



## Etude American Express – Ipsos sur les attentes des dirigeants d'entreprise

- Un état d'esprit ambivalent partagé entre stress (37%), contrainte (29%), enthousiasme (27%) et fierté (22%)
- 3h18 par jour, le temps moyen qui fait défaut aux dirigeants pour accomplir leur mission
- Des attentes fortes pour être accompagnés et se décharger de tâches complexes comme les démarches administratives et la gestion financière

*Paris, le 10 avril 2014 – American Express révèle les résultats de sa nouvelle étude menée avec Ipsos, sur les attentes et besoins des professionnels et dirigeants de TPE-PME. A l'heure où l'opinion prend conscience du rôle moteur que jouent ces acteurs dans la compétitivité de l'économie, la création d'emplois et le dynamisme des territoires, American Express a souhaité comprendre leurs attentes et leurs ressentis. Les résultats mettent ainsi en évidence un quotidien stressant (37%) et contraignant (29%) marqué par une conjoncture économique difficile et le sentiment d'un manque chronique de temps. Mais ils soulignent également un véritable enthousiasme (27%), un sentiment de liberté (27%) et une fierté (22%) qui expliquent que malgré les difficultés, près de 3 dirigeants de TPE-PME sur 4 choisiraient à nouveau de diriger une entreprise si c'était à refaire.*

### Malgré un quotidien et des perspectives difficiles, les dirigeants d'entreprise restent profondément attachés à l'aventure entrepreneuriale

Au regard du contexte économique difficile, les dirigeants de TPE-PME se montrent inquiets. En effet, interrogés sur les sentiments qui décrivent le mieux leur état d'esprit au quotidien, **ces derniers citent avant tout le mot « stress » (37%)**. Un sentiment partagé par les dirigeants de TPE (39%) plus encore que les PME (28%).

Le deuxième sentiment le plus cité **est celui de « contrainte » (29%)**, notamment dans le domaine du commerce (45%).

Néanmoins, si le quotidien des responsables d'entreprises est fait de stress et de difficultés, il est également source d'importantes satisfactions. Après les sentiments de stress et de contrainte suivent l'enthousiasme (27%), la liberté (27%) ou encore la fierté (22%).

Au premier rang des sources de satisfaction : **la fierté de créer des emplois pour 84% d'entre eux**. 70% des professionnels déclarent même qu'ils ne renonceraient pour rien au monde à leur liberté d'entrepreneur.

Et quand on les interroge sur leur image auprès des Français, 60% des dirigeants de PME de 50 à 249 salariés pensent être perçus comme des privilégiés alors que 55% des structures de taille plus modeste (1 à 10 salariés) sont convaincues d'être perçues comme des professionnels qui devraient être davantage valorisés et soutenus.

Autant de motivations qui les confortent dans leur choix d'être responsables d'entreprises : alors même que 41% d'entre eux déclarent que leur vie quotidienne ne correspond pas à celle qu'ils

imaginaient quand ils ont décidé de développer leur activité, **près de 3 dirigeants d'entreprises sur 4 déclarent que si c'était à refaire, ils choisiraient à nouveau de diriger une entreprise.**

Les professions libérales et les dirigeants de structures de 50 à 249 salariés, sans doute parce qu'ils sont les moins inquiets pour leur activité, sont les plus enthousiastes : respectivement 91% et 92% d'entre eux choisiraient à nouveau de diriger une entreprise.

### 3h18 par jour : le temps moyen qui fait défaut aux dirigeants pour accomplir leur mission

Parallèlement, interviewés sur leur rapport au temps, les dirigeants de TPE-PME ont estimé qu'il leur faudrait en moyenne **3 heures et 18 minutes supplémentaires par jour pour accomplir l'ensemble de leurs missions quotidiennes.** Le sentiment de manquer de temps est surtout criant dans les plus petites structures (3h30 en moyenne nécessaires aux yeux des dirigeants d'entreprises de 1 à 2 salariés; contre 2h18 pour celles de 50 à 249 salariés).

A tel point que les dirigeants de TPE-PME sont une majorité à déclarer **manquer de temps pour de nombreuses tâches clés liées au développement de leur entreprise.** Une situation d'autant plus préoccupante en période de crise, où **60% d'entre eux se disent pessimistes quant aux perspectives de croissance de leur secteur d'activité dans l'année à venir.**

Recherche de financements (60%) et de collaborateurs qualifiés (56%), prospection de nouveaux clients ou marchés (55%), développement de leur réseau professionnel (53%) ou encore formalités administratives et trésorerie (50%) sont autant de tâches pour lesquels les dirigeants d'entreprise souhaiteraient disposer de plus de temps.

Ils sont également **44% à manquer de temps pour réfléchir à leur stratégie de développement ou leur stratégie commerciale** et 40% pour gérer leurs frais professionnels et ceux de leurs collaborateurs.

Le manque de temps pour réaliser ces missions est particulièrement important au sein des TPE où les dirigeants peuvent logiquement moins facilement déléguer ces tâches.

### Des attentes multiples en termes d'accompagnement pour se concentrer sur leur cœur de métier

Les domaines dans lesquels les dirigeants d'entreprises souhaiteraient pouvoir être plus accompagnés au quotidien sont nombreux et variés :

- **des besoins d'accompagnement pour les décharger de tâches complexes :** les formalités administratives sont le domaine dans lesquels ils souhaiteraient le plus pouvoir être aidés (32%) notamment dans le domaine de la construction où les normes sont pléthoriques (45% des dirigeants de ce secteur citent ce domaine).
- **des besoins d'accompagnement pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier:** Le deuxième domaine sur lequel se concentrent leurs attentes est la prospection de nouveaux clients ou de nouveaux marchés (25%), suivi des conseils juridiques (19%) et du recrutement et de la formation de salariés (15% ; 20% dans la construction), du développement de leur réseau (11% mais 17% des professions libérales),
- **des besoins d'accompagnement en matière de gestion financière,** tels que la gestion de la trésorerie (11% mais 17% des professions libérales), la recherche de financements (8%) et la gestion des frais professionnels (6%).

« American Express accompagne depuis plus de 40 ans les entreprises. Nous sommes très attentifs à leurs besoins et leurs attentes pour les aider à optimiser la gestion de leur activité. Dans un contexte économique en perpétuelle évolution et sous tension, les professionnels et dirigeants de TPE-PME émettent de nouveaux besoins pour soutenir leur développement. A l'heure où la question de la création d'entreprise est au cœur de notre actualité, nous avons souhaité affiner et enrichir notre compréhension des attentes et du quotidien des professionnels, de manière à leur apporter un accompagnement le plus adapté », soulignent Stéphanie Laroque, Directrice Commerciale des Solutions Corporate et Christophe Brouttier, Directeur des Marchés Professionnels et TPE chez American Express.

L'ensemble des résultats de l'étude est disponible sur demande auprès du service de presse d'American Express.

---

### **Méthodologie de l'enquête**

L'enquête a été réalisée par Ipsos du 24 au 31 mars 2014, auprès d'un échantillon de 401 dirigeants de TPE-PME (entreprises - unités légales - de 1 à 249 salariés). La représentativité de l'échantillon a été garantie par la méthode des quotas appliquée au secteur d'activités, à la taille de l'entreprise et la région d'implantation.

### **A propos d'American Express**

American Express Company est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers. Fondé en 1850, il occupe des positions de premier plan dans les cartes de paiement et de crédit, les chèques de voyage, le voyage et les produits d'assurance. American Express est à la fois un réseau d'acceptation et la première société non bancaire émettrice de cartes de paiement au monde, en termes de nombre de cartes (plus de 102 millions de cartes en circulation et acceptées dans plus de 200 pays) et de montant de dépenses (888 milliards de dollars) – chiffres à fin 2012. [www.americanexpress.fr](http://www.americanexpress.fr)

### **Contact presse :**

**Béatrice Hervieu**

01 47 77 35 45

[comfr@aexp.com](mailto:comfr@aexp.com)

[www.americanexpress.fr/presse](http://www.americanexpress.fr/presse)

<http://americanexpressfrance.blogspot.com/>

<https://fr-fr.facebook.com/AmericanExpressFrance>

**Chrystelle Castellani**

01 47 77 30 31

### **Agence Babel**

Charles COLLET

Tél. +33 (0)1 53 00 11 18

[charles.collet@agencebabel.com](mailto:charles.collet@agencebabel.com)