



La huitième édition de l'étude Hiscox « l' ADN d'un entrepreneur » présente les résultats d'une enquête menée auprès de 4 000 entrepreneurs ou responsables d'entreprises de moins de 50 salariés en Europe (France, Allemagne, Pays-Bas, Espagne et Royaume-Uni) et aux États-Unis.

Sommaire

Evoluer avec confiance et créativité	4
Enseignements	6
Confiance des entreprises	8
Finance	14
Brexit	16
Esprit d'entreprise	18
Gestion des Risques pour les petites entreprises	26
Pays étudiés	34
Méthodologie et profils des personnes interrogées	46

Avancer avec confiance et créativité

Notre huitième étude annuelle « ADN d'un entrepreneur » se veut résolument optimiste. Pour la première fois depuis de nombreuses années, la majorité des petites entreprises dans les six pays étudiés sont au diapason et affichent une progression de leur chiffre d'affaires, étoffent leur portefeuille de clients et améliorent leurs carnets de commandes. Et les investissements ont dépassé les attentes, notamment en Europe continentale. Alors que la création de nouveaux emplois a retardé la reprise l'année passée, une entreprise sur cinq affirme envisager de recruter l'année prochaine.

Assureur Spécialiste depuis plus de 20 ans, nous assurons désormais environ 366 000 petites entreprises dans le monde entier et partageons le même constat. L'année dernière, les petites entreprises avec lesquelles nous collaborons ont vu leur chiffre d'affaires cumulé de 11 %, à 51 milliards de livres sterling. C'est la deuxième année consécutive au cours de laquelle nous observons une croissance à deux chiffres pour nos petites entreprises clientes. Il convient également d'observer qu'au Royaume-Uni, leur masse salariale s'est accrue de 10 %, contre une diminution de 3 % au cours de l'année précédente.

Plusieurs thèmes se dégagent dans le rapport de cette année. Il ne fait aucun doute que les plus grandes entreprises que nous avons contactées enregistrent de meilleurs résultats que les plus petites, pour lesquelles l'accès au financement bancaire demeure problématique. Nombre d'entre elles y répondent en faisant preuve de l'ingéniosité qui caractérise les entrepreneurs et se tournent vers des sources de financement alternatives – certaines efficaces (financement peer-to-peer et crowdfunding, par exemple) et d'autres, moins judicieuses (les cartes de crédit).

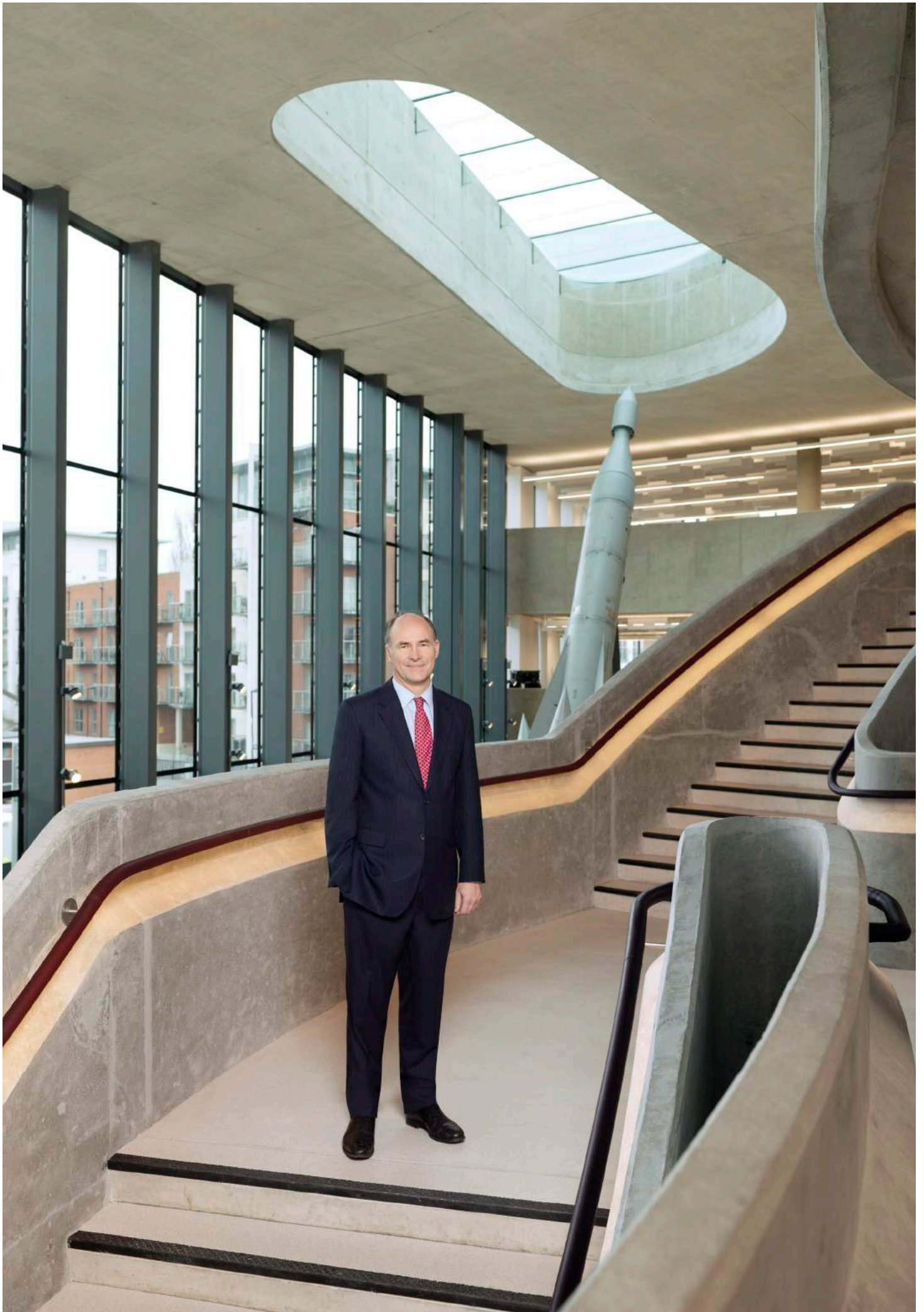
Le rapport renforce le message selon lequel les créateurs et dirigeants de petites entreprises considèrent que travailler dur, de longues heures durant, est la clé du succès. Près de la moitié d'entre eux affirment avoir toujours eu l'idée de lancer leur propre entreprise, ils font d'ailleurs le plus grand nombre d'heures. Il est toutefois frappant de constater que pour la majorité d'entre eux, l'argent n'est pas le principal élément de motivation. La flexibilité quant au lieu et aux heures de travail, ainsi que le sentiment de mieux contrôler leurs existences – sont les principales motivations qui les incitent à poursuivre dans cette voie.

Le rapport de cette année pourrait inspirer les décideurs politiques en leur donnant des pistes de réflexion et des idées d'actions. Alors que la teneur générale du rapport est positive, un grand nombre de créateurs et de dirigeants d'entreprises avec lesquels nous nous sommes entretenus considèrent que les pouvoirs publics ne les aident pas assez et plus d'un tiers affirme que l'instabilité politique dans leur pays a un impact négatif sur leurs activités. Ces réflexions devraient nous interpeller. Les petites entreprises jouent un rôle essentiel dans la croissance économique et de nombreuses études ont démontré qu'elles représentent fréquemment deux tiers au moins des nouveaux emplois créés.

Les constats de ce rapport sont assez significatifs pour nous permettre, chez Hiscox, d'appréhender les nombreuses difficultés que nos clients petites entreprises rencontrent – et notamment leur vulnérabilité face à la cybercriminalité, un sondé sur dix déclarent en effet en avoir été victime. Ce rapport est une mine d'informations sur les attitudes et les styles de vie, mais regorge aussi de données purement financières. Tous ces éléments sont essentiels pour nous permettre de personnaliser nos services et répondre ainsi aux besoins de nos clients. Mais surtout, nous espérons que ce rapport permettra aux responsables jouant un rôle dans l'appui et le maintien de ce secteur indispensable de mieux appréhender les éléments conditionnant l'existence des petites entreprises.



Bronek Masojada
Directeur général d'Hiscox



Enseignements

LA CROISSANCE SOUTENUE SE POURSUIT, MAIS LES NIVEAUX D'OPTIMISME RECULENT.

Deux tiers des entreprises ont vu leur chiffre d'affaires croître, les six pays étudiés participant à l'embellie. Nous observons une nette augmentation du nombre d'entreprises espagnoles et françaises enregistrant une croissance de leur chiffre d'affaires (respectivement 69% et 60%). Plus de trois entreprises sur cinq (63%) font état également d'une amélioration des commandes à terme. Toutefois, les perspectives pour l'année à venir s'assombrissent, les niveaux d'optimisme se réduisent quelque peu dans tous les pays, sauf un, l'Allemagne, où l'optimisme est à son plus haut depuis quatre ans (65%). A l'inverse, 41% seulement des sondés français sont optimistes pour l'année à venir.

DAVANTAGE D'ENTREPRISES RECHERCHENT DES SOURCES ALTERNATIVES DE FINANCEMENT.

Nous n'observons aucune indication d'un relâchement des conditions de crédit pour les petites entreprises, 22% des sondés affirmant que l'accès au financement bancaire a été plus compliqué (contre 19% l'année précédente). Un sondé sur six (17%) utilise désormais sa carte de crédit pour financer ses activités, tandis qu'un sur dix envisage l'année prochaine le recours à des sites de crowdsourcing et de financement peer-to-peer. Environ une entreprise sur six (17%) dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £, envisage de lever des capitaux de la sorte – soit quatre fois plus que l'année dernière (4%). L'étude révèle également pour la première fois que 40% des entrepreneurs ayant créé leur propre entreprise au cours de ces quatre dernières années s'appuient sur des fonds de sources externes.

LES PLUS GRANDES ENTREPRISES DONNENT LE TON.

Nous observons une différence notable entre les taux de croissance déclarés par les plus grandes entreprises de notre échantillon (celles dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £) et par celles se situant dans la « fourchette basse ». Plus de quatre cinquième des plus grandes entreprises (85%) font état d'une augmentation de leur chiffre d'affaires (chiffre d'affaires de maximum 100.000 £ soit 61%) Une tendance similaire se dégage en ce qui concerne le bénéfice. Sans surprise, c'est essentiellement parmi les plus grandes entreprises que de nouveaux recrutements ont été effectués l'année dernière, que la propension à l'innovation est la plus forte et que l'emprunt est plus aisé.

LE RECRUTEMENT RESTE INÉGAL.

Le nombre des sociétés ayant recruté du personnel a chuté de 21 à 13% et une entreprise sur dix a affirmé avoir réduit son personnel. Toutefois, les prévisions en matière de recrutement pour l'année prochaine se font plus optimistes, 21% des entreprises envisageant d'étoffer leurs effectifs, contre 4% seulement qui parlent de le réduire. Les marchés les plus actifs sont l'Espagne (où 26% des entreprises envisagent d'augmenter leurs effectifs) et les Etats-Unis, avec 23%. La part des entreprises britanniques qui pensent recruter se réduit : 3% contre 19% l'année précédente.

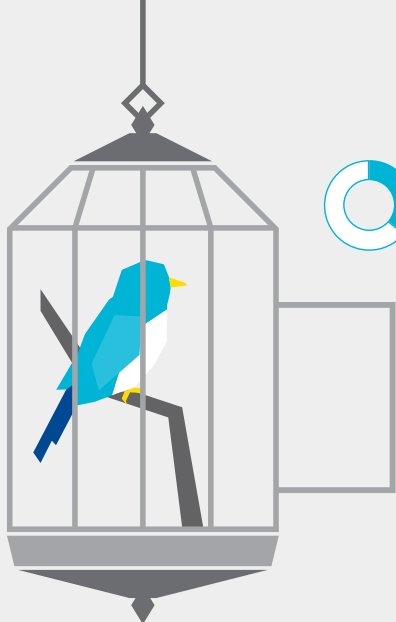
L'ACCEPTATION DES RÉSEAUX SOCIAUX AUGMENTE.

Plus d'un tiers des entrepreneurs et dirigeants de petites entreprises (36%) ne voient plus de freins à l'utilisation des réseaux sociaux dans leurs activités. Les sondés néerlandais et américains sont les plus positifs (avec respectivement 45 et 40%). De même, les plus jeunes sondés sont davantage enclins à recourir aux réseaux sociaux. La part des entrepreneurs de moins de 30 ans qui craignent de ne pouvoir être en mesure de contrôler les réseaux sociaux a chuté de 16 à 6% en un an seulement.

PLUS D'UN ENTREPRENEUR SUR DIX A ÉTÉ VICTIME D'UNE CYBER ATTAQUE.

Pour la première fois dans cette étude, 11% des sondés ont admis avoir été victime d'une cyberattaque, tandis que 8% ont affirmé ne pas pouvoir répondre à cette question. Parmi les entrepreneurs ayant subi une attaque, 26% ont affirmé qu'elle s'était traduite par une perte lourde pour la société, un sur six seulement (16%) ayant été en mesure d'avoir recours à leur assurance. 8% seulement déclarent disposer d'une couverture d'assurance contre les risques électroniques ; par ailleurs, 26% reconnaissent n'avoir aucune assurance ou ne pas comprendre le type d'assurance dont ils peuvent disposer.





36% ne voient plus de freins à l'utilisation des réseaux sociaux dans leur activité



17% des interviewés utilisent leur carte de crédit pour financer leur activité

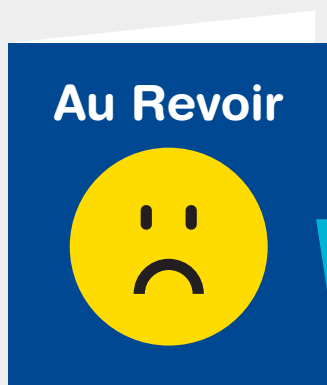


66% des entreprises ont déclaré une croissance du chiffre d'affaires

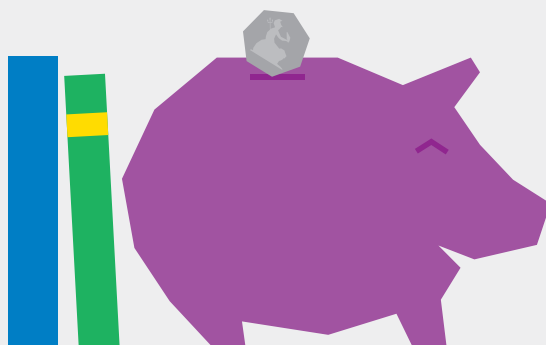
11% des répondants ont déclaré qu'ils avaient subi une cyber-attaque



10% des entreprises disent qu'elles ont réduit les effectifs



85% des plus grandes entreprises ont déclaré des revenus accrus



Confiance des entreprises

L'embellie majeure sur le front de la croissance, enregistrée en 2014 et en 2015, s'est poursuivie en 2016 ; toutefois, en dépit d'une troisième année de croissance, les perspectives sont plus moroses.

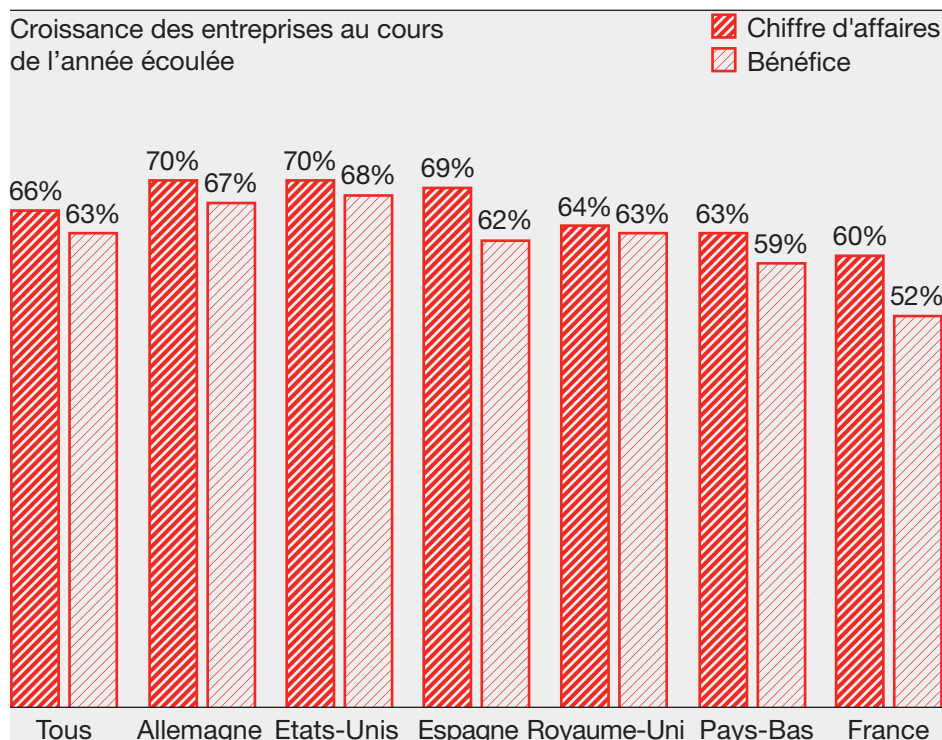
Deux tiers (66%) des entrepreneurs et dirigeants de petites entreprises révèlent une croissance de leur chiffre d'affaires au cours de l'année écoulée. Et ce, tous pays confondus. Nous observons une augmentation soutenue du nombre de petites entreprises espagnoles et françaises faisant état d'une hausse de leur chiffre d'affaires (69% en Espagne contre 62% l'année précédente et 60% en France, contre 54%). Les pays dont le cycle de croissance connaît une bonne maturité continuent à enregistrer une solide croissance.

70% des sociétés américaines et allemandes annoncent une croissance de leur chiffre d'affaires, l'évolution par rapport à l'année précédente reste faible, tandis que ce taux à 64% reste inchangé au Royaume-Uni entre 2015 et 2016. Trois secteurs d'activité restent « en tête » : les services financiers (76% des sociétés déclarant une augmentation de leur chiffre d'affaires), le secteur de l'alimentation, des boissons, des voyages et des loisirs, à 72% et enfin le secteur des technologies, des médias et des télécommunications, à 71%.

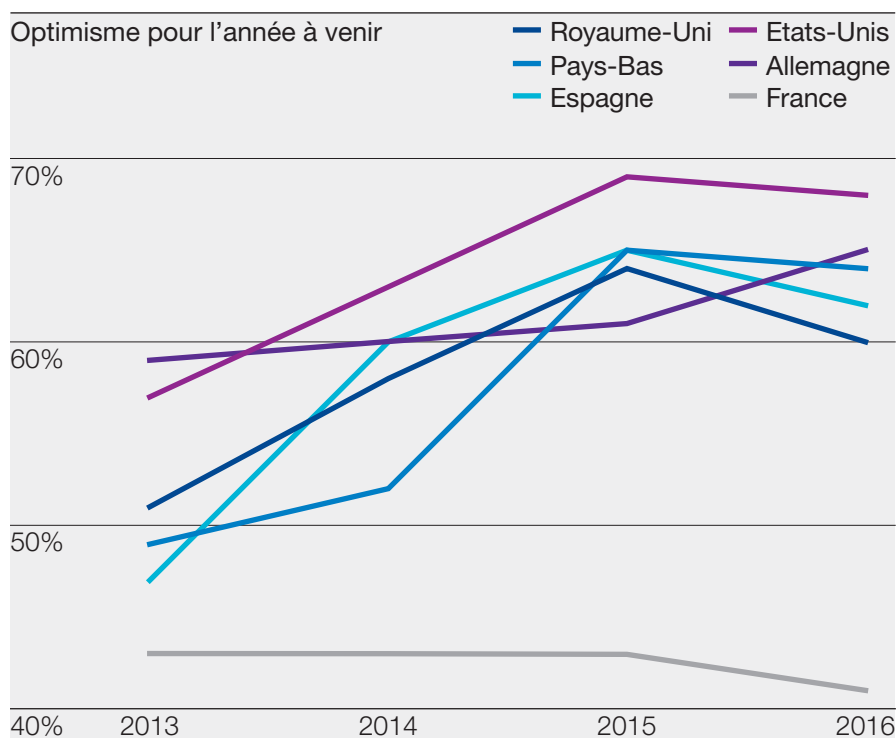
A l'instar des années précédentes, la croissance des bénéfices a un temps de retard sur la croissance du chiffre d'affaires. Dans chaque pays, les sociétés sont moins nombreuses à faire état d'une augmentation du bénéfice que d'une augmentation de leur chiffre d'affaires. La différence la plus marquée est observée en France (52 et 60% pour la croissance, respectivement, du bénéfice et du chiffre d'affaires).

Signe encourageant, 70% des sondés indiquent une augmentation du nombre de nouveaux clients. Comme l'année dernière, ce sont les sociétés allemandes, américaines et espagnoles qui arrivent en tête avec respectivement 74%, 73% et 73%.

S'agissant des carnets de commandes, 63% des sociétés notent une amélioration. La hausse majeure est observée en Espagne (71%), ce qui laisse à penser que la reprise se poursuit dans ce pays.



Comme les années précédentes, la croissance des bénéfices est derrière la croissance du chiffre d'affaires.



Les niveaux d'optimisme se sont légèrement repliés par rapport à l'année précédente dans tous les pays interrogés, sauf un, l'Allemagne, où l'optimisme (65%) est à son niveau le plus élevé depuis quatre ans. Le repli le plus marqué est observé au Royaume-Uni, où 60% des sondés sont optimistes pour l'année prochaine, soit un léger tassement par rapport aux 64% de 2015. Il est pertinent de souligner que l'étude a été menée alors que la campagne pour le référendum sur le maintien du Royaume-Uni dans l'Union européenne battait son plein. La France reste le pays où les niveaux d'optimisme sont les plus faibles ; seuls 41% des sondés étant optimistes pour l'année prochaine.

Les niveaux d'optimisme sont légèrement inférieurs pour les entreprises exportatrices à l'international (65% vs 68%). Une nette dégradation est observée dans certains secteurs – les services financiers, le secteur manufacturier et celui du commerce de détail et degros. Un regain d'optimisme n'est observé que dans les services commerciaux et le transport.

Nous observons une différence notable entre les taux de croissance déclarés par les plus grandes entreprises de notre échantillon (celles dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £) et par celles se situant dans la fourchette basse. Plus de cinq entreprises sur six (85%) dont le chiffre d'affaires est d'au moins 10 millions £ ont indiqué avoir enregistré une augmentation de leur chiffre d'affaires, contre 70% l'année précédente. Toutefois, seules trois entreprises sur cinq (61%) dont le chiffre d'affaires est de maximum 100.000 £ notent une augmentation de leur chiffre d'affaires, ce pourcentage étant assez similaire à celui de l'année précédente (59%). Une image analogue se dégage en ce qui concerne le bénéfice, où 77% des plus grandes entreprises signalent une croissance, contre 59% pour les plus petites.

Cet écart en termes de performance devrait se poursuivre. Les plus grandes sociétés sont remarquablement plus optimistes pour l'année à venir ; environ trois-quarts d'entre elles (74%) se déclarent optimistes, contre 64% il y a un an.

Même si le phénomène « Plus c'est grand, mieux c'est » a été observé au cours des années précédentes, l'étude de cette année en constitue l'une des illustrations les plus marquantes.

Au rayon des bonnes nouvelles, les investissements ont dépassé les attentes. Il y a un an, un créateur/dirigeant d'entreprise sur cinq (20%) seulement envisageait de revoir les investissements dans ses activités à la hausse et 36% envisageaient soit de réduire leurs investissements, soit de ne pas investir du tout. Les investissements se sont avérés plus vigoureux que prévus : environ un quart des sondés (24%) déclarent avoir revu leurs investissements à la hausse au cours de l'année écoulée et 34% seulement les ont réduits ou se sont abstenus.

Les activités sur le Continent sont en retrait par rapport aux chiffres d'investissement meilleurs que prévus. Nous avons observé une diminution du nombre de sondés affirmant ne pas avoir investi au cours de l'année écoulée ou de l'année précédente – passant de 28 à 20% en France, de 14 à 10% en Allemagne, de 16 à 10% en Espagne et de 17 à 14% aux Pays-Bas. Les dépenses d'investissement augmentent sensiblement et parallèlement au chiffre d'affaires.



KOCH
Bananen
Kilogramm 1.30

1/2 kg 1.30

COCOSNUS
Kilogramm 1.00

1/2 kg 1.00

HEDELBEEREN
Kilogramm 1.00

1/2 kg 2.50

SATUN
PFIRSICHE
Kilogramm 1.00

1/2 kg 2.00

Pour l'année à venir, plus d'une petite entreprise sur cinq (22%) s'attend à augmenter ses investissements. Le marché le plus dynamique à cet égard est le marché Espagnol, où 28% des sondés envisagent d'investir davantage dans leurs activités par rapport à l'année précédente.

S'agissant du recrutement, la part des sociétés ayant engagé de nouveaux employés au cours de l'année écoulée a chuté de 21 à 13%, et ce, malgré les intentions indiquées, dans l'étude de l'année précédente, selon lesquelles plus d'un cinquième des entreprises (22%) envisageaient de nouveaux recrutements. Cette année, une proportion similaire (21%) annonce à nouveau vouloir procéder à des recrutements... Reste à savoir si ces intentions se concrétiseront.

C'est sur cette toile de fond que s'inscrit la baisse des recrutements nets au cours des 12 mois écoulés ; alors que 13% des sondés ont étoffé leurs effectifs, 10% les ont réduits. Toutefois, notre étude indique que les recruteurs se retrouvent parmi les plus grandes entreprises ; étant donné que nous ignorons le nombre de travailleurs ayant été engagés, le nombre réel de nouvelles recrues pourrait être supérieur à ce qu'il n'y paraît à première vue. Environ un tiers des entreprises (32%) dont le chiffre d'affaires excède 1 million £ affirment avoir recruté de nouveaux salariés au cours de l'année écoulée ; ils sont 19% à indiquer en avoir licenciés.

Les sociétés espagnoles occupent la première place du classement des recruteurs, 18% d'entre elles affirmant avoir recruté des nouveaux collaborateurs au cours de l'année écoulée. Mieux, un tiers des sondés espagnols déclare avoir recruté des travailleurs plus âgés, ce qui représente la proportion la plus élevée tous pays confondus. Au Royaume-Uni, plus de la moitié des travailleurs recrutés (52%) étaient des jeunes, contre une moyenne de 37% dans les six autres pays.

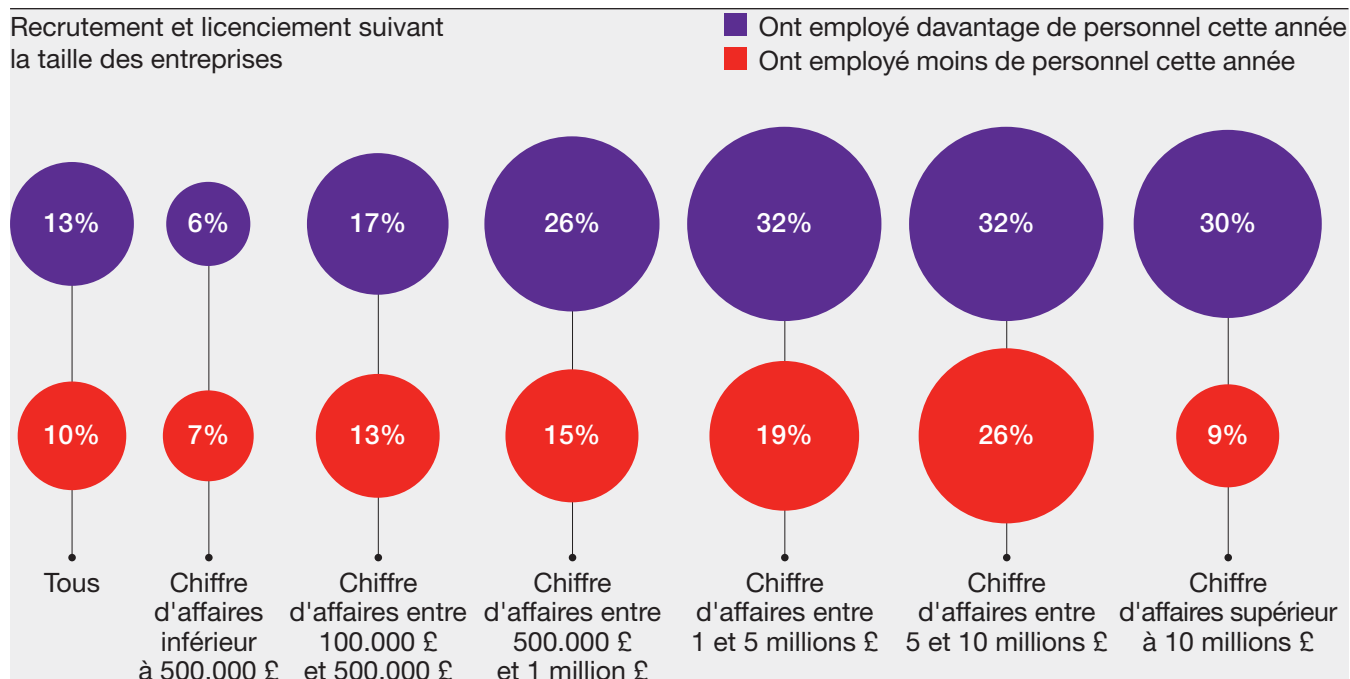
Les intentions, en matière de recrutement pour l'année à venir, sont remarquablement à la hausse ; alors qu'une entreprise sur cinq (21%) envisage de recruter, 4% seulement réduiraient leurs effectifs. Les marchés les plus actifs en matière de recrutement semblent être l'Espagne (où 26% des entreprises envisagent d'étoffer leurs effectifs), les Etats-Unis (23%), ainsi que la France et l'Allemagne (21% chacune). En revanche, le pourcentage des entreprises pensant recruter au Royaume-Uni est de trois points inférieur (19%).

Pouvons-nous dès lors affirmer que les dirigeants de petites entreprises se sentent mieux ? Interrogés à propos de leur situation financière personnelle, seuls les propriétaires néerlandais sont plus enthousiastes que l'année passée, 41% affirmant que la situation s'est améliorée, contre 36% en 2015. Ce taux est de 36% au Royaume-Uni (contre 40% en 2015) et de 41% aux Etats-Unis (contre 45% en 2015).

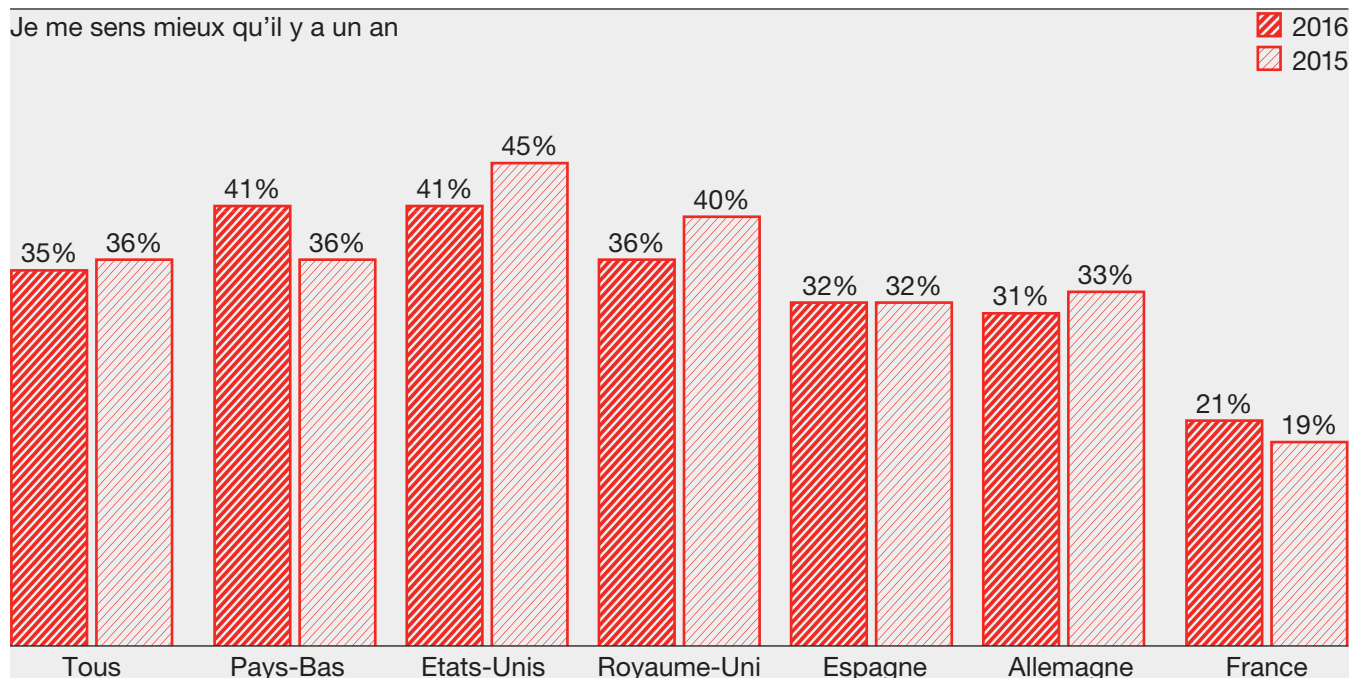
Niveau d'optimisme par secteur d'activité

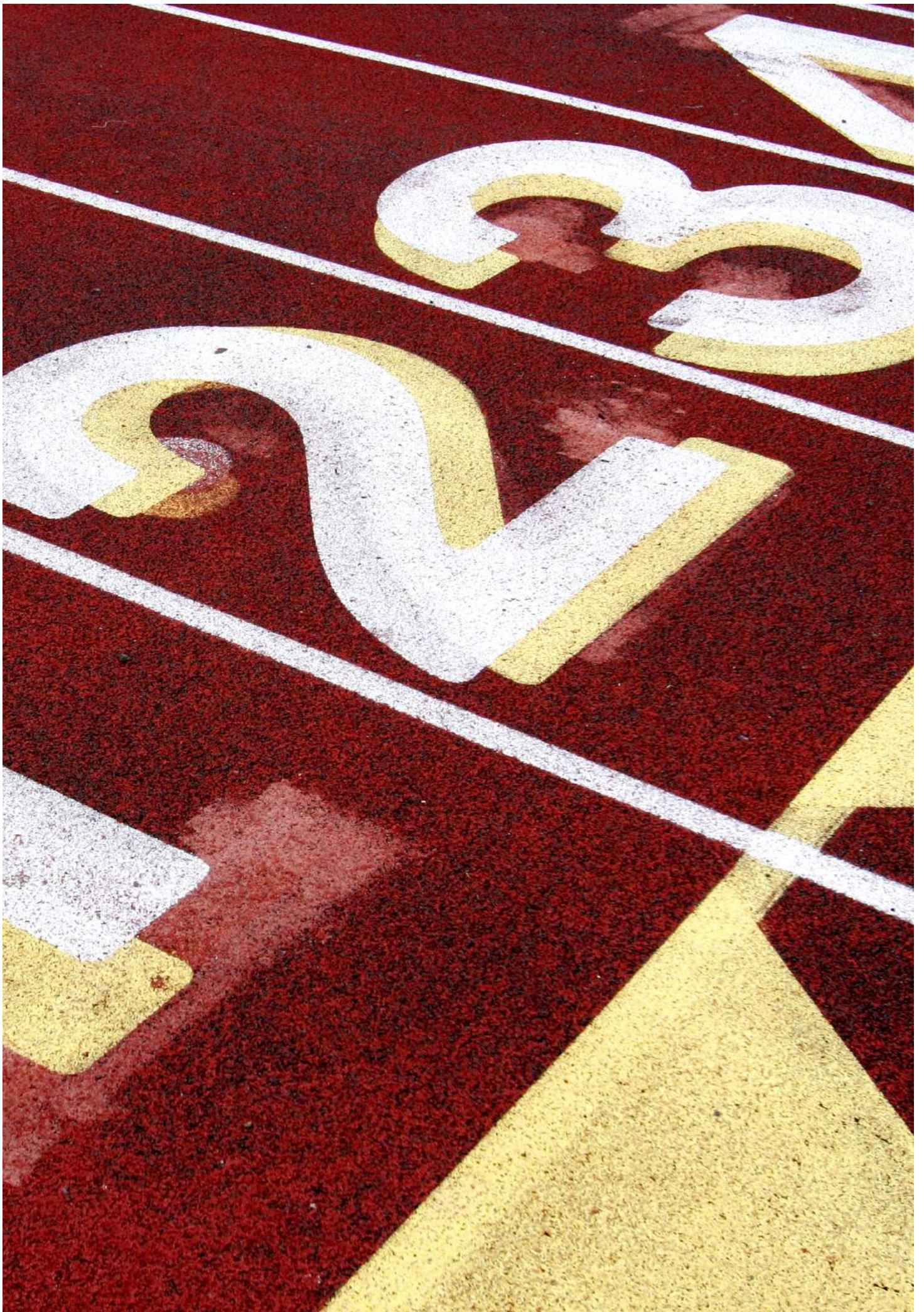


Recrutement et licenciement suivant la taille des entreprises



Je me sens mieux qu'il y a un an





Finance

A une époque où les banques centrales font tout ce qui est en leur pouvoir pour dissuader les banques commerciales d'accumuler des liquidités, nous pourrions nous attendre à ce que les petites et moyennes entreprises éprouvent davantage de facilité à obtenir un crédit. Malheureusement, le rapport de cette année montre peu de signes allant dans ce sens.



Alors que la part des sondés déclarant avoir recherché un financement auprès d'une banque s'est stabilisée à 16%, le nombre de ceux affirmant que l'obtention d'un financement bancaire s'est avérée plus malaisée est passé de 19 à 22%. Seuls 7% déclarent que l'accès au crédit s'est amélioré, soit un pourcentage égal à celui de l'année dernière. Les propriétaires d'entreprises néerlandais restent les plus pessimistes à ce propos (31% déclarant que l'accès au financement bancaire s'est compliqué, contre 34% en 2015).

La situation semble s'être détériorée pour la plupart des sociétés, à l'exception des plus grandes. Les entreprises dont le chiffre d'affaires est d'au moins 10 millions £ sont nettement moins concernées par la disponibilité du crédit qu'il y a un an : la part de celles affirmant que l'accès au crédit s'est durci s'est réduit de 23 à 21%, tandis que la part de celles déclarant que l'accès est désormais plus facile a pratiquement doublé, passant de 7 à 13%.

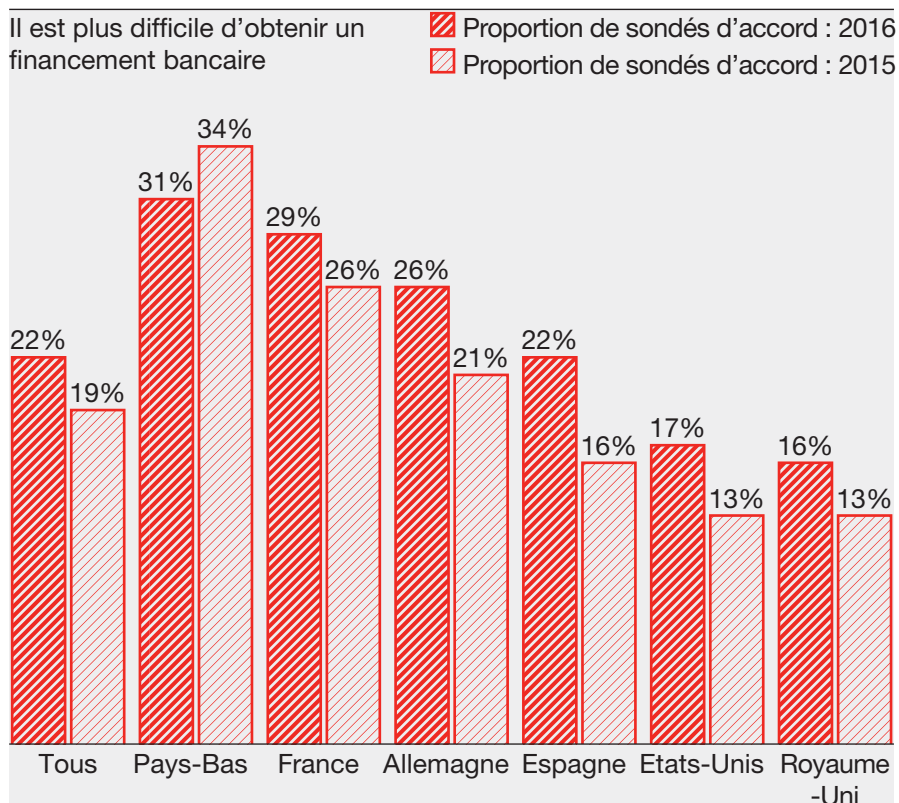
Le financement bancaire étant toujours aussi difficile, le nombre d'entreprises se tournant vers des sources de financement alternatives est en hausse. Un sondé sur six (17%) a désormais recours à sa carte de crédit pour financer ses activités, contre 15% l'année dernière. Ces taux sont significativement supérieurs en Espagne et aux Etats-Unis (respectivement 24% et 23%). Seuls les Pays-Bas inversent la tendance, le recours aux cartes de crédit étant passé de 6 à 4%.

Les membres de la famille et les amis sont une autre source de financement pour les dirigeants de petites entreprises. Au cours de l'année écoulée, 11% des sondés se sont tournés vers leurs proches pour obtenir un soutien financier. Ce pourcentage n'a guère varié par rapport aux 10% enregistrés l'année précédente, ce chiffre

progressent toutefois de manière plus sensible en Espagne que dans d'autres pays, passant de 14 à 17%. Le nombre d'entreprises ayant recours à des sites de crowdfunding et de financement peer-to-peer s'est stabilisé par rapport à l'an passé. Toutefois, le nombre de personnes interrogées envisageant le recours à ces canaux pour lever des fonds a augmenté en France, en Allemagne et en Espagne, passant respectivement de 9 à 14%, de 10 à 12%

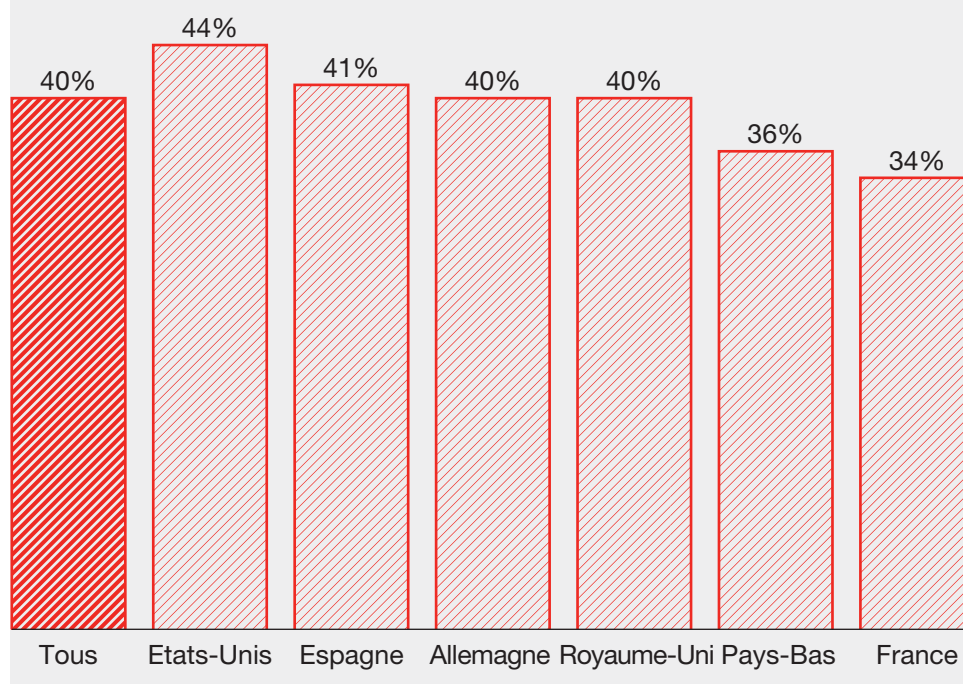
et de 5 à 8%. Environ une entreprise sur six (17%), dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £, envisage de lever des capitaux de la sorte – soit quatre fois plus que l'année dernière (4%).

La proportion d'interviewés affirmant que le financement bancaire est plus difficile d'accès est en hausse de 19% à 22%.



Dépendre d'autres revenus

Les entreprises créées au cours des quatre dernières années



Un tableau similaire se dessine pour le capital-risque. Alors que le nombre total d'entreprises à la recherche d'investissements par le biais de fonds de capital-risque n'a guère varié par rapport à l'année dernière (3% du total), le nombre envisageant de lever des capitaux de la sorte a progressé de manière substantielle aux Etats-Unis, en France et au Royaume-Uni, de respectivement 8 à 11%, de 4 à 10% et de 4 à 6%. Parmi les entreprises dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £, l'intérêt a plus que doublé, passant de 5 à 11% du total.

En outre, 4% des personnes interrogées affirment avoir réhypothéqué leur logement au cours de l'année écoulée pour lever des fonds (en hausse par rapport aux 3% de l'année précédente) ; ils sont 6% à l'envisager pour les 12 prochains mois.

L'accès au financement n'est pas le seul problème rencontré par les propriétaires de petites entreprises ; l'impact sur les flux de trésorerie induit par les retards de paiement en est un autre. Même si la proportion des sondés déclarant avoir rencontré des problèmes liés à des retards de paiement s'est stabilisée, à 36% contre 35% en 2015, nous observons cependant des écarts marqués entre les pays. Le nombre de propriétaires et dirigeants de petites entreprises néerlandais affirmant que leurs clients payant en retard a considérablement diminué, passant de 43 à 34%, ce nombre étant également en baisse en Allemagne, de 43 à 39%. En revanche, ce chiffre est en hausse au Royaume-Uni passant de 27 à 32%.

Pour la première fois, nous avons demandé aux propriétaires de petites entreprises qui avaient créé leur activité au cours des quatre dernières années de répondre à la question suivante : « Dépendez-vous d'un autre revenu (d'un autre travail/d'autres sources) en vue d'assurer le financement du développement de vos activités ? ». Constat impressionnant, deux sondés sur cinq ont répondu par l'affirmative. Dans le cas des entreprises exportatrices, cette quote-part était d'environ trois sur cinq (59%).

Les jeunes créateurs de petites entreprises américains sont plus susceptibles d'avoir recours à des sources de financement externes quand ils ont besoin d'aide.

Aux USA, les créateurs de petites entreprises sont les plus enclins à recourir à des sources externes (44% d'entre eux) tandis que leurs homologues français sont les moins enclins à le faire (34%).

Cette pratique se rencontre plus particulièrement chez les moins de 30 ans (46% d'entre eux dépendent d'un autre revenu) et, plus surprenant, chez les plus de 60 ans (58%). Plus de la moitié des propriétaires de moyennes entreprises, dont le chiffre d'affaires varie entre 1 et 5 millions £ affirment qu'ils se financent eux-mêmes partiellement au départ de sources autres que leurs activités.

Brexit

Plus de la moitié des petites entreprises britanniques affirment que la sortie du Royaume-Uni de l'UE, que l'on appelle le « Brexit », n'aura pas d'impact. Toutefois, pour une minorité significative l'impact sera probablement négatif.

Notre étude a été réalisée avant la publication du résultat du référendum du mois de juin, mais nous avons invité tous les sondés à nous dire quel serait selon eux l'impact d'un possible Brexit sur leurs activités. Au Royaume-Uni, 31% des propriétaires et dirigeants de petites entreprises ont affirmé qu'il serait négatif, 17% affirmant le contraire. Plus rassurant, plus de la moitié (51%) s'attend à ce qu'il n'ait aucun impact.

Le niveau de préoccupation à propos du Brexit augmente considérablement avec la taille de l'entreprise. Dans la catégorie supérieure, 43% des sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million £ ont affirmé que le Brexit nuirait à leurs activités. Parmi les principaux points négatifs, ils citaient l'accroissement des coûts et la diminution des opportunités d'exportation.

Comme il fallait s'y attendre, les exportateurs étaient nettement plus préoccupés que les entreprises non exportatrices (43% s'attendaient à un impact négatif, contre 26% des entreprises non exportatrices). Environ un quart des sociétés britanniques interrogées (24%) exportent et les pays de l'Union représentent six des sept principaux débouchés pour leurs produits.

Des différences marquées ont été observées entre secteurs d'activités et régions au Royaume-Uni. Les secteurs d'activité les plus préoccupés par un Brexit étaient le secteur des technologies, des médias et des télécommunications (41%), le secteur des services professionnels (39%) et celui de l'alimentation, des boissons, du voyage et des loisirs (38%). En revanche, 29% des sondés dans les services financiers voyaient d'un bon œil le Brexit, surclassant ceux y voyant un impact négatif (18%). Constat similaire pour l'industrie pharmaceutique où 11% des entreprises adoptaient une attitude positive.

En raison du profond écart géographique dans le vote en faveur ou en défaveur du maintien au sein de l'Union, il n'est pas surprenant que Londres se soit positionné comme la région la plus hostile au Brexit. Environ la moitié des sondés londoniens (47%) considérait que le Brexit aurait un impact négatif. La capitale était suivie de près par d'autres états du vote en faveur du maintien, à savoir l'Ecosse et l'Irlande du Nord (à respectivement 36 et 33%). C'est dans le Sud/Sud-Ouest, le Nord-Est/Yorkshire et l'East Anglia/East Midlands que la proportion de personnes interrogées s'attendant à un impact positif du départ de l'Union était la plus élevée (à concurrence de respectivement 23, 21 et 20%).

Le Brexit préoccupe de toute évidence un certain nombre de partenaires commerciaux du Royaume-Uni. Il est considéré comme négatif dans tous les pays européens examinés.

Le nombre de créateurs de petites entreprises espagnoles considérant le Brexit comme une décision négative était de 29% (taux proche du Royaume-Uni). Ce constat permet peut-être d'expliquer la chute précipitée de la bourse espagnole immédiatement après l'annonce du résultat du référendum britannique.

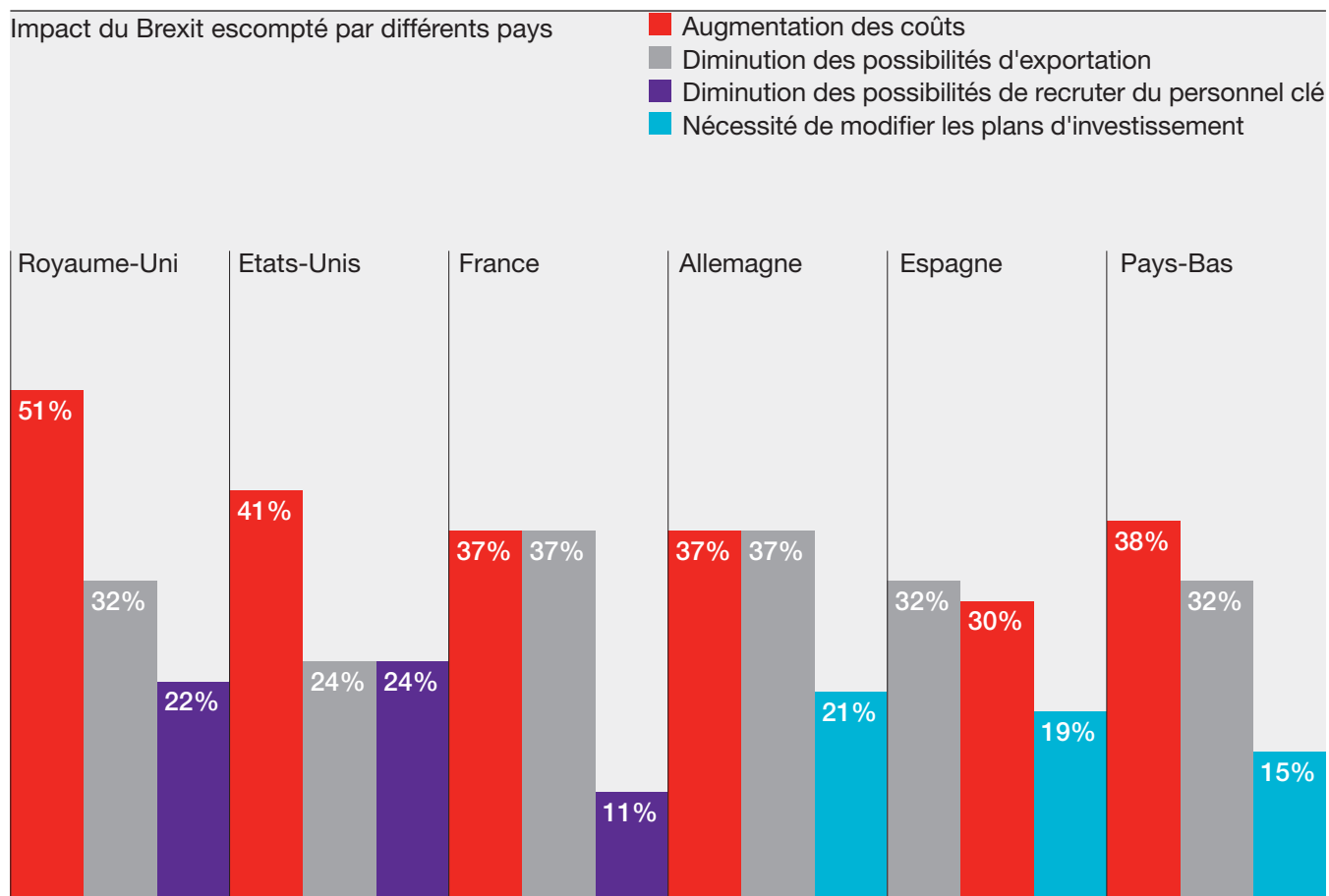
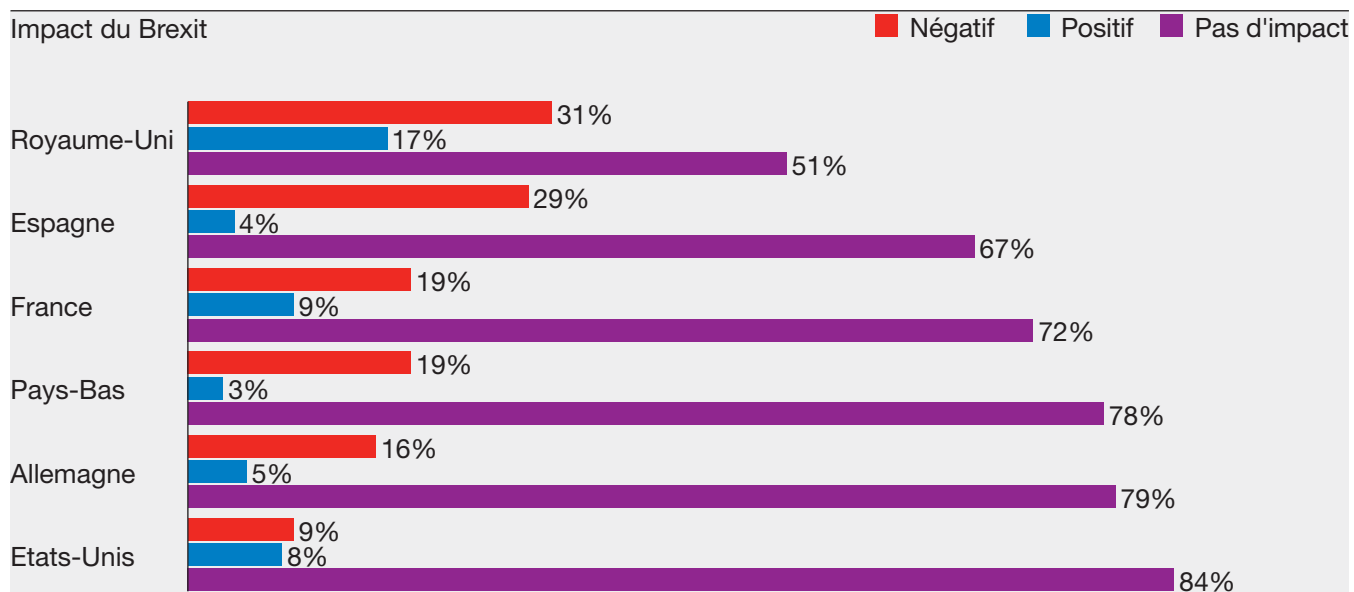
Le fait qu'un nombre important de propriétaires de petites entreprises chez trois partenaires commerciaux du Royaume-Uni – à savoir l'Allemagne, l'Espagne et les Pays-Bas – affirmaient la nécessité de modifier leurs plans d'investissement devrait de toute évidence préoccuper le pays.

Les constats indiquent également que la stabilité politique est une source de préoccupation essentielle. Plus d'un tiers des propriétaires et dirigeants d'entreprises (36%) indiquent que l'instabilité politique de leur pays a un impact négatif sur leurs activités.

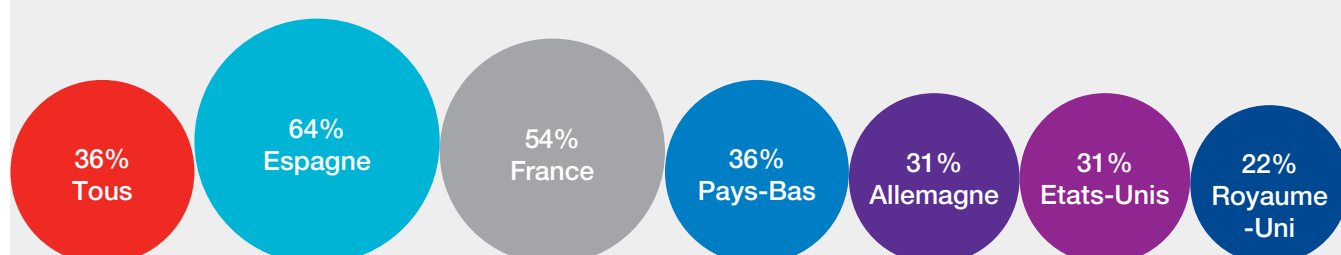
Cette année, pour la première fois, l'instabilité politique a été reprise sur la liste des problèmes susceptibles de se poser l'année prochaine. Le fait qu'un aussi grand nombre de sondés ait coché cette case devrait pousser les décideurs politiques à la réflexion.

Les propriétaires de petites entreprises espagnoles semblent être les plus préoccupés, environ deux tiers (64%) d'entre eux affirment que l'instabilité politique porte atteinte à leurs activités. Ce constat n'est pas vraiment surprenant au vu de la longue impasse politique dans laquelle est plongé leur pays. Ils sont rejoints par plus de la moitié des sondés français (54%). Enfin, une part significative des sondés néerlandais, allemands et américains sont également préoccupés par l'instabilité politique, avec respectivement 36, 31 et 31%.

Toutefois, le pays qui se détache, c'est le Royaume-Uni. Bien que notre enquête ait été réalisée sur fond de campagne pour le Brexit, seuls 22% des Britanniques estimaient qu'il s'agissait d'un facteur négatif.



Impact négatif de l'instabilité politique sur mes activités



Esprit d'entreprise

A l'instar de l'instabilité politique, l'appui public à destination des entrepreneurs préoccupe également ces derniers. 28% des sondés – contre 30% l'année dernière – ont globalement répondu « oui » ou « oui, dans la plupart des cas » à la question de savoir s'ils pensaient que les politiques menées par leur gouvernement soutenaient les entrepreneurs.

Les sondés français restent les plus sceptiques face à leurs autorités, 68% d'entre eux répondant par la négative à cette question, en hausse de 1% par rapport à l'année dernière.

Nous avons cependant observé deux revirements de tendance en la matière, au Royaume-Uni et en Espagne. Au Royaume-Uni, la part des sondés affirmant que les pouvoirs publics soutenaient les entrepreneurs s'est effondrée, passant de 45 à 35%, l'imminence du référendum, ainsi que l'introduction du Salaire minimal national pouvant avoir eu une incidence sur la teneur de leurs réponses. Tout aussi préoccupant, à peine un tiers (33%) de ces derniers s'attendent à une amélioration de la situation au cours des cinq prochaines années contre 61% l'année précédente.

En revanche, en Espagne, la part des sondés estimant que les politiques publiques sont favorables est passée de 14 à 20%, le pourcentage des sondés répondant « non » ou « non, dans la plupart des cas » chutant quant à lui de 70 à 59%. Malgré cela, l'Espagne reste le deuxième pays où les critiques à l'égard des pouvoirs publics sont les plus acerbes (derrière la France et devant les Pays-Bas, avec 49%) : la modeste embellie du taux d'approbation des politiques menées par Madrid est sûrement ironique. L'Espagne se trouvait dans une impasse constitutionnelle due aux élections de décembre 2015 et un nouveau scrutin prévu à la fin du mois de juin 2016. Ces chiffres sous-tendent l'amélioration des conditions conjoncturelles en Espagne, observée ailleurs dans ce rapport.

Les petites entreprises ont une idée précise des mesures que les pouvoirs publics devraient prendre pour encourager la croissance. Les personnes interrogées dans les six pays ont à nouveau mis en avant la diminution des impôts directs en tant que principal souhait même si à conserver sont observées entre les six pays étudiés.

En France, l'assouplissement du droit du travail vient clairement en deuxième position, tandis que les sondés allemands et espagnols, qui sont en faveur de l'amélioration de l'accès aux prêts bancaires pour les petites entreprises, sont également les deux seuls pays qui placent l'augmentation des dépenses d'infrastructures dans le top cinq de leurs exigences. Un assouplissement des règles en matière de santé et de sécurité est mentionné par les sondés britanniques et américains.

La simplification des règles comptables et leur diminution sont une autre demande majeure observée dans les six pays. Les plus petites entreprises de notre échantillon (celles dont le chiffre d'affaires est de maximum 100.000 £) sont les plus ardents défenseurs d'une telle évolution.

LISTE DES SOUHAITS DES PETITES ENTREPRISES

France

1. Baisse des impôts directs
2. Assouplissement du droit du travail
3. Simplification des règles comptables
4. Stimulation du crédit
5. Aides à la location de premiers locaux ou de sites situés dans des parcs d'activités

Germany

1. Baisse des impôts directs
2. Stimulation du crédit
3. Simplification des règles comptables
4. Assouplissement du droit du travail
5. Augmentation des dépenses d'infrastructure

Pays-Bas

1. Baisse des impôts directs
2. Simplification des règles comptables
3. Assouplissement du droit du travail
4. Aides à la location de premiers locaux
5. Stimulation du crédit

Espagne

1. Baisse des impôts directs
2. Stimulation du crédit
3. Assouplissement du droit du travail
4. Simplification des règles comptables
5. Augmentation des dépenses d'infrastructure

Royaume-Uni

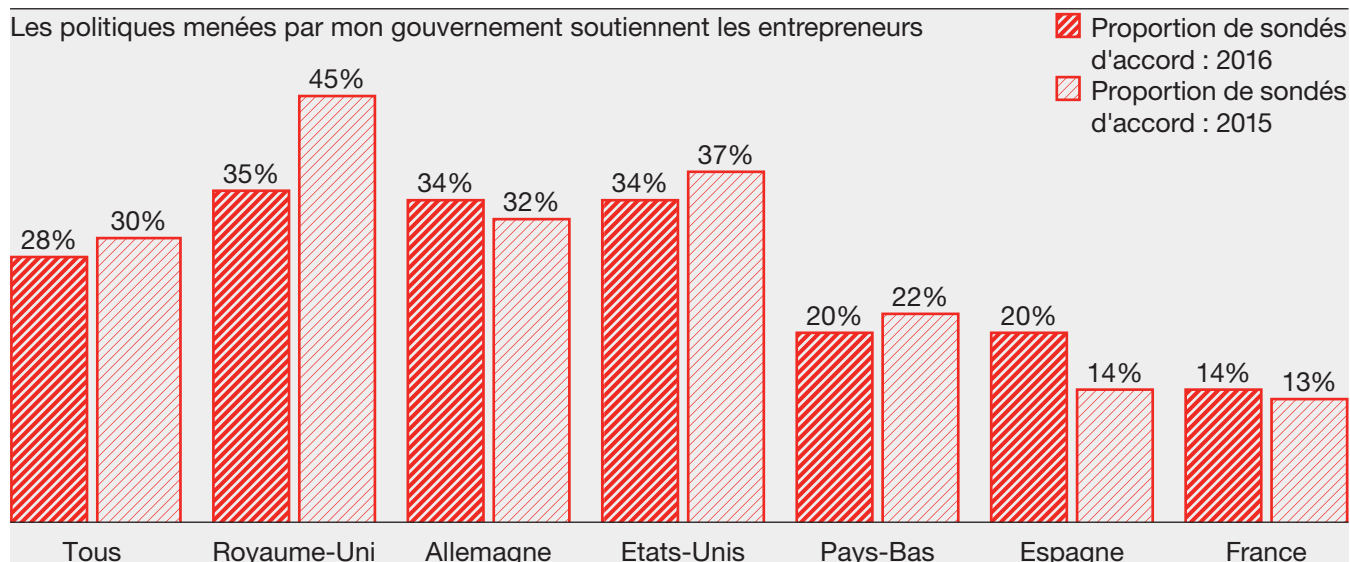
1. Baisse des impôts directs
2. Simplification des règles comptables
3. Stimulation du crédit
4. = Allègement des lois en matière de santé et de sécurité
4. = Aides à la location de premiers locaux

Etats-Unis

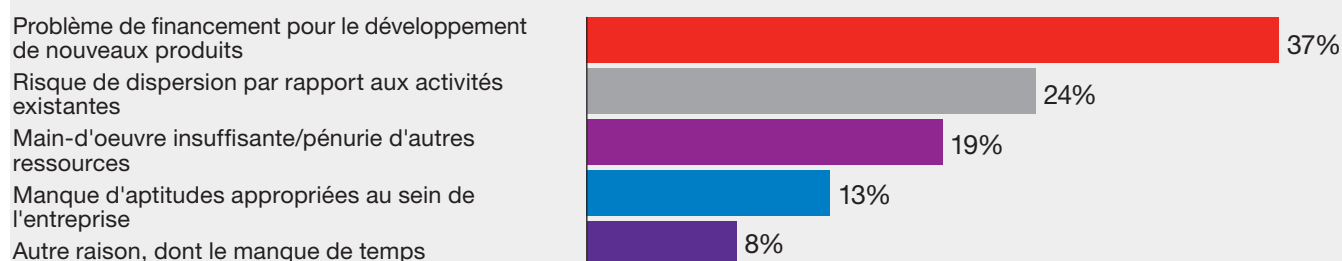
1. Baisse des impôts directs
2. Simplification des règles comptables
3. Stimulation du crédit
4. Assouplissement du droit du travail
5. Allègement des lois en matière de santé et de sécurité



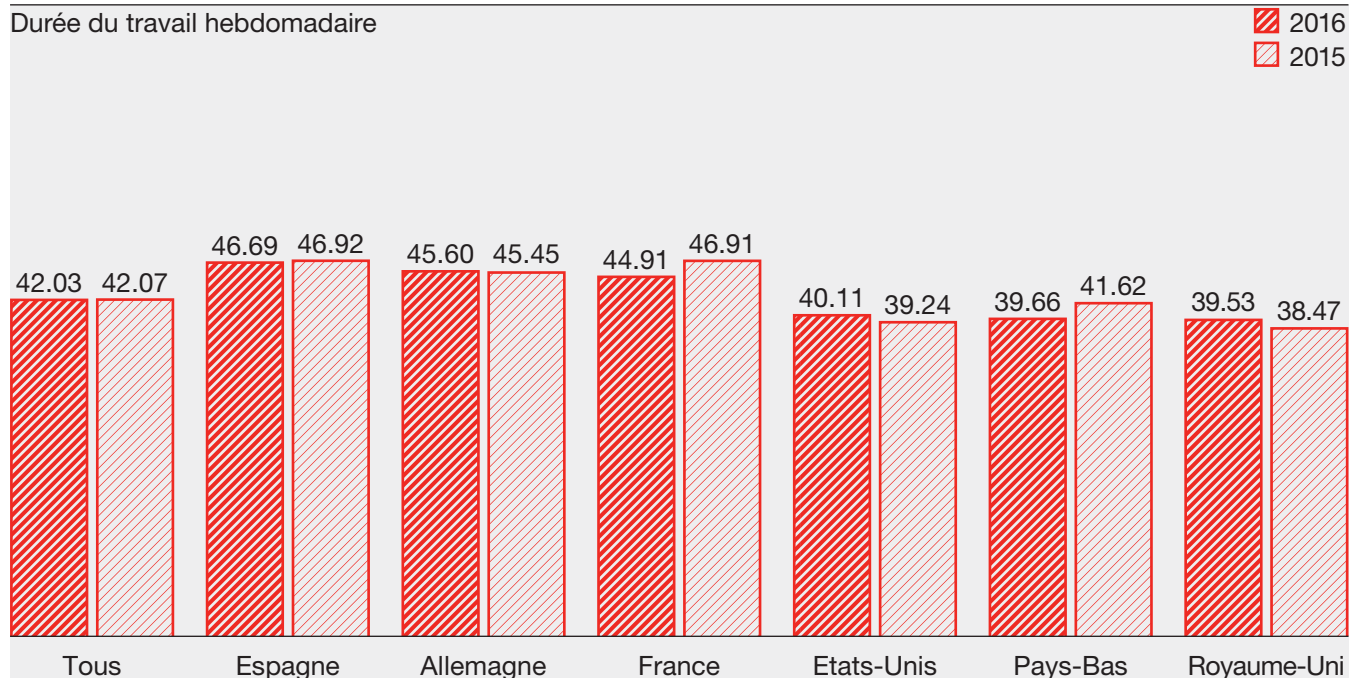
Les politiques menées par mon gouvernement soutiennent les entrepreneurs



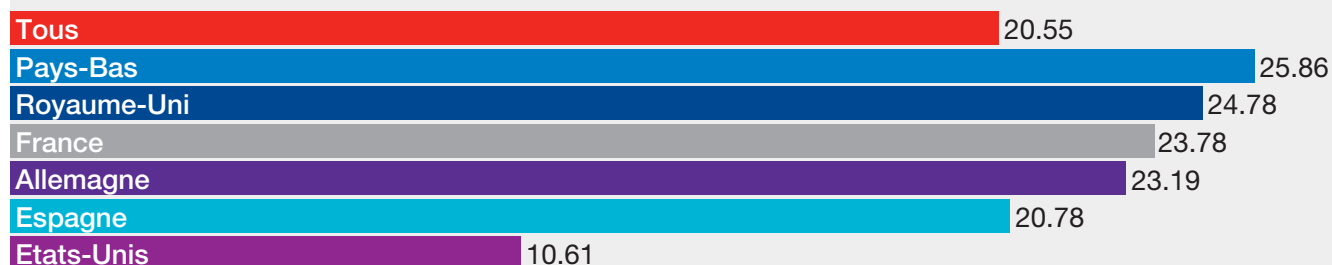
Obstacles perçus à l'innovation



Durée du travail hebdomadaire



Nombre moyen de jours de congés par an



L'innovation semble marquer le pas. Il y a un an, un peu plus de la moitié des personnes interrogées affirmaient avoir prévu le lancement de nouveaux produits ou de nouveaux services au cours des 12 prochains mois, toutefois, seuls 41% l'ont effectivement fait – soit le même pourcentage que l'année précédente.

L'augmentation du nombre d'entrepreneurs qui innovent en France (en hausse de 42 à 45%) et aux Pays-Bas (en hausse de 31 à 34%) a été compensée par des replis au Royaume-Uni (de 40 à 39%) et aux Etats-Unis (de 39 à 36%). Les entreprises espagnoles continuent à dominer, et de loin, ce classement : 60% d'entre elles ayant lancé un nouveau produit ou un nouveau service au cours de l'année écoulée (contre 61% en 2015).

Pour les 12 prochains mois, un nombre largement supérieur d'entreprises françaises et espagnoles affirment prévoir le lancement de nouveaux produits ou de nouveaux services (à concurrence respectivement de 56 et de 67%), tandis qu'ailleurs, les pourcentages sont stables ou en légère baisse. Quels sont donc les obstacles à l'innovation ? Comment se fait-il qu'un aussi grand nombre d'entreprises prévoyant le lancement de nouveaux produits ne concrétisent finalement pas leur projet ?

Le manque de financement constitue un obstacle majeur. Interrogées pour la première fois quant aux obstacles à l'innovation, les entreprises ont répondu, dans tous les pays, que le manque de financement était le principal écueil, pratiquement la moitié des sondés espagnols (47%) l'indiquant comme étant une raison majeure à la non innovation. Ce premier motif était suivi par la crainte que le développement d'un nouveau produit ne se traduise par une dispersion des forces ou que l'entreprise ne dispose tout simplement pas de la main-d'œuvre nécessaire à la gestion du processus. Le manque de temps a également été fréquemment cité.

Les femmes sont davantage enclines que les hommes à citer les problèmes de financement en tant qu'obstacle (40% contre 35% d'hommes) alors qu'elles sont nettement moins préoccupées par le risque éventuel de dispersion des forces (21% contre 26% chez les hommes).

Etre entrepreneur procure de nombreux avantages. Les résultats de cette étude démontrent que l'argent n'est pas un facteur de motivation essentiel. Des considérations autres que financières dominent le classement des avantages liés à un travail au sein d'une petite entreprise plutôt que dans une multinationale. Cette année, davantage de personnes interrogées ont mentionné la possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites, détrônant ainsi de la première place la flexibilité en termes d'heures de travail. Toutefois, à l'instar de l'année dernière, ces deux avantages sont talonnés par le sentiment d'exercer un meilleur contrôle sur sa vie

La « possibilité de gagner plus d'argent » est à nouveau en bas de la liste et n'a été choisie que par un tiers des sondés (33%). Parmi les moins de 30 ans, la possibilité de retirer une fierté accrue de son travail arrive en premier lieu, tandis qu'à l'autre extrémité du spectre des âges, la capacité à travailler à domicile supplante de peu la flexibilité en termes d'horaire de travail et la réduction des lourdeurs administratives.

Mais être créateur de petite entreprise, c'est surtout travailler d'arrache-pied. Le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires n'a guère varié et s'établit à 42,03h (2015 : 42,07h), les dirigeants qui font le plus grand nombre d'heures étant à nouveau observés en Espagne, avec 46,69 heures. En revanche, les horaires de travail en France et aux Pays-Bas ont été considérablement allégés – passant de 46,91 à 44,91 heures en France et de 41,62 à 39,66 heures aux Pays-Bas. Tout comme les années précédentes, ce sont les entrepreneurs britanniques qui travaillent le moins (39,53 heures).

AVANTAGES LIÉS À UN TRAVAIL AU SEIN D'UNE PETITE ENTREPRISE

Tous

1. Possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites
2. Horaires de travail plus souples
3. Meilleur contrôle

France

1. Meilleur contrôle
2. Horaires de travail plus souples
3. Possibilité de gagner plus d'argent

Allemagne

1. Moins de lourdeurs administratives
2. Horaires de travail plus souples
3. Diminution du stress

Pays-Bas

1. Possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites
2. Horaires de travail plus souples
3. Moins de lourdeurs administratives

Espagne

1. Possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites
2. Meilleur contrôle
3. Horaires de travail plus souples

Royaume-Uni

1. Horaires de travail plus souples
2. Possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites
3. Meilleur contrôle

Etats-Unis

1. Possibilité de travailler à domicile/à partir d'autres sites
2. Horaires de travail plus souples
3. Meilleur contrôle

CARACTÉRISTIQUES REQUISES POUR GÉRER UNE PME – TELLES QUE CLASSÉES PAR LES ENTREPRENEURS EUX-MÊMES

Tous

1. La capacité à travailler dur
2. L'indépendance
3. La détermination
4. Le courage
5. La capacité à gérer le personnel

France

1. La capacité à travailler dur
2. L'indépendance
3. Le courage
4. La capacité à déléguer
5. La capacité à gérer le personnel

Allemagne

1. La capacité à travailler dur
2. Le courage
3. La pensée créative
4. L'indépendance
5. La capacité à déléguer

Pays-Bas

1. L'indépendance
2. Le courage
3. La pensée créative
4. La capacité à travailler dur
5. La capacité à nouer des relations

Espagne

1. L'indépendance
2. La capacité à gérer le personnel
3. La capacité à travailler dur
4. Le courage
5. La détermination

Royaume-Uni

1. La capacité à travailler dur
2. La détermination
3. L'expérience
4. L'indépendance
5. La pensée créative

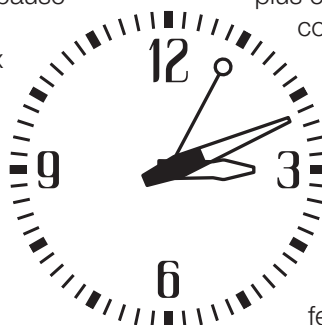
Etats-Unis

1. L'indépendance
2. La capacité à travailler dur
3. La détermination
4. La pensée créative
5. Le courage

Les pratiques en Espagne

Pour la première fois, nous avons demandé cette année aux sondés espagnols si ils prenaient régulièrement une pause déjeuner de deux heures. Parmi ceux déclarant prendre « plus de 30 minutes » à midi, environ deux tiers (63%) ont avoué s'octroyer la pause complète de deux heures.

Cette pratique est la plus fréquemment observée dans les plus petites entreprises – soit chez les entrepreneurs individuels (66%), soit parmi les



dirigeants d'entreprises employant un maximum de quatre salariés. Les commerçants espagnols sont les plus enclins à s'octroyer la pause

complète de deux heures. Près des trois quarts (73%) des entrepreneurs dans le commerce de détail et de gros ont ainsi affirmé prendre la pause complète de deux heures – en raison probablement du fait que les magasins ferment traditionnellement de 13h30 à 17h00. Seul un tiers des entrepreneurs actifs dans le secteur du transport et de la distribution en font de même.

Le nombre d'heures de travail a tendance à augmenter avec la taille de la société – même si ce constat pourrait être le reflet de la présence de travailleurs à temps partiel parmi les entrepreneurs individuels. L'entrepreneur individuel travaille en moyenne 37 heures par semaine, tandis que le créateur ou le dirigeant d'une société comptant entre 20 et 50 salariés travaille en moyenne 48 heures. Le temps de travail des hommes est à la hausse, passant de 43,93 à 44,14 heures, celui des femmes se repliant, de 39,03 à 38,62 heures. Et quel est le secteur où les conditions de travail sont les plus rudes ? Celui du transport et de la distribution, où l'horaire de travail hebdomadaire moyen est de 48 heures.

Nous observons également des écarts quant au temps consacré par les sondés à leur pause déjeuner. Plus de la moitié des sondés français et espagnols affirment prendre une pause de 30 minutes ou plus (52%). En revanche, trois sondés britanniques et néerlandais sur cinq (62%) affirment prendre moins d'une demi-heure, voire se passer totalement de pause de midi. Les employés des plus grandes sociétés composant notre échantillon sont plus enclins à prendre une pause déjeuner prolongée (43%).

L'étude montre par ailleurs que les propriétaires de petites entreprises – notamment en Grande-Bretagne

et en Allemagne – prennent de plus longues vacances. Les sondés se sont octroyés un demi-jour de vacances supplémentaire au cours des 12 derniers mois, le nombre moyen de jours de congés passant de 19,94 à 20,55 jours. C'est à nouveau les Néerlandais qui ont pris le plus grand nombre de jours de congés (25,86 jours), même si les principaux changements comportementaux ont été observés en Grande-Bretagne et en Allemagne. Les Britanniques ont pris en moyenne 24,78 jours de congés, contre 23,35 l'année précédente, les Allemands s'octroyant un jour et demi supplémentaire (23,19 contre 21,6 jours). Un sondé britannique sur cinq et un sondé allemand sur six prennent désormais 35 jours de congés par année ou plus (les pourcentages de 2015 étant respectivement de 17 et de 11%). L'Espagne ferme la marche de ce classement européen des jours de congés, avec une moyenne de 20,78 jours, même si, comme toujours, ce sont les Etats-Unis qui se distinguent, avec une moyenne de seulement 10,61 jours de vacances par année. Plus d'un entrepreneur ou dirigeant de petite entreprise américain sur cinq (22%) déclare même ne prendre aucun jour de congés.

Mais que faut-il pour devenir un entrepreneur ? Certes, il faut bien des aptitudes différentes, mais c'est la « capacité à travailler

PERCEPTION DE L' ESPRIT ENTREPRENEURIAL

Classement par les sondés français et américains

1. Etats-Unis
2. Royaume-Uni
3. Allemagne
4. Pays-Bas
5. France
6. Espagne

Classement par les sondés allemands et espagnols

1. Etats-Unis
2. Allemagne
3. Royaume-Uni
4. Pays-Bas
5. France
6. Espagne

Classement par les sondés néerlandais

1. Etats-Unis
2. Pays-Bas
3. Allemagne
4. Royaume-Uni
5. France
6. Espagne

Classement par les sondés britanniques

1. Royaume-Uni
2. Etats-Unis
3. Allemagne
4. Pays-Bas
5. France
6. Espagne



Seulement un tiers
des entrepreneurs
ont fait des études
de commerce
dans une école ou
à l'université.



dur » qui est citée, tout comme l'année dernière, par 66% des sondés. La « détermination » est mentionnée par 63% des sondés, sans toutefois parvenir à intégrer le top cinq des caractéristiques en France, en Allemagne ou aux Pays-Bas. « L'indépendance » figure en bonne place dans tous les pays et ce n'est que parmi les sondés britanniques que la vertu du « courage » n'intègre pas le top cinq. Constatons également une baisse sensible du nombre de sondés britanniques, américains et allemands citant « l'intelligence », cette caractéristique ne figurant dans aucun « top cinq » national.

Alors que plus de la moitié des entrepreneurs et dirigeants de petites entreprises affirme qu'une formation universitaire pourrait être un avantage pour gérer une entreprise (57% contre 59% l'année précédente), un tiers seulement ont suivi une formation en gestion des affaires dans un collège ou une université (34% contre 35% en 2015).

Près de la moitié des propriétaires d'entreprise (49%) affirment avoir toujours eu l'idée de lancer leur propre activité. Etrangement, ce sont également eux que l'on retrouve principalement parmi les entrepreneurs qui font le plus grand nombre d'heures. Ils représentent respectivement 53, 57 et 61% des entrepreneurs travaillant respectivement maximum 59 heures, 69 heures et 89 heures par semaine, ainsi que 67% du petit nombre déclarant travailler plus de 90 heures par semaine. Il semblerait que la destinée et la détermination vont de pair.

Ces entrepreneurs animés se retrouvent principalement dans le plus jeune groupe de notre étude

(représentant 56% des moins de 30 ans) et dans des secteurs tels que l'immobilier et la construction (55%), le commerce de détail et de gros (57%), ainsi que le secteur de l'alimentation, des boissons, des voyages et des loisirs (58%). Les constats indiquent également que les hommes sont davantage enclins que les femmes à affirmer avoir toujours voulu créer leur propre entreprise (52% contre 45%).

La part des sondés affirmant avoir été incités à lancer leur propre entreprise en suivant l'exemple donné par leurs parents ou d'autres modèles est également en hausse. L'influence parentale explique pourquoi 23% des sondés ont lancé leur propre entreprise (contre 21% l'année dernière), alors que l'influence « d'autres modèles » est avancée par 33% des sondés (31% en 2015). Ce pourcentage est nettement supérieur aux Etats-Unis, à 45%.

A nouveau, plus d'une personne interrogée sur quatre (26%) affirme avoir démarré sa propre entreprise en raison de l'impossibilité de trouver un travail approprié.

Interrogés sur la question de savoir « quel est le pays dans lequel l'esprit d'entreprise est le plus développé », les sondés de cinq des six pays s'entendent pour affirmer qu'il s'agit des Etats-Unis. Le Royaume-Uni est le seul pays à être en désaccord. Cette année, les sondés britanniques se sont élus, de peu, comme pays le plus entrepreneurial, reléguant les Etats-Unis au deuxième rang.

A nouveau, tout le monde s'accorde à dire que l'Espagne est le pays le moins entrepreneurial et ce, en dépit des preuves écrasantes du contraire reprises dans ce rapport.

Options de sorties envisagées

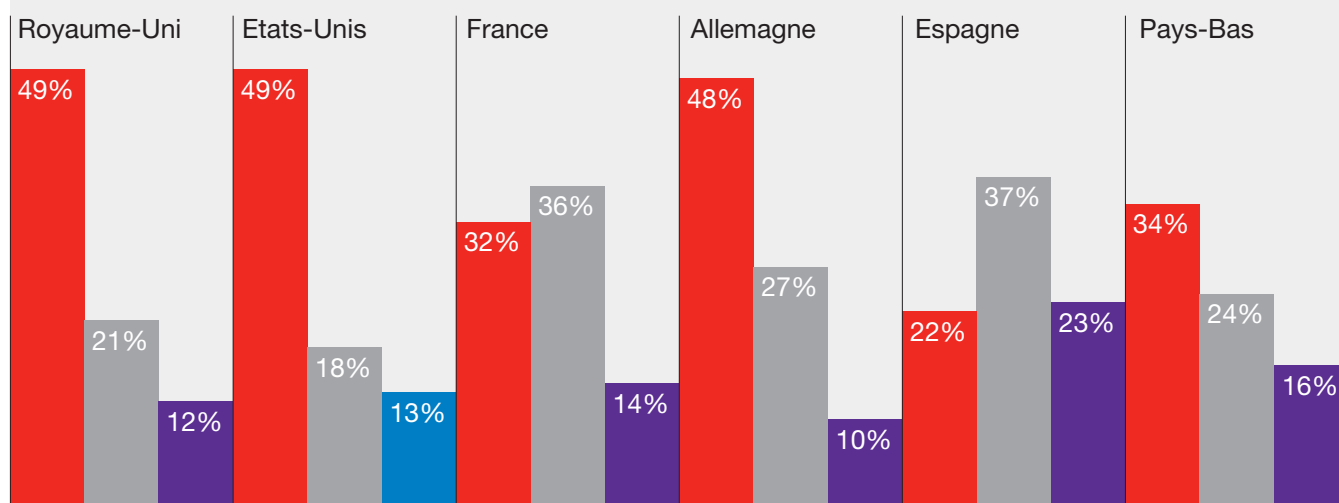
Ceux qui prévoient de s'arrêter
au cours des cinq prochaines années

■ Retraite – l'entreprise fermera
ses portes

■ Confier l'activité aux employés

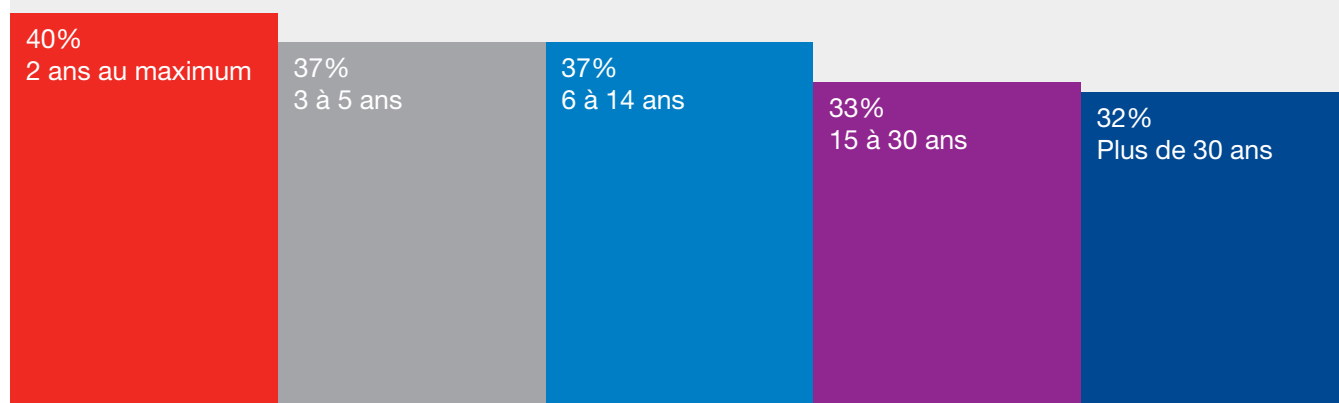
■ Transmission de l'entreprise aux
enfants/à la famille

■ Vente ferme



« Je ne vois aucun frein à l'utilisation des réseaux sociaux »

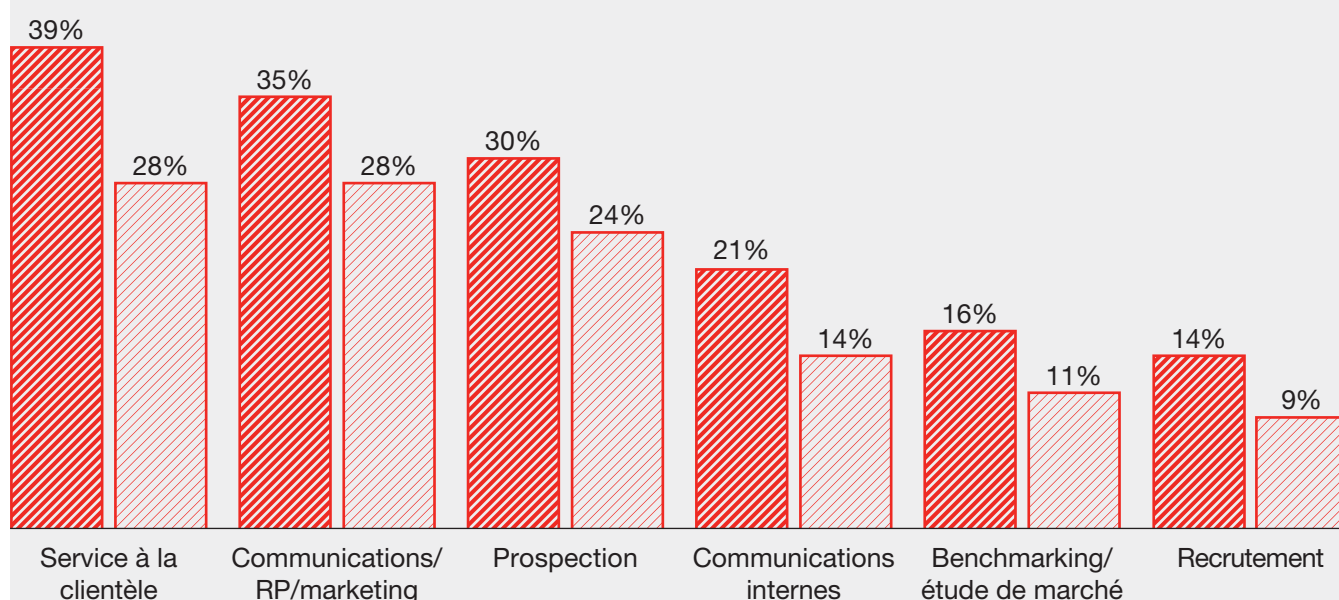
En fonction de l'âge de l'entreprise



L'utilisation des réseaux sociaux

▨ 2016

▨ 2015



Cette année, pour la première fois, nous nous sommes penchés sur la planification de la succession. Une large part des sondés, de l'ordre de deux tiers, a affirmé n'avoir aucun plan en la matière, 70% au moins des entrepreneurs âgés de 40 à 60 ans relevant de cette catégorie.

C'est parmi les entrepreneurs individuels et les entreprises occupant un maximum de quatre salariés que la question de la planification de la succession semble être le moins abordée (respectivement 7% et 21% de ces entrepreneurs et entreprises affirmant disposer de ce type de plan). Cette prise de conscience est la plus élevée parmi les plus grandes entreprises de notre échantillon, c'est-à-dire celles occupant entre 20 et 50 salariés (38%). Les entreprises françaises sont les moins susceptibles de disposer d'une planification de la succession, suivies de près par leurs homologues espagnoles, 79 et 78% d'entre elles répondant par la négative à cette question. Pour de nombreux dirigeants de petites entreprises, ils sont trop chargés pour planifier correctement l'avenir.

Nous avons également examiné les stratégies de sortie ; 30% des personnes interrogées ont affirmé explorer des moyens de mettre un terme à leurs activités au cours des cinq prochaines années, soit la même proportion que l'année dernière. Ce pourcentage est le plus élevé au Royaume-Uni, de l'ordre de 41%, même si nous avons observé une augmentation du nombre de propriétaires d'entreprises néerlandais désireux de cesser leurs activités (20% du total contre 15% l'année précédente). Les sondés âgés d'au moins 60 ans sont aujourd'hui plus nombreux à envisager de mettre un terme à leur entreprise cette année (58% contre 51% l'année dernière).

Seulement 19% des entrepreneurs envisageant de se retirer de leurs activités disposent d'une planification de la succession. Cette part est certes supérieure à celle des entrepreneurs désireux de poursuivre leurs activités (15%), mais elle est étonnamment faible au regard de la planification de la cessation. La réponse pourrait se trouver dans l'option de sortie que de nombreux entrepreneurs comptent emprunter. De très nombreux entrepreneurs britanniques, américains, allemands, néerlandais et français s'attendent en effet à prendre leur retraite et, parallèlement, à fermer leur entreprise.

Même si les dirigeants d'entreprises de plus

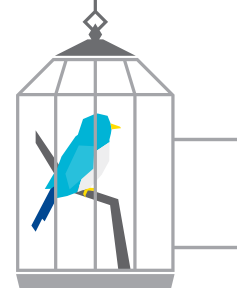
grande dimension sont davantage enclins à vouloir en sortir que leurs homologues gérant de plus petites entités, leur nombre a chuté au cours de l'année écoulée, passant de 42 à 30% pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est compris entre 5 et 10 millions £ et de 32 à 26% pour les sociétés enregistrant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions £.

Les petites sociétés recourent de plus en plus fréquemment aux réseaux sociaux, 36% des sondés déclarant désormais « ne pas voir de freins à l'utilisation des réseaux sociaux » dans le cadre de leur entreprise, contre 34% l'année précédente. Les sondés néerlandais et américains sont les plus positifs (à respectivement 45 et 40%). De même, la part des entrepreneurs affirmant craindre de ne pas être en mesure de contrôler les réseaux sociaux a chuté de 12 à 9%.

Sans surprise, les principaux partisans des réseaux sociaux figurent dans la catégorie d'âge des moins de 30 ans. La part des entrepreneurs de moins de 30 ans craignant de ne pouvoir être en mesure de contrôler les réseaux sociaux a chuté de 16 à 6% en un an seulement. De même, les entrepreneurs ayant créé leur entreprise au cours de ces deux dernières années sont plus enclins à recourir aux réseaux sociaux. Deux sondés sur cinq ne voient aucun obstacle à l'utilisation des réseaux sociaux.

L'adoption des réseaux sociaux a considérablement augmenté aux deux extrémités – les entrepreneurs individuels d'une part et les sociétés enregistrant un chiffre d'affaires de plus de 10 millions £, d'autre part. Les femmes sont plus enclines que les hommes à affirmer ne voir aucune entrave à l'utilisation des réseaux sociaux (39% de femmes contre 35% d'hommes).

Une part croissante des petites entreprises utilise désormais les réseaux sociaux pour diverses fonctions opérationnelles. C'est ainsi que nous avons assisté, dans les six pays étudiés, à une hausse soutenue du déploiement des réseaux sociaux en tant qu'outils de service à la clientèle, dans les communications et le marketing, ainsi que sous la forme d'une aide à la prospection. Près de la moitié des sondés espagnols (47%) affirme utiliser désormais les réseaux sociaux dans le cadre de leurs activités de service à la clientèle. Globalement, les entreprises espagnoles se positionnent comme les principaux utilisateurs des réseaux sociaux dans chacun des domaines fonctionnels identifiés.



Gestion des risques

D'après l'expérience des clients Hiscox, les cinq sinistres les plus fréquemment déclarés par les clients petites entreprises concernent la négligence/faute professionnelle, le manquement à l'obligation contractuelle, la violation des droits de propriété intellectuelle, le vol et les dommages aux biens/les pertes accidentelles. Toutefois, la couverture des principaux risques reste inégale, de nombreuses entreprises étant ainsi inutilement exposées.

Seule une minorité de personnes interrogées déclare être couverte contre ces cinq périls, les niveaux de couverture variant considérablement entre les pays et les secteurs. Alors que plus de la moitié (56%) des sondés sont couverts pour les dommages aux biens/les pertes accidentel(les), moins d'un sur cinq (19%) dispose d'une couverture pour des infractions à la Propriété Intellectuelle. La seule bonne nouvelle en la matière, c'est que les niveaux de couverture ont généralement augmenté au cours de l'année écoulée.

Domage aux biens / pertes accidentel(les)

C'est dans ce domaine que la hausse de la demande a été la plus soutenue au cours de l'année écoulée, 56% des sondés déclarant maintenant être couverts, contre 53% l'année précédente. Cette hausse se vérifie principalement aux Etats-Unis et en Allemagne, où la

part des assurés est respectivement passée de 52 à 57% et de 53 à 56%. Les niveaux de couverture les plus élevés sont observés en Espagne et au Royaume-Uni (59% des entreprises interrogées).

Vol

Un nombre accru d'entreprises espagnoles, britanniques et américaines sont désormais couvertes contre le vol (à concurrence de respectivement 67, 54 et 48%) et, sans surprise, ce sont les entreprises de transport et de distribution qui sont les plus enclines à se prémunir dans ce domaine (69% globalement).

Négligence / Faute professionnelle

La couverture de ce péril n'a que peu progressé par rapport à l'année dernière (40 contre 39%) ; à nouveau toutefois, nous constatons un grand nombre d'entrepreneurs et de dirigeants d'entreprises qui ne peuvent affirmer s'ils sont couverts ou non. La part la plus élevée est observée en Espagne (26%). Globalement, ce sont les entreprises pharmaceutiques qui sont les mieux couvertes contre ce risque (57%)

Manquement à l'obligation contractuelle

contractuelle. Environ un tiers des entreprises (32%) est couvert pour ce péril, même si la sensibilisation à ce risque varie considérablement d'un pays à l'autre. Au Royaume-Uni et en Allemagne, pratiquement la moitié des sondés affirment être couverts (respectivement 46 et 44%),

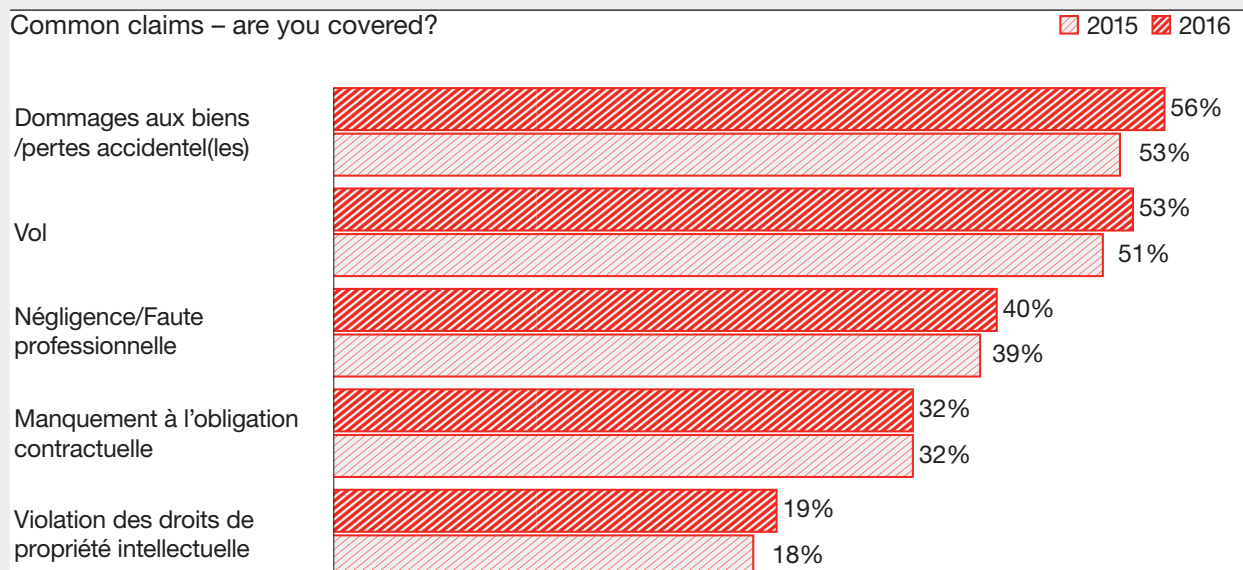
alors qu'en France, ce pourcentage n'est que de 12%. Un cinquième des sondés ignorent s'ils sont couverts.

Violation des droits de Propriété Intellectuelle

La part des entreprises couvertes au Royaume-Uni, aux Etats-Unis et en France a légèrement progressé et se situe désormais à respectivement 22, 19 et 17%. Toutefois, cette progression est diluée par une érosion du nombre d'entreprises néerlandaises couvertes (de 16 à 14%). Nous observons, à nouveau, une part importante de sondés qui ne peuvent affirmer s'ils sont couverts ou non, à concurrence de respectivement 28 et 25% en Espagne et aux Etats-Unis. Les sociétés immobilières, ainsi que les entreprises des secteurs de la construction et de l'énergie sont plus particulièrement enclines à être couvertes contre ce type de sinistre qu'il y a un an (21%, contre 11% en 2015).

A nouveau, les sociétés de plus petite taille sont généralement les plus exposées aux différents risques. Ce constat se vérifie pour les cinq catégories. Généralement, les niveaux de couverture augmentent à mesure de la taille de l'entreprise, même si une anomalie est observée tout en haut de l'échelle : les entreprises dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £ semblent en effet moins enclines à souscrire une couverture !

Common claims – are you covered?



La plupart des grands risques non assurés largement cités



Couverture en fonction de la taille de l'entreprise

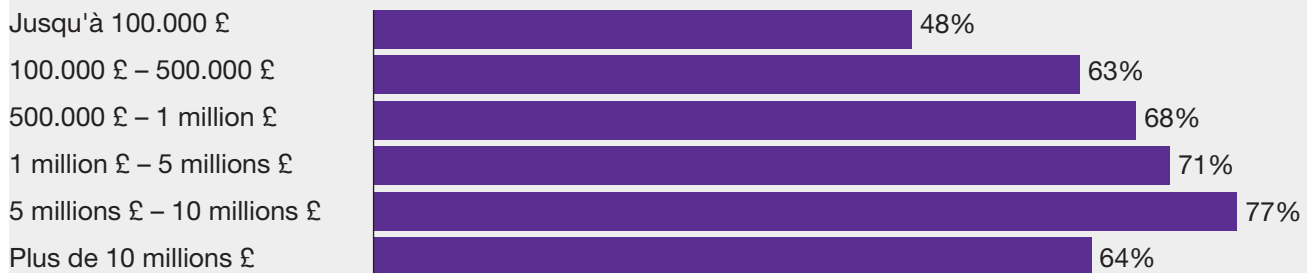
Négligence / Faute professionnelle



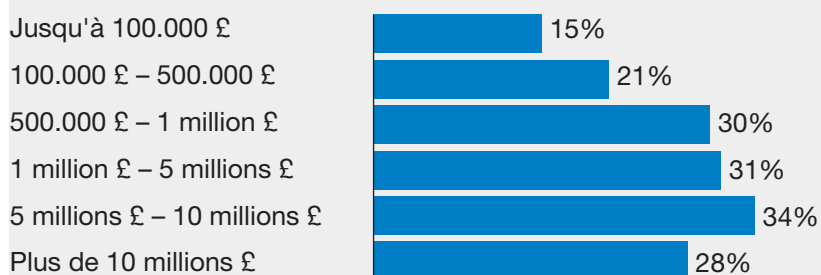
Vol



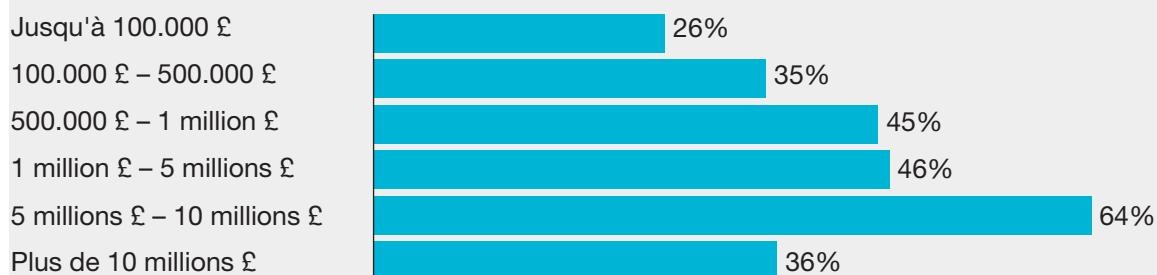
Dommages aux biens / Pertes accidentelles



Violation des droits de Propriété Intellectuelle



Manquement à l'obligation contractuelle



Top 5 des types d'assurance par pays

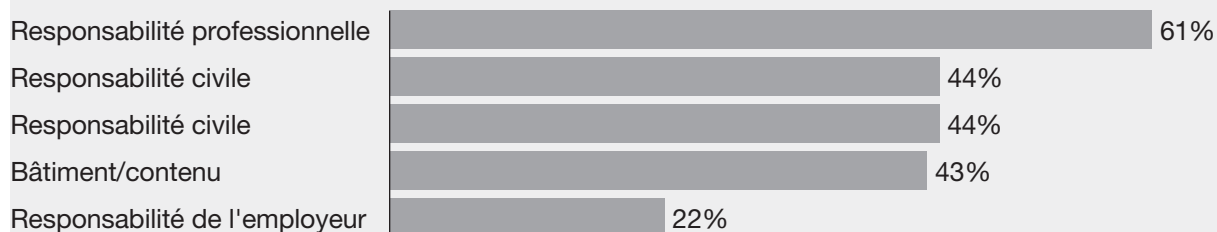
Royaume-Uni



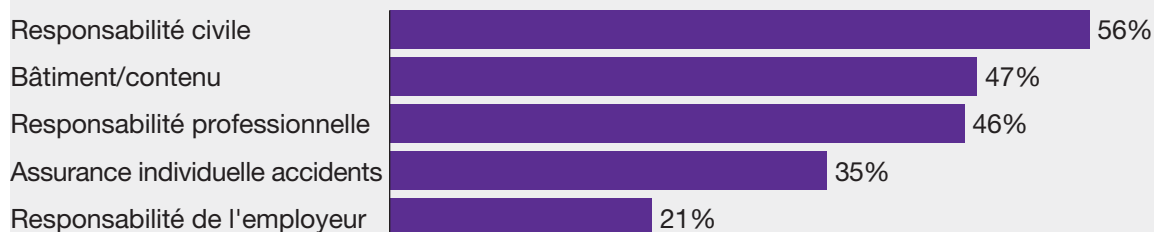
Etats-Unis



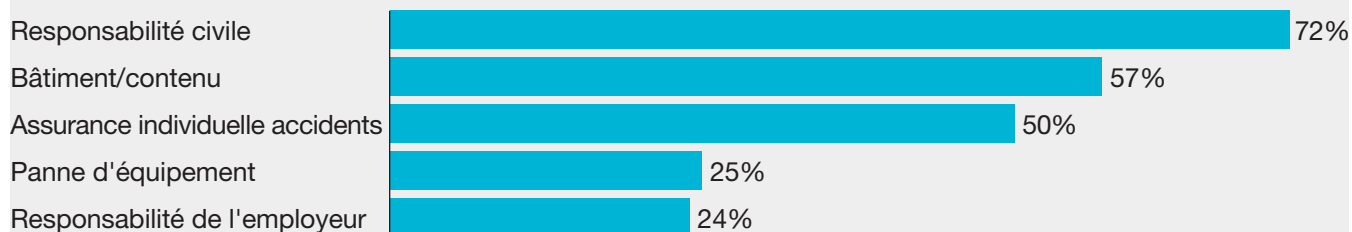
France



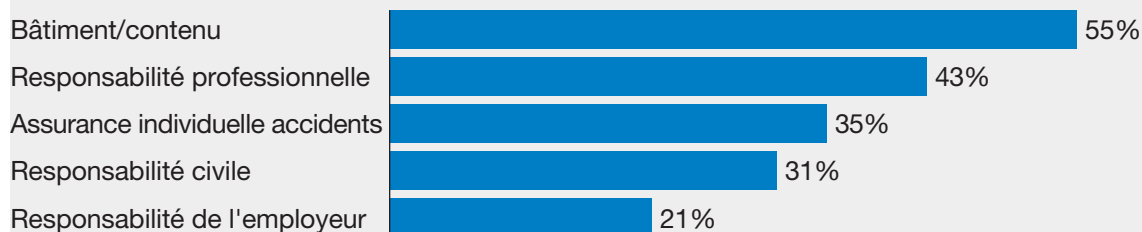
Allemagne



Espagne



Pays-Bas



LES DIFFÉRENCES D'ÂGE

Les jeunes entrepreneurs et gestionnaires d'entreprises (ceux de moins de 30 ans) sont généralement moins susceptibles d'avoir une couverture pour l'un des cinq principaux risques. Peut-être que beaucoup d'entre eux sont tout simplement trop occupés à lancer et à développer leur entreprise. La seule exception existante se trouve au niveau de la violation de la propriété intellectuelle.

Dans ce cas, les moins de 30 ans sont en avance sur les entrepreneurs plus âgés (29% d'entre eux ayant la couverture contre seulement 17% des 50-59 ans). Dans ce domaine, la conscience des risques est plus importante, couplée à un plus grand pourcentage d'entreprises sujettes aux risques de propriété intellectuelle, peut être une piste d'explication.



Parmi ceux qui ont souffert d'une attaque 26% disent qu'elle a entraîné une perte grave pour l'entreprise.

Les secteurs manufacturier, du transport, de la distribution et pharmaceutique sont les mieux assurés tandis que figurent à l'autre extrémité de l'échelle les services commerciaux.

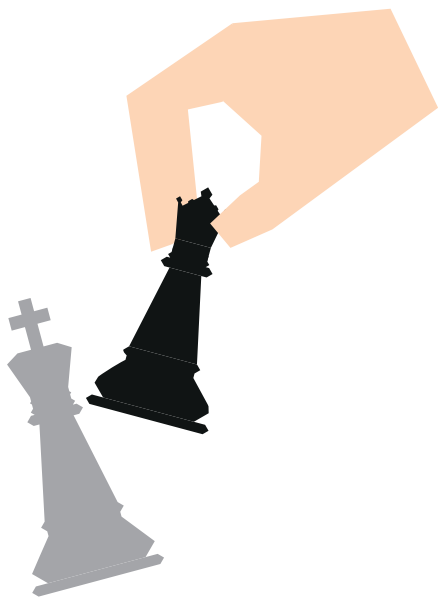
Nous avons également demandé aux personnes interrogées de préciser ce qu'elles considéraient comme des risques majeurs pour leur activité, mais contre lesquels elles n'étaient pas assurées et, pour la première fois, nous avons inclus « un événement imprévu comme une pandémie ou une crise économique » dans la liste des options à choisir. Pour la deuxième année consécutive, le non-paiement par les clients était le risque le plus fréquemment cité dans les six pays interrogés (42% des sondés) suivi par le risque découlant d'un événement imprévu (25%). Venaient ensuite, en troisième position ex æquo, les atteintes à la réputation et la menace de poursuites engagées par un client (21%).

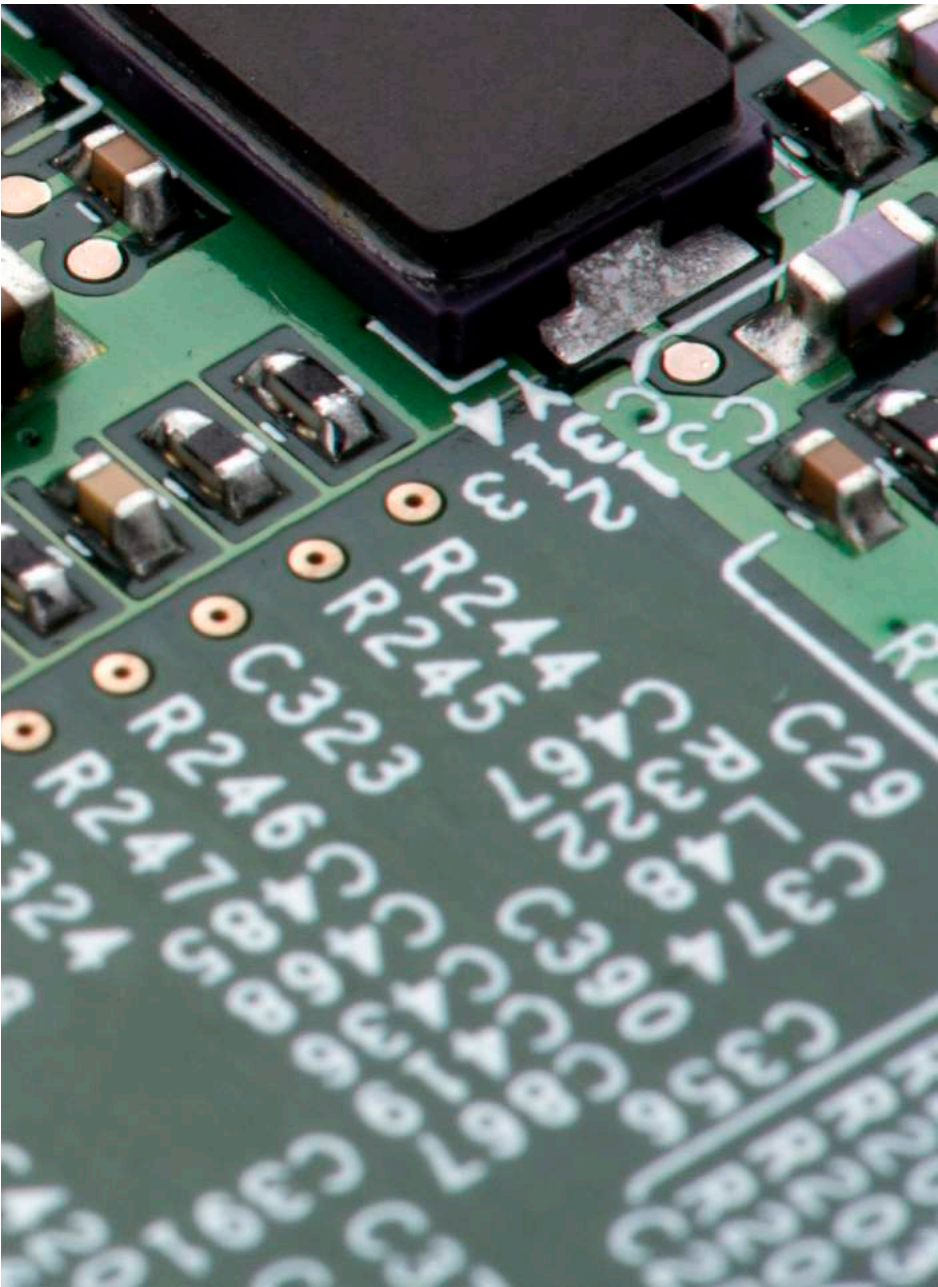
Les secteurs de la construction et du transport sont les plus exposés au risque de non-paiement par les clients, à concurrence respectivement de 51 et 49%. L'impact d'un événement imprévu est le plus souvent mentionné par des sondés actifs dans les secteurs du transport, du commerce de détail et de gros, ainsi que de l'alimentation, des boissons, des voyages et des loisirs, à concurrence de respectivement 31, 31 et 29%.

Pour la première fois, nous avons demandé aux sondés s'ils avaient déjà été victimes d'une cyberattaque. Plus d'un sur dix (11%) a répondu par l'affirmative, 8% avouant ne pas le savoir. Ce sont les sociétés allemandes qui ont été les plus fréquemment touchées par ces attaques, 14% d'entre elles répondant par l'affirmative.

Parmi les entreprises ayant admis avoir été victimes d'une attaque, 26% ont déclaré avoir subi une perte grave. Ce pourcentage était à nouveau plus élevé en Espagne (37%) et au Royaume-Uni (31%). Mais une sur six seulement (16%) ayant été victime d'une cyberattaque a été en mesure d'actionner son assurance. Ce chiffre était le plus élevé au Royaume-Uni et en France (25 et 21% respectivement).

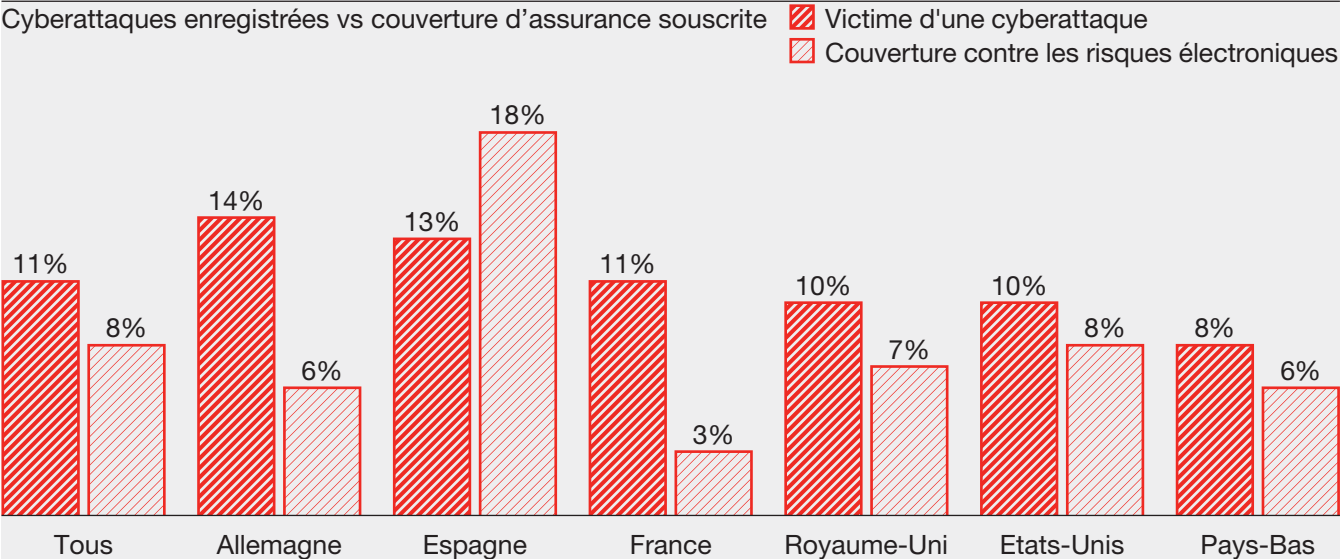
Ces chiffres révèlent un décalage entre la prise de conscience de la cybervulnérabilité et sa protection. 8% seulement des entrepreneurs interrogés – une proportion identique par rapport à l'année précédente – affirment disposer d'une couverture d'assurance contre les risques électroniques (les sociétés espagnoles étant largement en tête, à 18%). En dépit de ce constat, une société sur cinq admet que la cybercriminalité constitue un risque majeur contre lequel elle n'est pas couverte.





ATTENTION À L'ÉCART ENTRE LES SEXES

A en croire les résultats, les hommes ne demanderont jamais d'instructions mais ils sont plus susceptibles de se renseigner pour une couverture d'assurances. Dans quatre des cinq catégories, beaucoup plus d'hommes déclarent avoir pris une assurance que les femmes. Les plus grands écarts entre les sexes concernent la négligence/ faute professionnelle (43 % pour les hommes contre 36 % pour les femmes), les dommages aux biens/ pertes accidentel(les) (58% contre 52 %) et le manquement à l'obligation contractuelle (34 % contre 28 %). L'écart entre les sexes ne disparaît que dans le domaine de la violation de la propriété intellectuelle.





Focus sur le Royaume-Uni

Pour la seconde année consécutive, environ deux tiers des sondés britanniques (64%) notent une augmentation de leur chiffre d'affaires, une part similaire (63%) faisant également état d'une hausse de leur bénéfice. Ce sont les plus grandes entreprises de notre échantillon qui se sont le mieux comportées : en effet, 86% des entreprises dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £ ont enregistré une hausse de leurs ventes.

Les services financiers tiennent le haut du pavé, avec une augmentation du chiffre d'affaires et du bénéfice pour plus de trois quarts des entreprises (76%). La région des West Midlands se positionne comme la plus performante : 72% des entités qui y sont actives ont augmenté leur chiffre d'affaires au cours de l'année écoulée.

Les perspectives sont toutefois moins réjouissantes. Les niveaux d'optimisme au Royaume-Uni se sont repliés après trois années consécutives d'embellie, même si 60% des petites entreprises sont toujours optimistes pour les 12 prochains mois, contre 64% l'année précédente. Par ailleurs, 23% affirment ne pas savoir ce que l'année leur réservera.

D'autres signes attestent d'un léger ralentissement économique. La part des sondés britanniques envisageant de recruter du personnel l'année prochaine a légèrement diminué, passant de 22 à 19%. Le secteur manufacturier est le plus enclin à recruter, 27% des entreprises de ce secteur annonçant leur intention d'engager du personnel supplémentaire, suivi par le secteur des technologies, des médias et des télécommunications (TMT) et par le secteur de la construction (24% chacun). Les régions les plus actives en termes de recrutement semblent être le Nord-Ouest et la région de Londres où respectivement 27 et 24% des entreprises procèdent à des embauches.

De même, le nombre d'entreprises envisageant d'augmenter ou de maintenir leurs investissements dans leurs activités a quelque peu baissé, passant de 65 à 61%. La région la plus dynamique en matière d'investissement est l'Irlande du Nord, où quatre entreprises sur cinq affirment leur volonté de maintenir, voire d'accroître, leurs investissements au cours de l'année à venir.

Ce repli de la confiance pourrait traduire l'incertitude liée au référendum sur le maintien dans l'UE. Préalablement au vote, pratiquement une entreprise sur trois (31%) s'attendait à ce que le Brexit ait des incidences négatives sur leurs activités et un cinquième (18%) affirmait que cela les contraindrait à modifier leurs plans d'investissement.

Même si l'étude a été réalisée avant le scrutin, les réponses traduisent le profond écart régional qui s'est par la suite matérialisé dans les résultats du référendum. A l'échelle du pays, ce sont les plus grandes entreprises de notre échantillon qui étaient les plus préoccupées par l'impact du Brexit.

17% de tous les entrepreneurs interrogés considéraient le Brexit comme une évolution positive, l'avantage le plus fréquemment cité (par 61% d'entre eux) étant la diminution des lourdeurs réglementaires. Cet argument a été avancé le plus fréquemment par des sondés actifs dans le secteur du commerce de détail et de gros (70%), des services commerciaux (67%) et des TMT (67%). Plus de deux sondés sur cinq en faveur du Brexit (41%) étaient d'avis que la sortie du Royaume-Uni de l'UE renforcerait leurs possibilités de libre-échange.

Phénomène inquiétant, le retour des mauvais payeurs. Beaucoup plus de sondés britanniques signalent l'existence d'arriérés de paiement cette année, à concurrence de 32% contre 27% l'année précédente, cette hausse étant davantage marquée dans certaines régions. Il est intéressant d'observer également une légère augmentation du nombre de sociétés admettant payer leurs fournisseurs dans un délai supérieur à celui qu'elles respectaient il y a 12 mois (14% contre 11%).

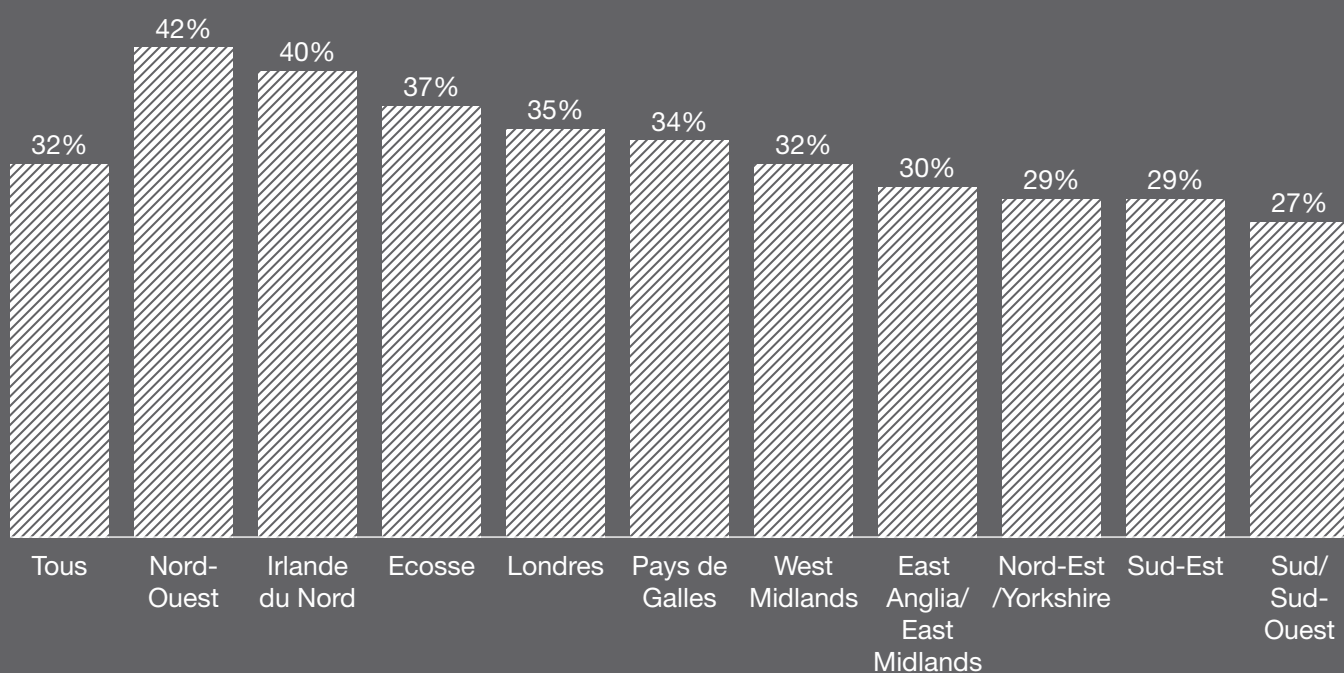
Le repli massif de la confiance des petites entreprises britanniques dans les pouvoirs publics est l'un des constats les plus frappants de l'étude de cette année. Le nombre de sociétés considérant que les politiques publiques viennent en appui des entrepreneurs est désormais plus ou moins égal au nombre de sociétés qui pensent le contraire (35 contre 34%). L'année dernière, les résultats de l'étude avaient indiqué une marge de 20% en faveur des entreprises appréciant le travail effectué à Whitehall. Ce basculement a été essentiellement perceptible dans deux régions : le Nord-Ouest et le Pays de Galles. Dans le Nord-Ouest, le nombre d'entreprises considérant les politiques publiques comme bénéfiques pour les entrepreneurs a été réduit de moitié, passant de 54 à 26% ; au Pays de Galles, ce chiffre est passé de 47 à 25%. Ces deux régions ont par ailleurs été caractérisées par un vote massif en faveur de la sortie du Royaume-Uni de l'Union.

L'impact attendu du Brexit

\ / Extrêmement négatif
 // Généralement négatif
 / Légèrement négatif
 \ / Aucun impact global



Retard de paiement des clients



Focus sur les Etats-Unis

En dépit d'une reprise économique qui en est désormais à sa septième année, les entrepreneurs et les dirigeants de petites entreprises américaines ne versent pas dans l'euphorie. Interrogés à propos de leur situation financière personnelle, seuls deux entrepreneurs sur cinq (41%) affirment que leur situation s'est améliorée par rapport à l'année dernière ; ils étaient encore 45% à le penser en 2015. Dans le même temps, nous avons assisté à une augmentation du nombre d'entrepreneurs déclarant ne pas se trouver dans une meilleure situation (augmentation de 34 à 37%).

Cette détérioration en matière de bien-être est plus particulièrement marquée dans quatre régions : le Centre Sud-Est, le Centre Nord-Est, le Centre Nord-Ouest et les Etats des montagnes. La plus forte réduction du nombre d'entrepreneurs considérant que leur situation s'est améliorée est observée dans le Centre Nord-Est (de 51 à 37%). Le nombre de sondés affirmant que leur situation s'est dégradée y a plus que doublé – passant de 11 à 23%.

Globalement, le niveau général d'optimisme aux Etats-Unis n'a guère varié par rapport à l'année précédente (68% des Américains déclarent être optimistes contre 69% l'année précédente). Les secteurs dans lesquels la part des optimistes est la plus élevée sont les TMT (76%) et les services financiers (72%), les moins optimistes se retrouvant dans le secteur manufacturier (57%). La région de la Nouvelle-Angleterre est la moins positive à propos de l'année à venir (taux d'optimisme de 56%). A nouveau, les femmes interrogées sont plus optimistes que leurs homologues masculins (70% versus 65%).

Le secteur des petites entreprises aux Etats-Unis a certainement de bonnes raisons de se montrer optimiste. S'agissant des indicateurs essentiels tels que la croissance du chiffre d'affaires, du bénéfice et des nouveaux clients, les sondés américains trustent les premières places des classements. Ce n'est qu'au niveau des carnets de commandes qu'ils sont précédés par l'Espagne. Mais même dans ce domaine, le nombre d'entrepreneurs signalant une augmentation accrue au cours de l'année écoulée, passant de 60 à 63%. Les services financiers et les TMT sont les deux secteurs qui affichent la croissance la plus généralisée. Le secteur du commerce de détail/de gros se caractérise par le plus grand nombre de personnes interrogées faisant état d'une amélioration de leur portefeuille de clients (78%). Le secteur manufacturier quant à lui arrive en première position en terme de croissance des commandes à terme (72%).

23% des petites entreprises envisagent de recruter du personnel au cours de l'année à venir, ce qui représente un pourcentage assez similaire à celui de l'année précédente. Toutefois, dans la région du Centre du littoral de l'Atlantique, ce chiffre a bondi, passant de

15 à 28%, ce qui en fait l'eldorado pour les demandeurs d'emploi.

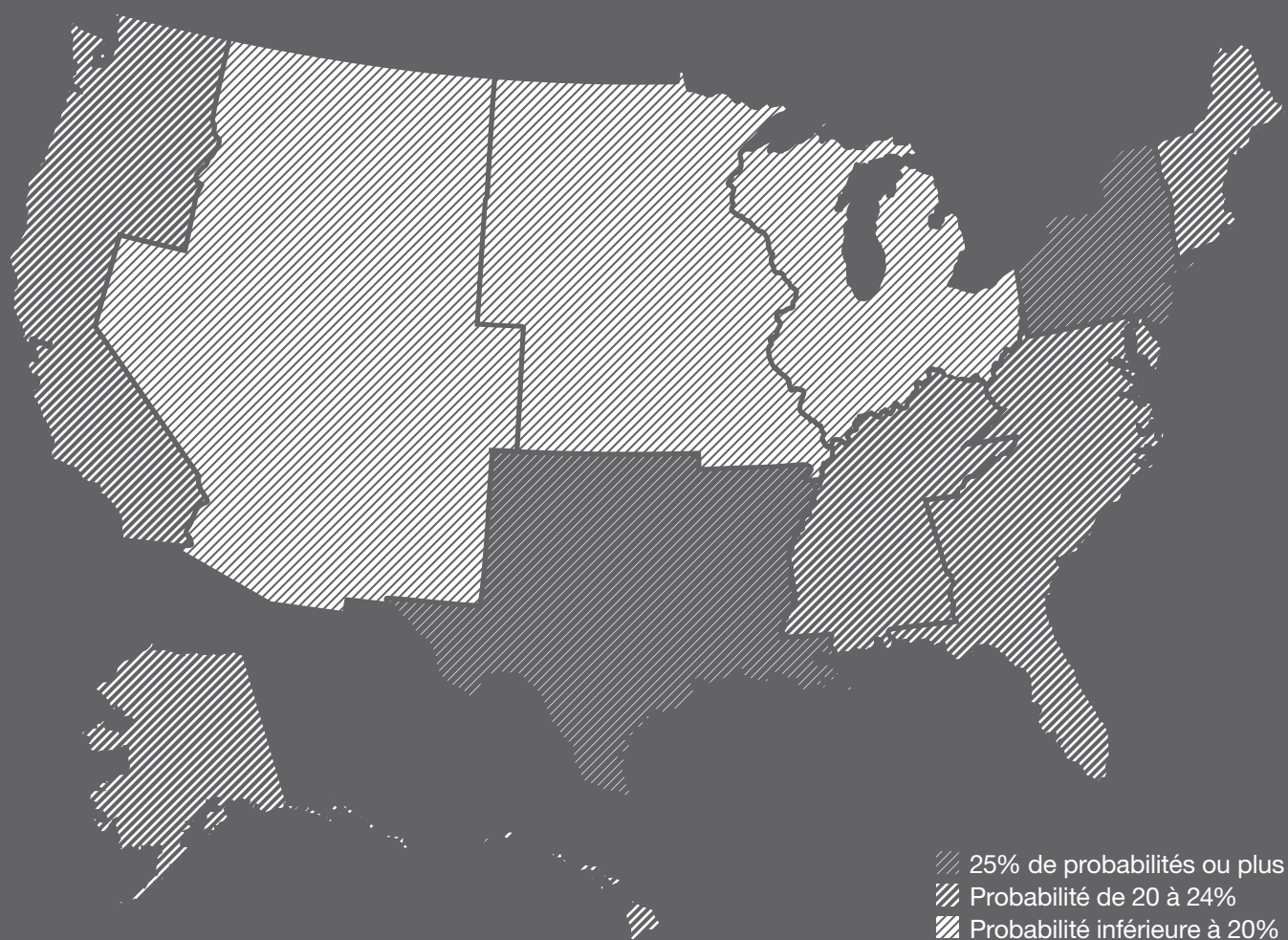
Un repli du nombre de petites entreprises investissant dans l'innovation a été observé. La part des sondés faisant état du lancement de nouveaux produits ou de nouveaux services au cours de l'année écoulée s'est tassée de 39 à 36%. Ces chiffres masquent toutefois des chutes bien plus importantes dans certaines régions ; c'est ainsi qu'en Nouvelle-Angleterre, 30% seulement des personnes interrogées ont commercialisé un nouveau produit ou un nouveau service, contre 53% en 2015. Le nombre d'entreprises envisageant le lancement d'un nouveau produit au cours de l'année à venir est en baisse, de 67 à 46%. Des diminutions similaires sont également observées dans les régions Pacifique, Centre Sud-Est et Centre Nord-Ouest.

Cette évolution pourrait s'expliquer par l'absence de financement. La part des sondés américains affirmant que l'accès au financement bancaire est devenu plus difficile est passée de 13 à 17%. Elle a pratiquement triplé en Nouvelle-Angleterre (de 9 à 26%) et doublé dans les Etats des montagnes (de 8 à 19%), ainsi que dans le Centre Nord-Est (de 10 à 19%).

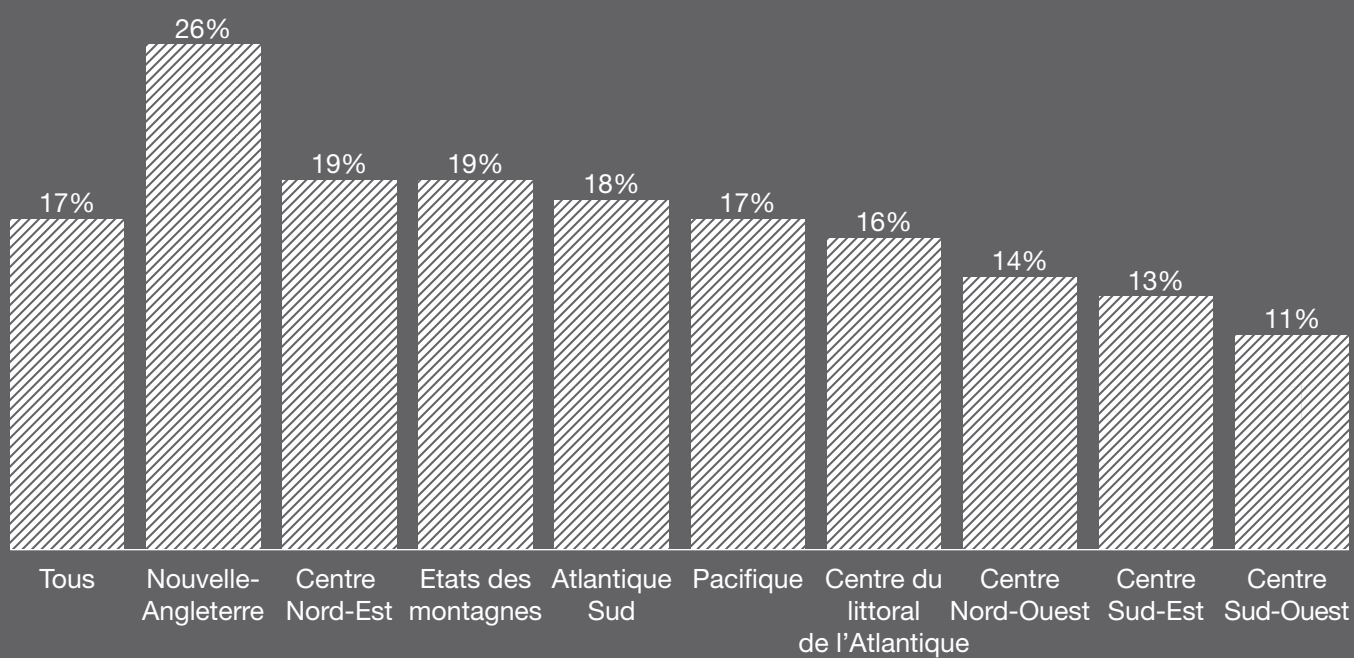
Les Américains se distinguent de leurs homologues en raison de leur sens de conviction, des sources dont ils puisent leur aspiration et de l'investissement qu'ils font en matière d'éducation.

Un Américain sur deux (50%) affirme désormais avoir toujours eu l'idée de lancer sa propre entreprise, contre 45% il y a un an. Cette certitude est la plus fréquemment observée dans la région du Centre Sud-Ouest, où elle est partagée par 60% des sondés, contre 53% il y a un an. Les Américains sont également plus enclins, d'une part, à affirmer qu'ils ont été inspirés pour la création de leur entreprise par des modèles ou par d'autres personnes qu'ils connaissaient et qui avaient connu le succès dans leurs affaires (45%, contre 41% l'année dernière) et, d'autre part, à avoir suivi un cours de gestion des affaires dans un collège ou une université (44% contre une moyenne de 29% dans les six pays).

Probabilité de recruter du personnel l'année prochaine



Difficulté accrue d'obtenir un financement bancaire



Focus sur l'Espagne

Nous observons une dichotomie fascinante dans les résultats de l'enquête concernant l'Espagne. D'une part, le secteur des petites entreprises dans ce pays connaît de toute évidence un taux de croissance rapide, plus de deux tiers des entreprises faisant état d'une augmentation du chiffre d'affaires, de la clientèle et du carnet de commandes. D'autre part, nous assistons au renforcement des craintes quant à la disponibilité du financement bancaire, pratiquement la moitié des sondés espagnols (47%) précisant que l'absence de financement est le principal obstacle à l'innovation. Beaucoup affirment même craindre de ne pas disposer des ressources pour poursuivre leurs activités.

L'impressionnante embellie observée dans le rapport de l'année dernière s'est poursuivie en 2016. Cette amélioration a été observée dans tous les secteurs, même si les TMT et les services commerciaux mènent la danse, plus de trois quarts des entreprises signalant en effet une croissance du chiffre d'affaires (respectivement 79 et 76%). Un constat similaire se dégage pour les commandes à terme. Le secteur pharmaceutique a certes encore enregistré une croissance supérieure du chiffre d'affaires et des commandes à terme (de l'ordre de respectivement 92 et 83%), mais représente un échantillon encore trop réduit pour être totalement fiable.

L'année dernière, les entreprises espagnoles ont été les recruteurs les plus actifs, environ un cinquième (18%) ayant engagé de nouveaux travailleurs. Les secteurs des TMT et de l'alimentation et des boissons dominent ce classement (32 et 30% respectivement recrutant du personnel). Pour l'année prochaine, 26% des entreprises affirment vouloir étoffer leurs effectifs. Les recrutements les plus importants sont envisagés dans les entreprises des régions du Nord-Est, du Nord et du Centre Nord (29% dans chacune de ces régions). Une recrudescence des intentions de recrutement a également été observée dans le Nord-Ouest, 26% des entreprises indiquant qu'elles souhaitaient recruter (contre 17% il y a un an). Les nouvelles en provenance des régions de l'Est, du Sud, du Nord et du Centre Nord sont moins bonnes, les intentions de recrutement étant revues à la baisse.

Sur la question du financement, les études antérieures ont indiqué que les entreprises espagnoles étaient moins préoccupées que la majorité des entreprises des autres pays. Cette année, la donne a changé. Nous avons observé une augmentation importante, de 16 à 22%, du nombre d'entreprises affirmant que l'accès au financement bancaire s'est compliqué. Ce problème semble le plus aigu dans le Nord-Ouest, 29% des sondés prétendant, en effet, avoir assisté à un resserrement du crédit, ainsi que dans le secteur de l'alimentation/des boissons/des voyages/des loisirs (32%).

Environ un quart des propriétaires de petites entreprises (24%) utilisent désormais leur carte de crédit pour assurer le financement de leurs activités. Il s'agit du pourcentage le plus élevé mentionné dans le rapport. Quelque 17% des entrepreneurs se sont adressés à des membres de leur famille et à des amis pour obtenir une aide, ce qui constitue à nouveau le pourcentage le plus élevé dans les six pays sous revue. Le nombre d'entrepreneurs examinant les possibilités du crowdfunding et des prêts peer-to-peer a pratiquement doublé (passant de 5% à 8%).

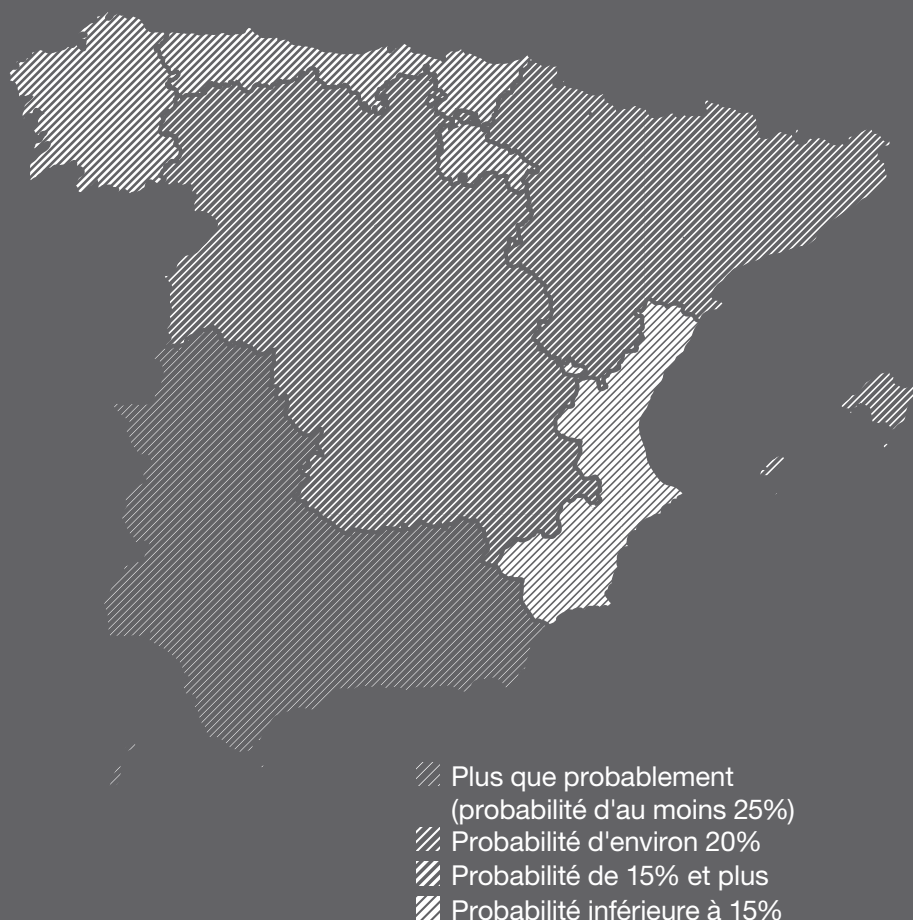
Les retards de paiement par les clients restent une question épineuse pour près de la moitié des sondés (48%). Deux tiers d'entre eux (64%) affirment que cela a des conséquences dommageables sur leurs activités. Globalement, un propriétaire de petite entreprise sur six (16%) craint que son entreprise ne dispose pas des ressources financières nécessaires à la poursuite de ses activités. Dans certaines régions, ce pourcentage est nettement supérieur. Dans le Sud, il a doublé, passant de 13 à 27% en un an. Dans les régions du Nord et du Centre Nord, il a bondi de 17% à 25%. En revanche, les entrepreneurs à Madrid et dans l'Est semblent nettement plus rassurés quant au financement de leurs activités pour l'année à venir.

Le rapport bat en brèche un grand mythe ; alors que les espagnols sont considérés par d'autres nationalités (et par eux-mêmes) comme étant les moins entrepreneuriaux des six pays étudiés, ils obtiennent cependant les meilleurs résultats dans nombre de domaines sous-tendant un management prospectif. Les sondés espagnols trustent les premières places du classement dans des domaines tels que l'innovation et les projets d'investissement, et, bien que la part des entreprises exportatrices (23%) soit actuellement moins élevée qu'au Royaume-Uni qu'en France et qu'en Allemagne (24% chacune), le nombre d'entrepreneurs envisageant de débiter des activités à l'exportation (9%) est supérieur à tous les autres pays.

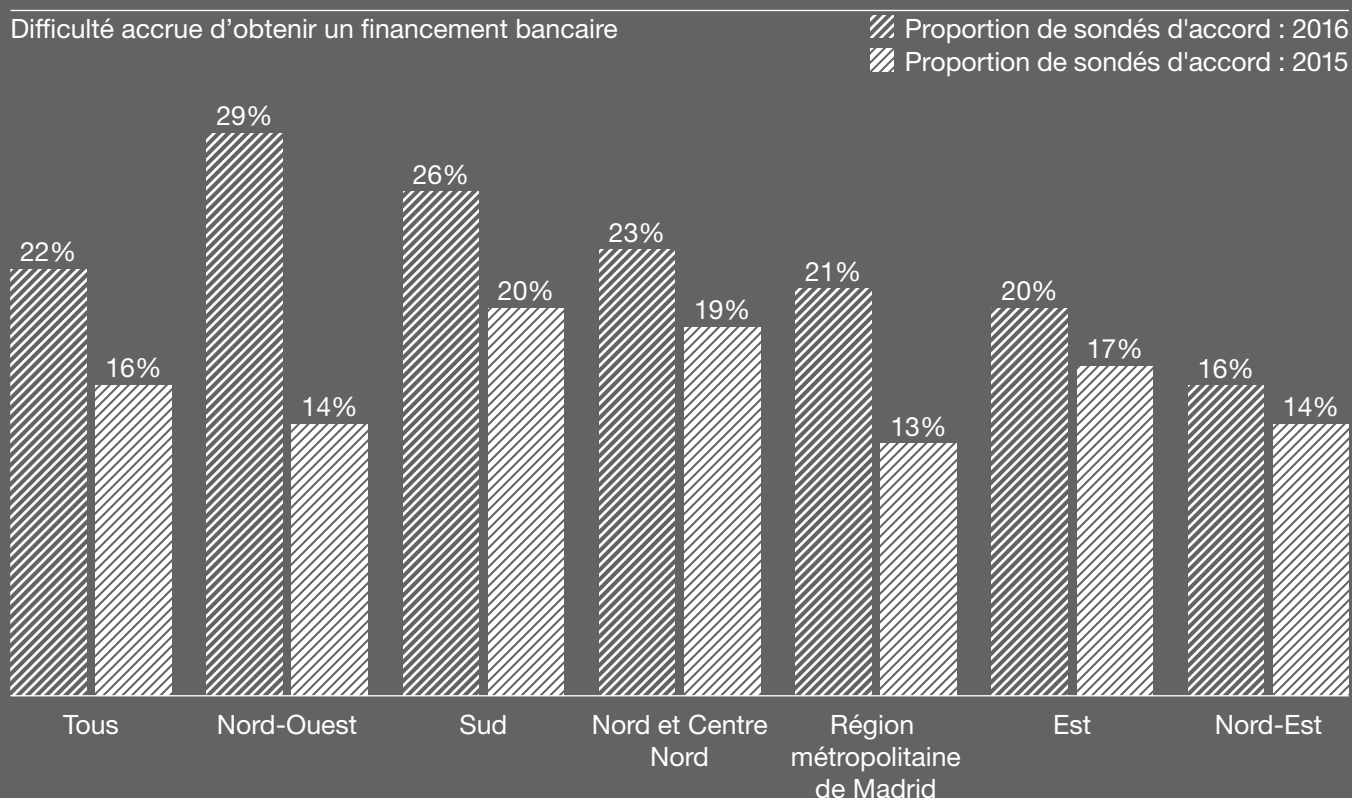
Ils semblent également être davantage ouverts aux nouvelles technologies. Ils sont deux fois plus nombreux que la moyenne (20% contre 10% dans les six autres pays) à s'attendre en effet à ce que de nouvelles technologies leur permettent à l'avenir de réduire leurs effectifs. Dans le Sud, ce pourcentage est de 27%. Le nombre de petites entreprises espagnoles disposant d'une couverture d'assurance contre les risques électroniques est supérieur à n'importe quel autre pays sondés (18%, contre 16% l'année précédente).

Globalement, force est de constater que les propriétaires et les dirigeants de petites entreprises espagnoles apprécient les pauses de midi. Plus de la moitié (52%) y consacre chaque jour plus de 30 minutes, 8% affirmant prendre habituellement un repas d'affaires. Parmi les entrepreneurs consacrant plus de 30 minutes à leur pause de midi, environ deux tiers (63%) y accordent deux heures ou plus. Ces pauses plus longues sont cependant compensées par des vacances plus courtes que celles prises par les entrepreneurs des autres pays à l'exception des Etats-Unis.

Les nouvelles technologies me permettront à court terme de réduire mes effectifs



Difficulté accrue d'obtenir un financement bancaire



Focus sur la France

Nous discernons des signes d'accélération de la reprise en France. Même si l'augmentation du nombre d'entreprises faisant état d'une croissance du chiffre d'affaires (60% versus 54%) n'est pas suivie par une amélioration significative de la rentabilité (52% déclarant une augmentation des bénéfices, soit un statu quo par rapport à l'année précédente (51%)), nous avons observé une embellie modeste au niveau des carnets de commandes, 58% des entreprises affirmant que leur charge de travail s'était alourdie par rapport à 2015 (56%).

Nous avons également observé une légère amélioration du facteur de satisfaction. Plus d'un cinquième des sondés (21%) déclarent désormais se sentir mieux qu'il y a un an, même si l'on note des disparités régionales. Ils sont toujours moins nombreux que le nombre de sondés estimant se trouver dans une situation plus délicate (36%).

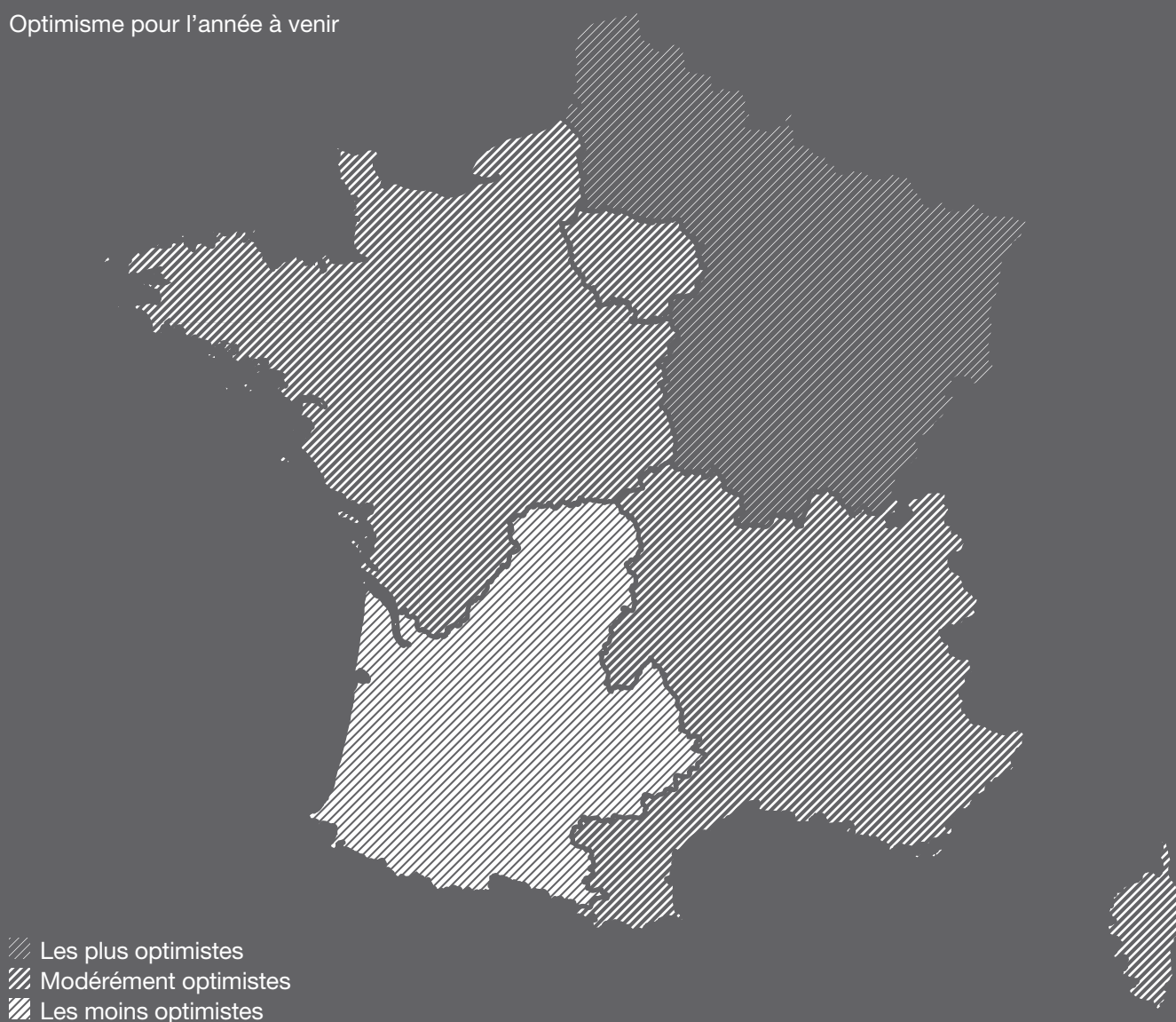
A l'instar de la plupart des autres pays interrogés, les niveaux d'optimisme ont reflué au cours de l'année écoulée (passant de 43 à 41%). Ce qui est différent dans le cas de la France, c'est qu'ils se situaient déjà quelque 20 % en deçà de la moyenne des six pays. Le recul le plus significatif est observé dans le Sud-Ouest de la France, où à peine un tiers (34%) des sondés se déclarent désormais optimiste pour l'année à venir (contre 41% l'année précédente).

Le signe probablement le plus encourageant est que les niveaux d'optimisme augmentent généralement avec la taille de l'entreprise. Alors que les plus petites entreprises doivent encore pleinement participer à la reprise, au moins la moitié des entreprises dont le chiffre d'affaires oscille entre 1 et 5 millions £ ou excède 10 millions £ s'attendent à une meilleure année 2017 (de l'ordre de respectivement 53 et 50%).

En dépit de cette embellie, les entrepreneurs et les dirigeants de petites entreprises françaises ont une confiance limitée dans les pouvoirs publics. La principale crainte des entreprises, citée par un cinquième des sondés (20%), c'est que « les pouvoirs publics ne soutiennent pas les petites entreprises » (+15% par rapport à l'année précédente). Les sondés de la région du Sud-Est mentionnent le plus souvent cet élément (23%).

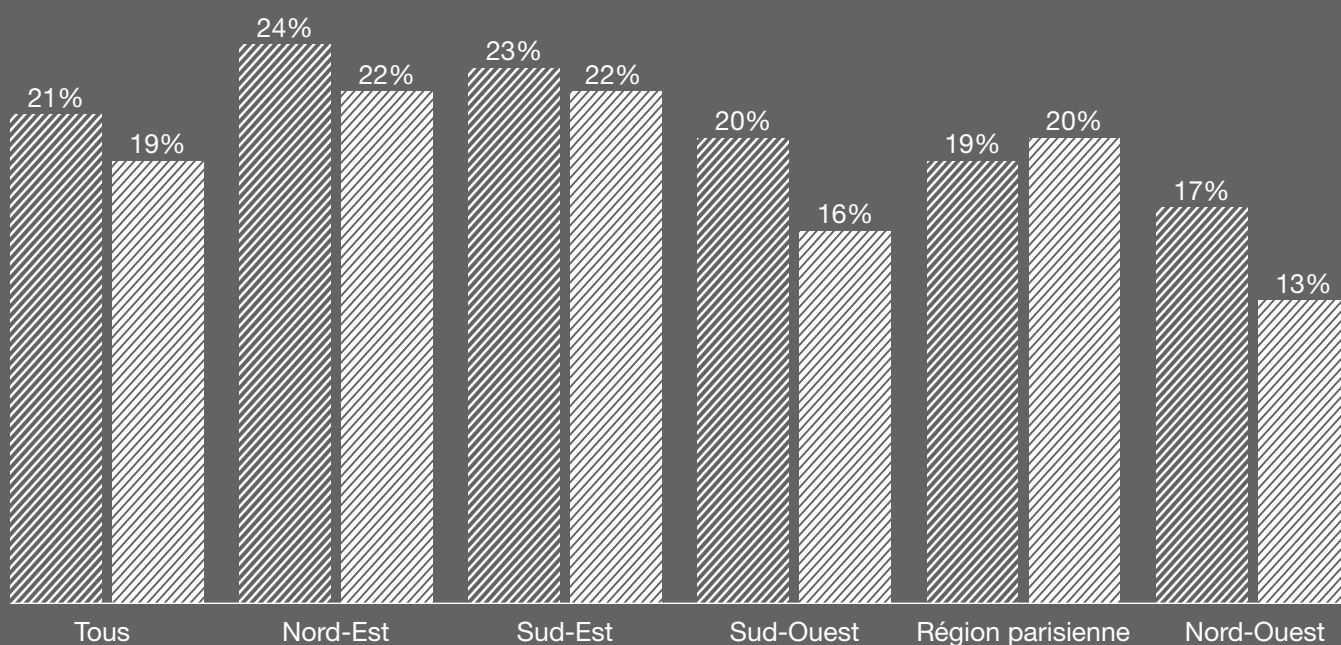
Interrogés sur la question de savoir si les politiques publiques sont en faveur des entrepreneurs, plus de la moitié des sondés ont répondu de manière catégorique par la négative (53% contre 51% en 2015). Ce chiffre est nettement supérieur dans les services financiers et dans le secteur du transport/de la distribution (de l'ordre de 79 et de 75% respectivement). Les plus petites entreprises, dont le chiffre d'affaires est inférieur à 100.000 £, sont davantage enclines à répondre par la négative que les entités de grande taille (56% contre 30% des sociétés dont le chiffre d'affaires oscille entre 5 et 10 millions £). Les jeunes entrepreneurs (moins de 30 ans) semblent davantage frustrés que les autres : 65% remettent en question l'appui des pouvoirs publics aux petites entreprises (contre 47% pour la tranche des 50 à 59 ans).

Optimisme pour l'année à venir



Situation financière personnelle en France : « Je me sens mieux »

2016
2015



Focus sur l'Allemagne

En Allemagne, les petites entreprises sont en plein « boom ». L'Allemagne est en tête du classement en ce qui concerne la croissance du chiffre d'affaires, au même titre que les Etats-Unis, 70% des sondés indiquant une croissance de leur chiffre d'affaires au cours de l'année écoulée. Environ une entreprise sur dix (11%) fait état d'une croissance supérieure à 20%. Plus de trois quarts des entreprises actives dans les services financiers, les services professionnels, le secteur manufacturier et le secteur de l'alimentation, des boissons, des voyages et des loisirs ont généré une croissance du chiffre d'affaires au cours de l'année écoulée.

Le segment des entreprises exportatrices est tout particulièrement florissant. Quatre exportateurs sur cinq (80%) signalent une croissance de leur chiffre d'affaires, contre 69% des entreprises non exportatrices. A nouveau, les sociétés de plus grande taille (dont le chiffre d'affaires excède 10 millions £) prennent les premières places de ce classement et 83% d'entre elles ont vu leur chiffre d'affaires progresser. Les plus jeunes entreprises, constituées depuis la récession de 2008, ont tendance à surperformer par rapport aux plus anciennes (80% d'entre elles font état d'une croissance, contre 66% pour les entreprises créées avant la récession).

Dans notre rapport, l'Allemagne se positionne comme le seul pays où le nombre de sociétés déclarant être optimistes pour l'avenir continue à augmenter (65% contre 61% précédemment). Le nombre d'entreprises faisant état d'une croissance de leur carnet de commandes est en hausse de 64 à 67%. La seule région qui était « à la traîne » il y a un an – le Sud – a récupéré son retard ; la part des entreprises qui signalent une augmentation du bénéfice et des commandes a bondi de 10% (à 69% en ce qui concerne les bénéfices et à 68% en ce qui concerne les commandes).

Les créateurs et les dirigeants d'entreprises plus jeunes font preuve d'un optimisme largement plus marqué à propos de l'année à venir que leurs homologues plus âgés. Cela pourrait traduire le fait qu'ils gèrent des entreprises plus récentes, qui, globalement, connaissent un taux de croissance supérieur à celui des entreprises plus matures (voir graphique). D'une façon assez surprenante, la part des sondés allemands qui déclarent se sentir mieux qu'il y a un an a légèrement baissé passant de 33 à 31%.

Les coûts constituent une préoccupation majeure pour l'année à venir. La part des entreprises craignant de devoir répercuter les augmentations de coûts à leurs clients est passée de 11 à 14%. Nous avons également observé une augmentation sensible du nombre d'entrepreneurs déclarant ne pas pouvoir être en mesure d'obtenir les crédits nécessaires pour poursuivre leur croissance (9% contre 4% précédemment). Cette crainte est la plus marquée dans le Sud où elle est citée par 12% des sondés (contre 3% précédemment).

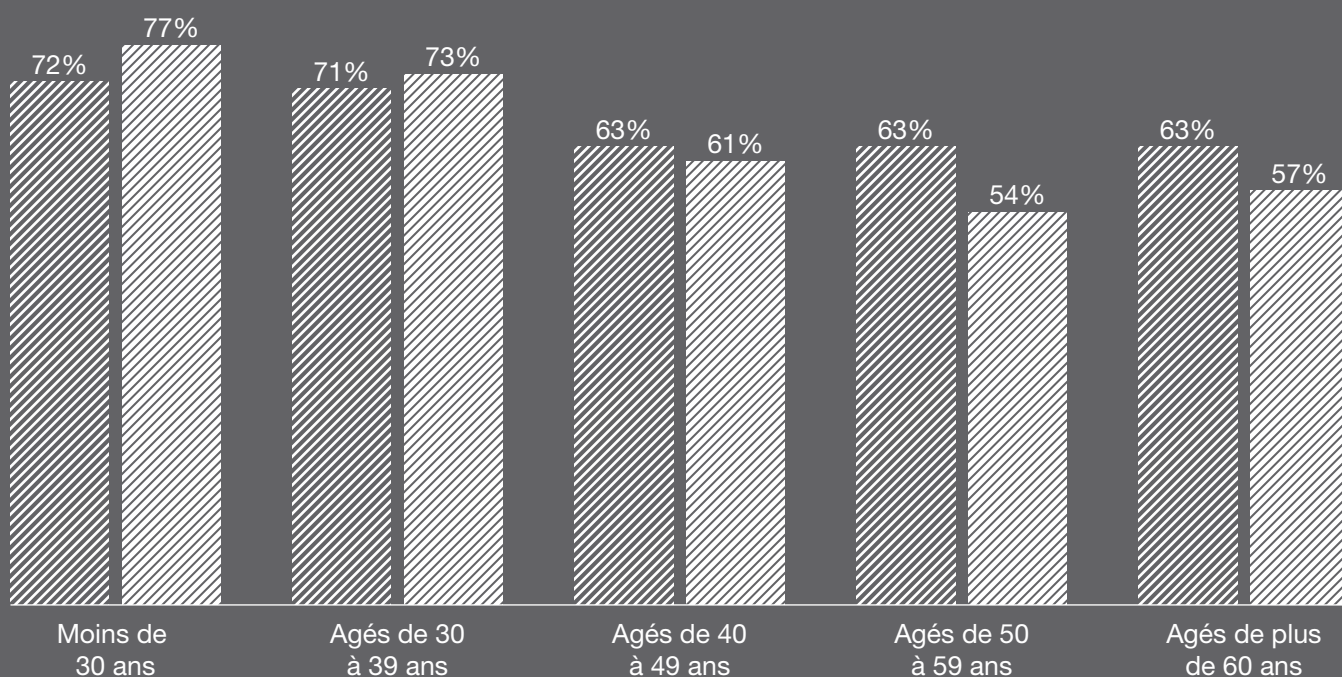
Je me sens mieux qu'il y a un an

 Zone fortement grisée
 Zone moyennement grisée
 Zone légèrement grisée



L'optimisme pour l'année à venir

 2016
 2015



Focus sur les Pays-Bas

Les résultats de l'étude sont globalement positifs en ce qui concerne les Pays-Bas. Les niveaux d'optimisme généraux se sont maintenus (64% des sondés sont optimistes, contre 65% précédemment) et nous observons une augmentation significative du nombre de sondés déclarant se sentir mieux qu'il y a un an (41% contre 36%). Dans l'est des Pays-Bas, ces derniers sont passés de 30 à 49% du total.

Cette région bénéficie également de la meilleure reprise économique. Dans l'ensemble, 63% des petites entreprises néerlandaises ont augmenté leur chiffre d'affaires au cours des 12 derniers mois – pratiquement autant (57%) ont vu leurs bénéfices augmenter. Dans l'est des Pays-Bas, les chiffres sont équivalents (69 et 68%), soit une hausse sensible de 10% au moins dans chacun des cas.

Plus d'un quart des entreprises néerlandaises (26%) affirment avoir investi davantage dans leurs activités au cours de l'année écoulée, ce qui les place en deuxième position de ce classement. La part des entreprises de transport et de distribution ayant revu leurs investissements à la hausse a doublé à 39%. Dans le secteur manufacturier, ce pourcentage est passé de 36 à 41%. Les investissements dans les ressources humaines ont toutefois été limités. Seules 10% des entreprises ont déclaré avoir étoffé leurs effectifs, 7% l'avoir réduit.

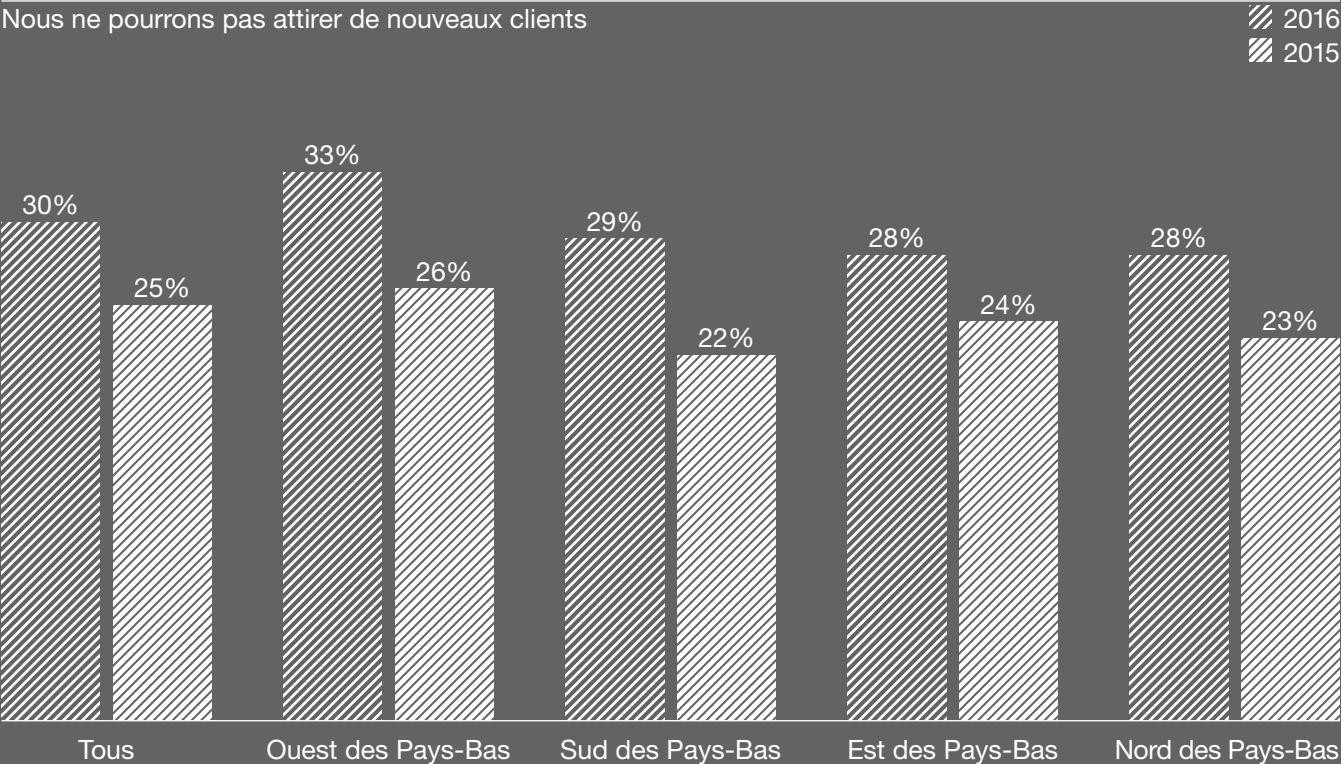
Nous observons une minorité croissante d'entreprises ayant des craintes pour l'année à venir et, plus particulièrement, une augmentation sensible du nombre d'entreprises déclarant que leur principale crainte est de ne pas pouvoir attirer de nouveaux clients (en augmentation de 25 à 30%). Cette crainte est la plus fréquente dans la région occidentale des Pays-Bas, qui représente un peu plus de la moitié des entreprises néerlandaises examinées dans le cadre du rapport. Dans le sud des Pays-Bas, un propriétaire et dirigeant d'entreprise sur huit (13%) craint de ne pas avoir les ressources nécessaires pour passer les 12 prochains mois (contre 5% précédemment).

Les Pays-Bas se positionnent comme le seul pays interrogés dans lequel les conditions du crédit semblent s'être assouplies. La part des sondés affirmant que « le financement bancaire est devenu plus difficile » a chuté de 34 à 31%, alors que le nombre de ceux affirmant le contraire est en légère hausse à 3%. Toutefois, dans certains secteurs, les conditions se sont clairement détériorées. Pratiquement quatre sociétés de transport et de distribution sur cinq (78%) affirment que l'accès au financement bancaire est plus difficile, soit le double par rapport à l'an passé (33%). Néanmoins, l'échantillon est nettement plus réduit que l'an dernier. De nombreuses entreprises manufacturières et du secteur de la construction/ de l'immobilier sont également confrontées au resserrement des conditions de crédit (à concurrence de respectivement 56% et 47%).

Augmentation des effectifs en 2016

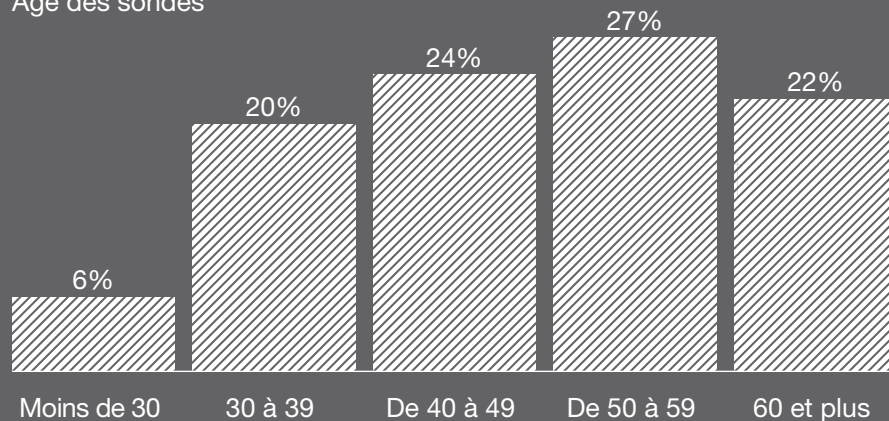


Nous ne pourrions pas attirer de nouveaux clients

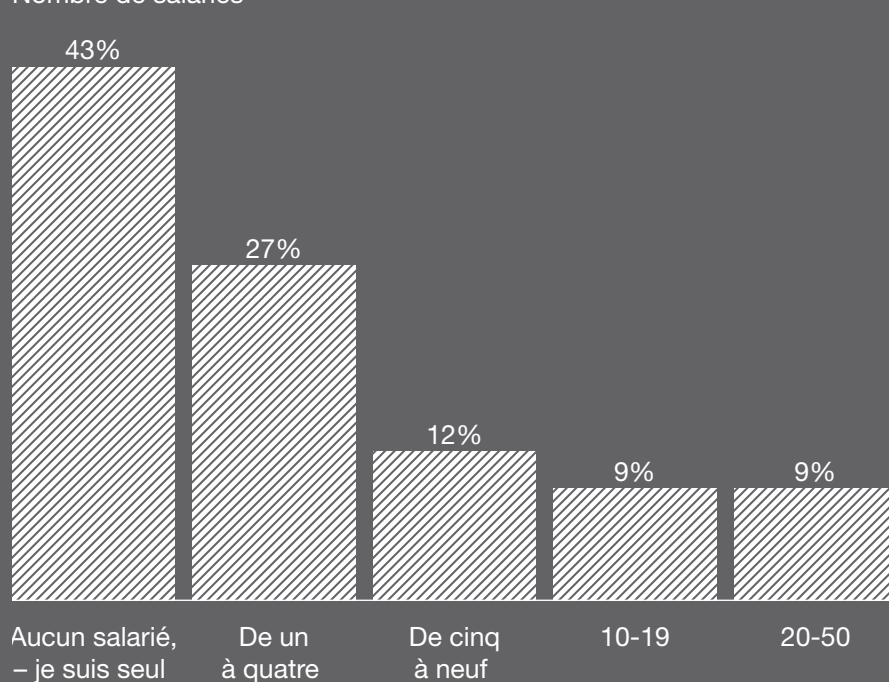


Méthodologie et profil des sondés

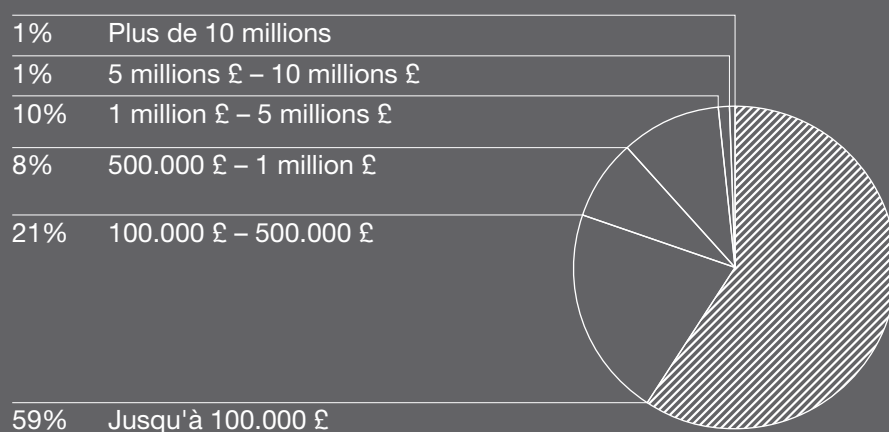
Age des sondés



Nombre de salariés



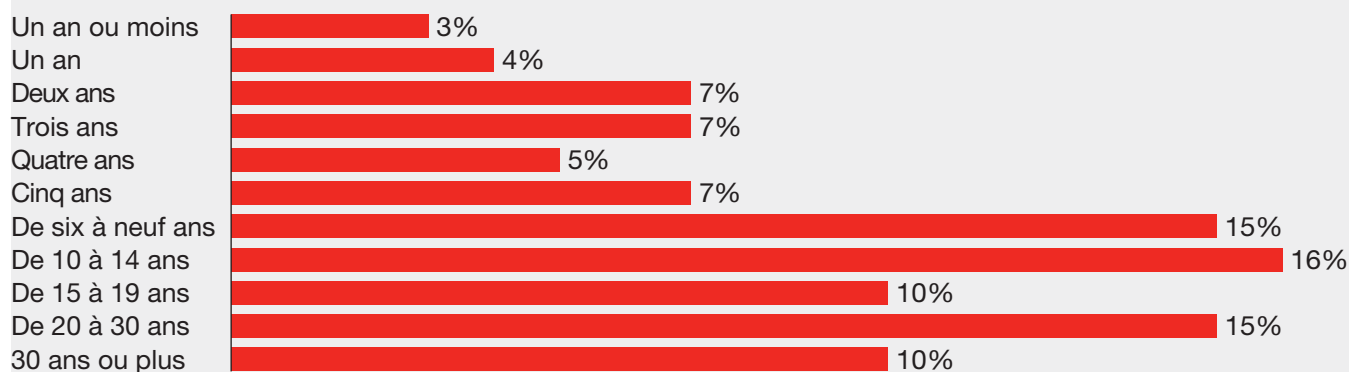
Chiffre d'affaires



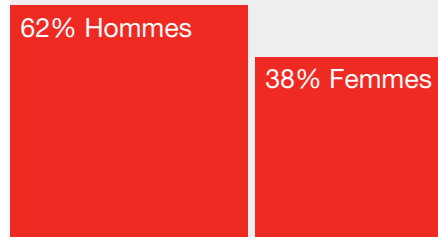
L'échantillon de cette étude a été fourni par Research Now en s'appuyant sur ses propres panels en ligne. Au total, 4.062 propriétaires, fondateurs ou cadres supérieurs de sociétés occupant au maximum 50 salariés ont été contactés (plus de 1.000 au Royaume-Uni et aux Etats-Unis et plus de 500 en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et en Espagne). Les personnes interrogées ont complété un questionnaire en ligne entre le 9 mai et le 6 juin 2016.

Marge d'erreur : de +/- 1% à +/- 2% pour l'échantillon complet des 4.062 sondés et de +/- 2% à +/- 4% s'agissant des participants interrogés dans chaque pays, à l'exception du Royaume-Uni et des Etats-Unis, pour lesquels elle est de +/- 1% à +/- 3%. Certains chiffres cumulés pourraient ne pas faire le compte exact pour des raisons d'arrondis.

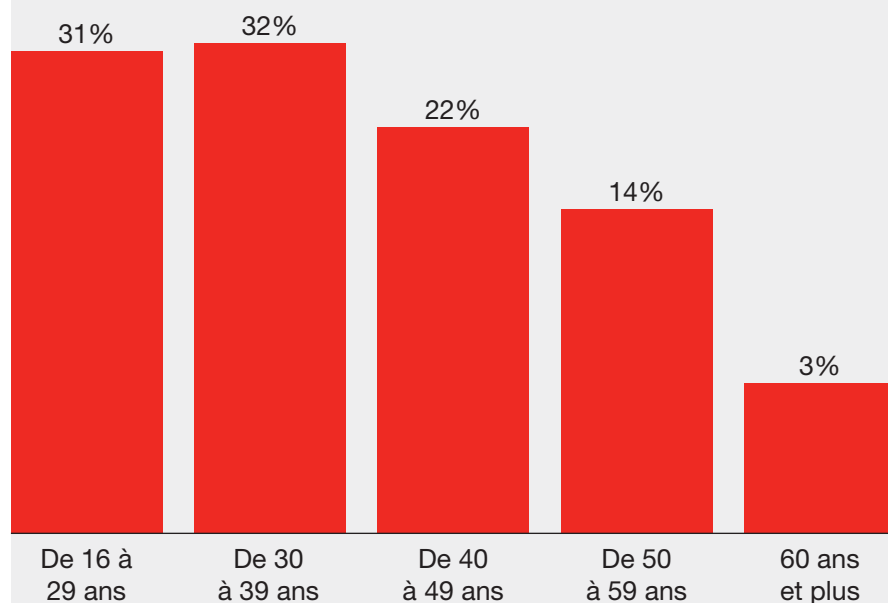
Age de l'entreprise



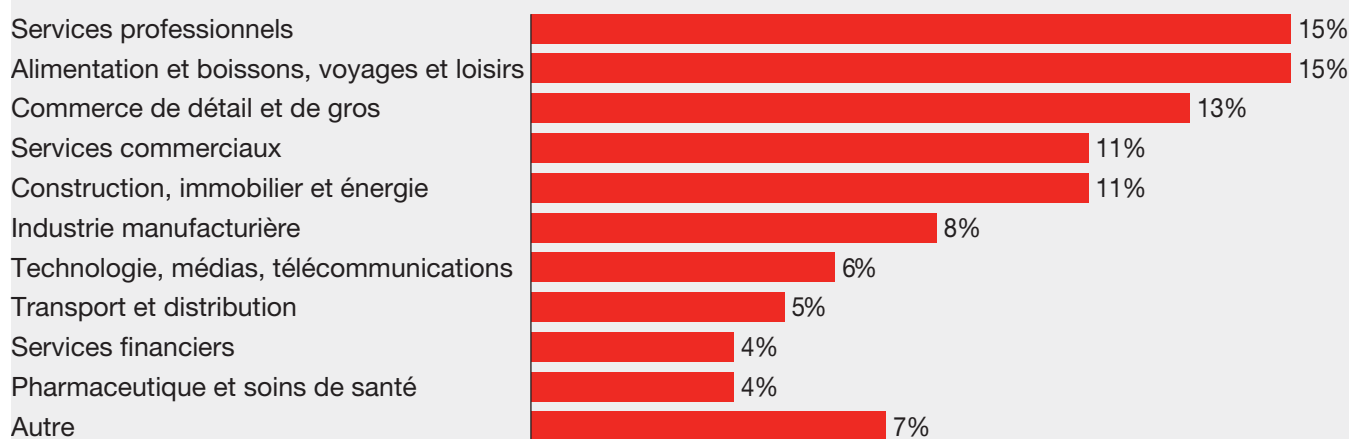
Genre



Age de début des activités



Secteurs



Hiscox France
19 rue Louis le Grand
75002 Paris

T +33 (0)1 53 21 82 82
E hiscox.communication@hiscox.fr
www.hiscox.fr

Hiscox est un spécialiste international de l'assurance et de la réassurance, qui compte 2.200 salariés dans 13 pays. Forts de plus de 100 ans d'expérience, nous travaillons avec des professionnels et des particuliers à travers le monde pour offrir une couverture adaptée à des besoins d'assurance souvent complexes et inhabituels. Nous collaborons actuellement avec plus de 366.000 TPE/PME, petites entreprises et consultants au Royaume-Uni, en Europe et aux Etats-Unis, dont le chiffre d'affaires cumulé excède 51 milliards £. Nos clients opèrent dans un grand nombre de secteurs : start-ups technologiques, agences média, paysagistes ou encore consultants en architecture d'intérieur.

Publication: Septembre 2016

