

# → Dirigeants de TPE et PME : faire face à la charge mentale

Rapport de l'étude Square x Ipsos.Digital - Mars 2024

00

## → Sommaire

<b>01 Créer son entreprise, un choix passionné mais réfléchi</b>	<b>4</b>
Une grande variété de parcours et d'aspirations	4
Des professionnels en quête de sens et d'indépendance	5
Confiance et optimisme malgré la conjoncture	6
<b>02 Des freins rationnels : précarité financière et lourdeur administrative</b>	<b>7</b>
La solitude de l'entrepreneur face à l'incertitude économique	7
Affronter seul les difficultés opérationnelles et conjoncturelles	8
Le défi de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle	9
Oser parler de charge mentale	10
<b>03 Un réel besoin d'accompagnement pour gérer la charge mentale</b>	<b>11</b>
Chercher de l'aide en ligne et dans l'entourage	11
Un besoin d'accompagnement et de conseil d'experts	12
Explorer tous les outils	14



## Méthodologie

*Cette étude réalisée par Square en partenariat avec Ipsos.Digital, a interrogé 600 auto-entrepreneurs et gestionnaires d'entreprises de moins de 250 salariés âgés de 18 à 65 ans. Cet échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge et de région. Cet échantillon d'auto-entrepreneurs et de gestionnaires d'entreprises de moins de 250 salariés était composé d'artisans (14 %), de commerçants (18 %), de dirigeants/PDG (21 %), de professions libérales et bien sûr d'auto-entrepreneurs (35 %). Les 3/4 d'entre eux ne gèrent qu'une seule organisation. La moitié d'entre eux assurent la gestion de leur entreprise depuis 3 ans ou moins et l'autre moitié depuis 4 ans et plus. 44 % sont âgés de 18-34 ans, 37 % de 35-49 ans et 19 % de 50 à 65 ans. 55 % étaient des hommes et 45 % des femmes. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne via la plateforme Ipsos Digital du 6 au 9 mars 2024. Ipsos rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 0,4 à 1,8 points au plus pour un pour un échantillon de 1 000 répondants. Ipsos a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.*

## → Introduction

Dans un paysage économique en constante évolution, caractérisé par des transformations rapides et des défis variés, **les dirigeants de petites et moyennes entreprises ainsi que les auto-entrepreneurs sont confrontés à des enjeux inédits**. Solitude de l'entrepreneur, instabilité financière, difficultés opérationnelles, conjoncture économique incertaine, maintien de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, sont autant de facteurs, susceptibles d'alourdir la charge mentale de ces chefs d'entreprise.

À l'heure où la santé mentale est devenue une préoccupation majeure, Square et Ipsos.Digital se sont interrogés sur l'environnement spécifique de ces professionnels indépendants ou à la tête d'une TPE ou PME. Cette étude observe les pressions liées à la gestion d'une entreprise ou d'une activité en solo, les motivations derrière la création d'entreprise, les obstacles à surmonter ainsi que les soutiens et ressources disponibles. **Ces chefs d'entreprise sont constamment amenés à jongler avec une multitude de tâches, passant de l'opérationnel à la stratégie, tout en tentant de préserver l'équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle, face à une charge mentale souvent minimisée, pourtant au cœur de ces enjeux.**



01

# → Créer son entreprise, un choix passionné mais réfléchi

Une grande variété de parcours et d'aspirations

Les parcours entrepreneuriaux sont généralement riches et complexes. Les motivations qui poussent une personne à se lancer dans l'aventure entrepreneuriale varient considérablement d'un individu à l'autre. **La décision de se lancer, pour une grande majorité des répondants, est le fruit d'une réflexion approfondie.** Cependant, les motivations à entreprendre varient considérablement d'un individu à l'autre, reflétant la diversité des parcours et des influences externes.

Contrairement aux idées préconçues, la motivation principale derrière le lancement de son activité n'est pas uniquement la quête de profits. En réalité, un nombre significatif d'interrogés sont animés par une profonde envie de changer de vie : **un quart (24 %) des chefs d'entreprise se lancent par passion**, et pour 35 % d'entre eux, créer son entreprise est même le moyen de redonner du sens à leur activité professionnelle.

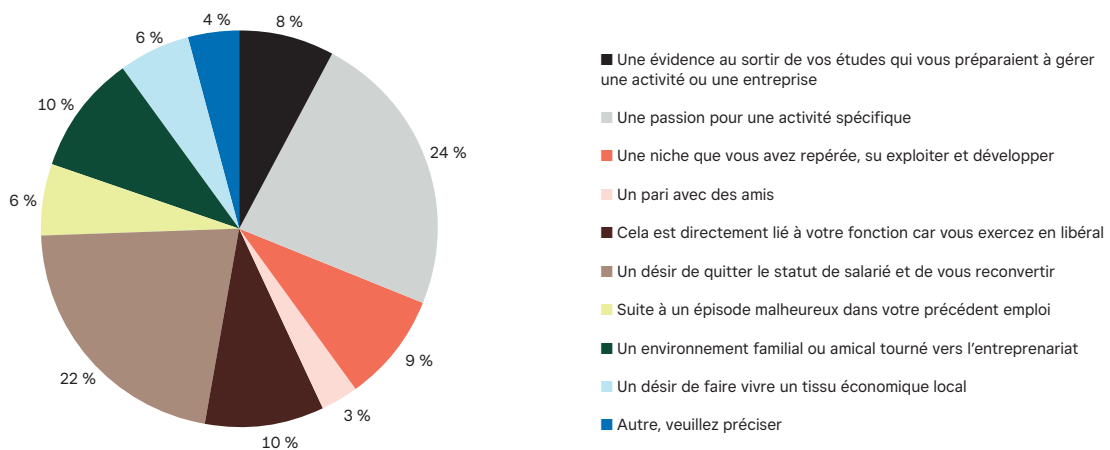
**Environ 22 % des personnes interrogées expriment le désir de changer de cap**, abandonnant le statut de salarié pour se lancer dans une nouvelle aventure pro-

fessionnelle, tandis que pour d'autres, l'entrepreneuriat s'est naturellement imposé. Pour ces derniers, ce choix dépend de l'exercice d'une profession libérale (10 %) ou conclut un parcours académique orienté vers la gestion d'une activité ou d'une entreprise (8 %).

Par ailleurs, l'entourage joue un rôle clé dans le processus de décision. En effet, pour 10 % des personnes interrogées, le fait d'appartenir à un environnement familial ou amical où l'entrepreneuriat est répandu a été un facteur décisif. Ce constat souligne l'importance du réseau social dans l'orientation des choix professionnels.

De plus, l'aspiration à dynamiser le tissu économique local et l'économie de proximité traduit une volonté de participer activement au développement et à la vitalité de leur environnement local pour 6 % des répondants. En fin de compte, seuls 6 % des participants s'orientent vers la création d'entreprise suite à une expérience professionnelle malheureuse. L'entrepreneuriat se révèle ainsi comme une situation professionnelle assumée.

Pour quelle raison avez-vous décidé de gérer votre propre entreprise ou activité ? Une seule réponse possible.



## Des professionnels en quête de sens et d'indépendance

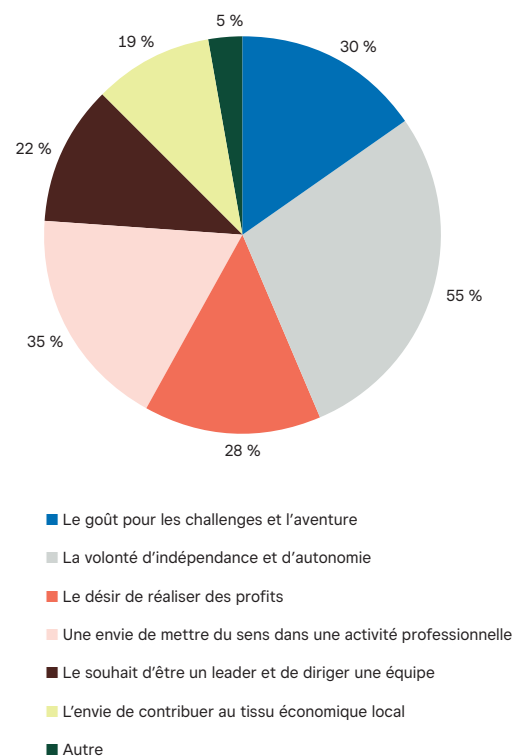
Lorsqu'il s'agit d'identifier leurs principales motivations pour créer leur entreprise ou devenir auto-entrepreneur, **55 % des sondés évoquent leur quête d'indépendance et d'autonomie**. Cette aspiration est particulièrement prononcée chez les femmes (60 %), les individus âgés de 35 à 49 ans (60 %) et ceux de 50 à 65 ans (66 %).

**Un peu plus d'un tiers des répondants (35 %) cherchent à insuffler du sens dans leur activité professionnelle**, manifestant ainsi un désir de concilier leurs valeurs avec leur travail. Bien que l'attrait pour les défis et l'aventure (30 %) ou l'ambition de réaliser des profits (28 %, atteignant 30 % chez les 18 à 34 ans) soient également cités, ces motivations s'avèrent moins répandues.

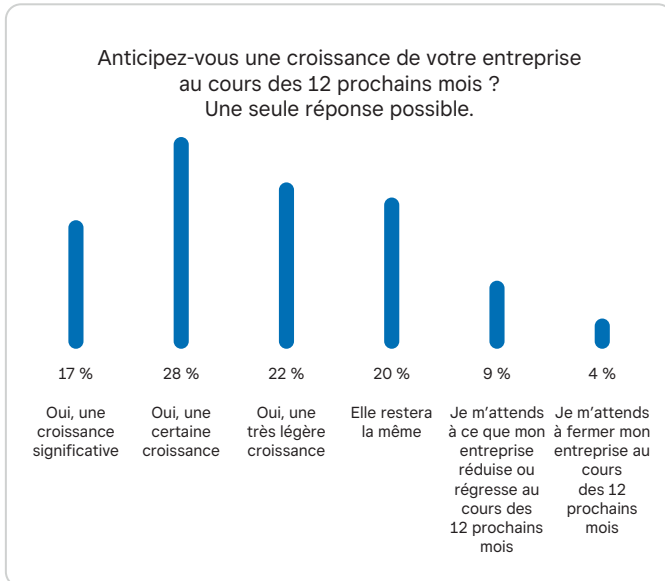
Dans ce contexte, **plus d'un chef d'entreprise sur cinq exprime le souhait de prendre les rênes de diriger une équipe**, illustrant leur envie de guider activement leur entreprise et leurs collaborateurs vers le succès. Cette aspiration au leadership est signalée par 22 % des répondants, avec une distinction notable entre les hommes (29 %) et les femmes (12 %).

En outre, **19 % des chefs d'entreprise indiquent vouloir contribuer au tissu économique local**, mettant en lumière leur responsabilité sociale.

Quelles ont été vos principales motivations lors de la création de votre entreprise ? Plusieurs réponses possibles.



## Confiance et optimisme malgré la conjoncture



Quand ils se projettent dans l'avenir, les auto-entrepreneurs et chefs d'entreprises affichent un optimisme certain quant à l'évolution de leur activité.

Au cours des 12 prochains mois, **67 % des auto-entrepreneurs et gestionnaires d'entreprises anticipent une croissance** mais à des degrés différents : 17 % anticipent une croissance significative, 28 % anticipent une certaine croissance et 22 % prévoient une très légère croissance.

En revanche, 1 répondant sur 5 pense que leur activité se maintiendra au même niveau, un avis partagé par les plus âgés (32 % auprès des 50-65 ans ou 27 % auprès des 35-49 ans). Un pourcentage minime de 9 % prévoit une régression. Enfin, seuls 4 % s'attendent à fermer leur activité au cours des 12 prochains mois.



02

## → Des freins rationnels : précarité financière et lourdeur administrative

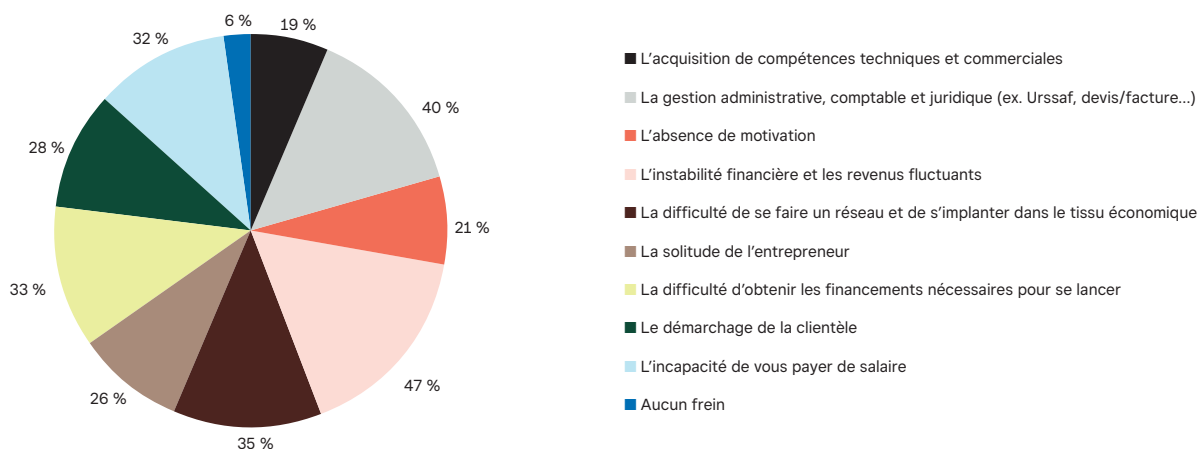
La solitude de l'entrepreneur face à l'incertitude économique

Parmi les obstacles à la création d'entreprise, **l'instabilité financière et les revenus fluctuants se détachent nettement, cités par 47 % des dirigeants** comme l'un des trois principaux freins, avec un taux plus élevé chez les auto-entrepreneurs (53 %).

**La complexité de la gestion administrative, comptable et juridique** (déclaration à l'Urssaf, gestion de la facturation, etc.) **est soulignée par 40 % des personnes interrogées**, pourcentage qui s'élève à 45 % parmi ceux ayant plus de quatre ans d'expérience dans la gestion d'une entreprise.

**Un tiers des professionnels (35 %) mentionne la difficulté de se constituer un réseau** et de s'intégrer au tissu économique local. De même, presque un tiers (33 %, atteignant 41 % chez les commerçants) rapporte des difficultés à obtenir les financements nécessaires pour démarrer leur activité, ou même à se verser un salaire (32 % au général, 38 % chez les femmes). En outre, 26 % des répondants ressentent la solitude de l'entrepreneur comme un défi.

Selon vous, quels sont les principaux freins à la création d'entreprise ?  
Merci de sélectionner les 3 principaux freins qui s'appliquent à votre cas.



## Affronter seul les difficultés opérationnelles et conjoncturelles

Au quotidien, auto-entrepreneurs et chefs d'entreprises font face à de multiples défis, parmi lesquels **la hausse des coûts de production due à l'inflation qui affecte 39 % des sondés et 48 % des commerçants** en particulier. Trouver de nouveaux clients constitue une difficulté pour 36 % des répondants, un taux qui grimpe à 48 % chez les auto-entrepreneurs. La réduction des dépenses des consommateurs, impactés par une baisse de pouvoir d'achat, touche 33 % des participants, un pourcentage qui s'élève à 36 % pour ceux opérant en régions.

**La gestion financière, en particulier le maintien d'un cashflow positif et d'une trésorerie saine, se révèle être un défi majeur pour un tiers des professionnels (31 %)**, soulignant l'importance de la liquidité pour la survie et le développement des entreprises.

S'agissant des défis opérationnels, l'enquête révèle que **23 % des chefs d'entreprises éprouvent des difficultés à répondre à l'augmentation de la demande des clients**. Cette situation peut refléter une insuffisance de capacité de production, une faiblesse de la chaîne d'approvisionnement ou dans la gestion des opérations. Par

ailleurs, **le recrutement et la fidélisation des talents représentent un obstacle pour 21 % des répondants**, un pourcentage qui grimpe à 32 % chez les artisans. Ce chiffre met en exergue les défis spécifiques liés au secteur de l'artisanat, où la main-d'œuvre qualifiée et le savoir-faire sont cruciaux pour créer la préférence.

Dans le domaine du marketing, **19 % des chefs d'entreprise identifient l'accroissement de la notoriété et de la marque comme un véritable challenge**. Ce chiffre souligne l'importance des enjeux liés à la conquête et la fidélisation des clients. De même, l'innovation, essentielle au maintien de la compétitivité, représente un défi pour 20 % des sondés, un taux qui monte à 26 % parmi les dirigeants.

Une faible proportion de répondants (8 %) affirme ne rencontrer aucune difficulté, ce qui illustre les multiples défis auxquels sont confrontés les chefs d'entreprise au quotidien. Cette réalité souligne, non seulement les obstacles inhérents à la direction d'une entreprise, mais aussi la résilience et la persévérance nécessaires pour relever les défis qui se présentent.



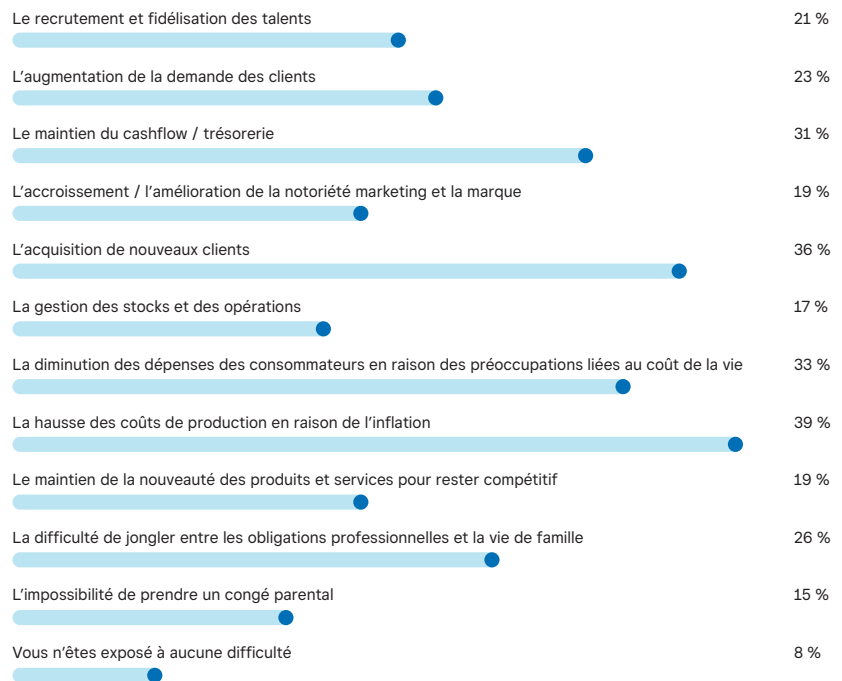
## Le défi de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle

La quête d'équilibre entre responsabilités professionnelles et vie familiale constitue comme un défi majeur pour une proportion significative des sondés. **26 % des personnes interrogées expriment leur difficulté à naviguer entre ces deux univers.** La difficulté à maintenir cet équilibre reflète non seulement les exigences du monde entrepreneurial, mais aussi le potentiel impact négatif sur la vie personnelle. En outre, la question du congé parental se révèle être une préoccupation spécifique, soulignée par 15 % de l'ensemble des chefs d'entreprise interrogés. Cette problématique prend une

dimension encore plus prononcée chez les jeunes âgés de 18 à 34 ans, où le pourcentage monte à 21 %.

La mise en évidence de ces tensions entre vie professionnelle et personnelle donne matière à réflexion sur la culture d'entreprise, les structures de soutien existantes pour les chefs d'entreprises, l'importance de repenser les modèles de leadership et de gestion d'entreprise pour favoriser des environnements de travail plus équilibrés, notamment dans des périodes de transition personnelles importantes.

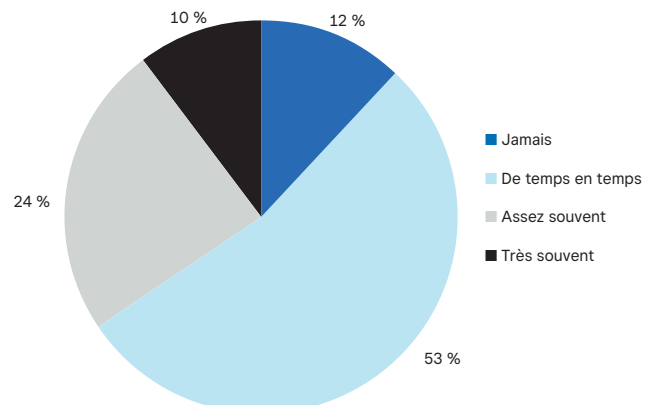
Parmi les propositions suivantes, quelles sont les difficultés que vous rencontrez et qui vous semblent les plus difficiles à vivre au quotidien ?  
Merci de sélectionner les 3 principales.



## Oser parler de charge mentale

Seuls 12 % des répondants affirment ne jamais ressentir de stress lié au travail, avec une légère variation entre les régions (14 %) et la région parisienne (6 %), tandis qu'une majorité de 53 % reconnaît éprouver du stress de temps à autre. Pour 24 % d'entre eux, le stress est une sensation fréquente, avec une distinction notable entre les régions (22 %) et l'Île-de-France (31 %). Enfin, **10 % des répondants considèrent être très souvent stressés par leur travail.**

Diriez-vous que vous êtes stressé(e) par votre travail ?  
Une seule réponse possible.



La gestion d'une entreprise ou le statut d'auto-entrepreneur implique une multitude de responsabilités et de tâches, dont certaines se révèlent particulièrement exigeantes et sources de stress. L'enquête met en évidence quatre domaines principaux qui cristallisent ces difficultés.

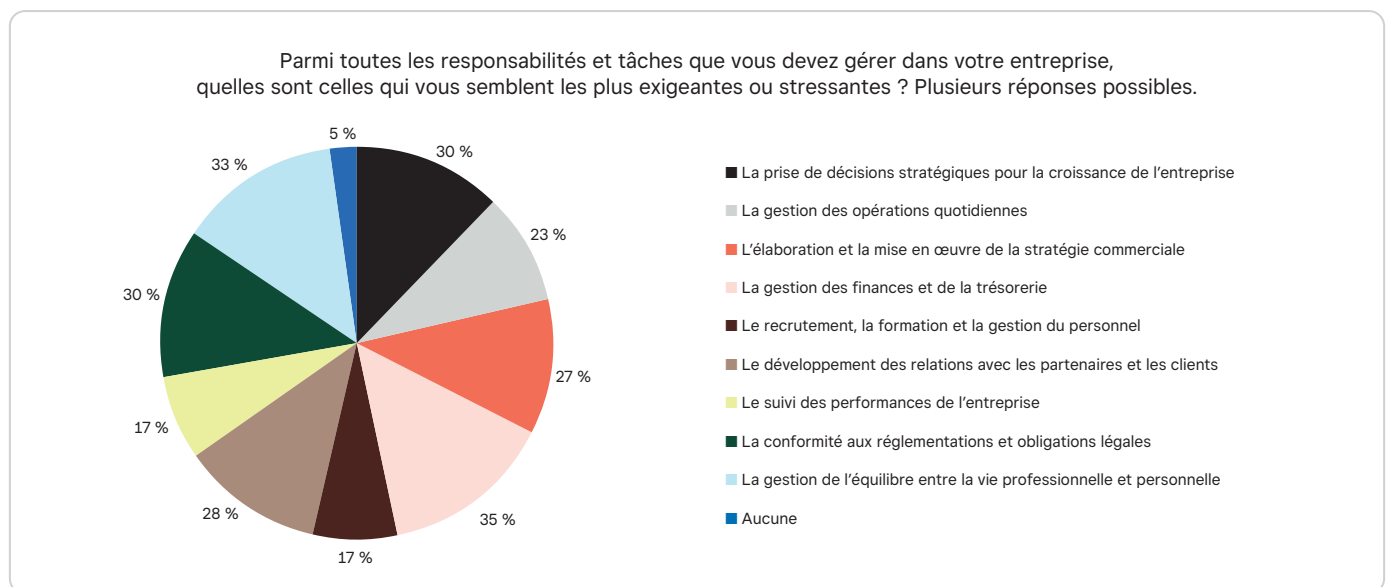
**La gestion financière et de la trésorerie représente un défi majeur pour 35 % des chefs d'entreprises interrogés.** Cette difficulté découle de la nécessité de maintenir une trésorerie saine, de comprendre les concepts financiers et fiscaux, ainsi que de prendre des décisions complexes liées à l'allocation des ressources et à la gestion des risques financiers. C'est d'autant plus vrai pour ceux qui n'ont pas de formation spécialisée en finance ou les moyens d'embaucher un professionnel financier.

Ensuite, **l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle préoccupe 33 % des chefs d'entreprise.** Cette donnée reflète une réalité commune à de nombreux

professionnels et met en lumière la nécessité de pratiques de travail flexibles et de stratégies de gestion du temps efficaces pour maintenir un équilibre entre ces deux sphères.

**La conformité aux réglementations et aux obligations légales représente également un défi majeur, cité par 30 % des répondants.** Ce domaine complexe et en constante évolution impose aux entrepreneurs de rester informés et conformes, sous peine de sanctions. Cette contrainte souligne l'importance cruciale d'accéder à des ressources fiables et à des conseils professionnels pour naviguer efficacement dans cet environnement réglementaire.

Enfin, **la prise de décisions stratégiques favorisant la croissance de l'entreprise est mentionnée par 30 % des participants.** La capacité à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies efficaces est essentielle pour assurer la compétitivité et la pérennité de l'entreprise.





03

## → Un réel besoin d'accompagnement pour gérer la charge mentale

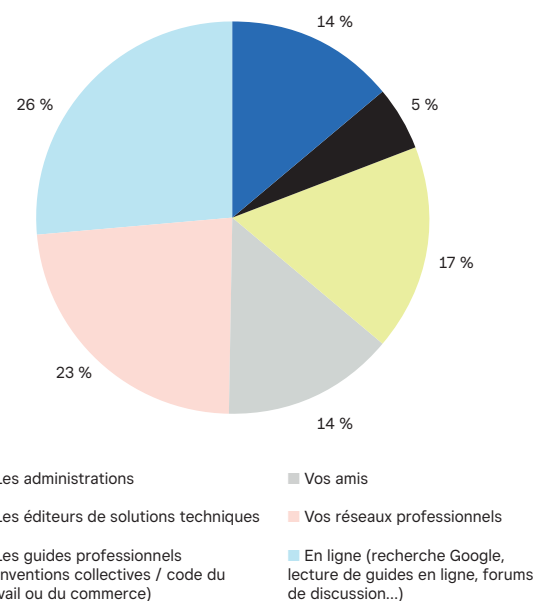
Chercher de l'aide en ligne et dans l'entourage

**Un quart des professionnels interrogés (26 %) ont recours aux outils en ligne** tels que les recherches Google, la consultation de guides en ligne ou la participation à des forums de discussion pour résoudre leurs difficultés professionnelles, une pratique plus courante chez les auto-entrepreneurs (36 %) que chez les artisans (12 %).

**Un autre quart (23 %), s'appuie sur les réseaux professionnels** tandis que 17 % s'informent *via* des guides professionnels juridiques comme les Conventions Collectives, ou les Codes du Travail ou du Commerce.

**15 % des personnes interrogées préfèrent demander conseil à leurs amis**, un phénomène accentué chez les jeunes de 18 à 34 ans (18 %). 14 % des sondés se tournent vers les administrations, avec une légère augmentation en régions (16 %).

Savez-vous vers qui vous tourner pour obtenir des réponses lorsque vous avez des difficultés dans la gestion de votre activité / entreprise ?  
Préférez-vous vous adresser plutôt à :  
(une seule réponse possible).

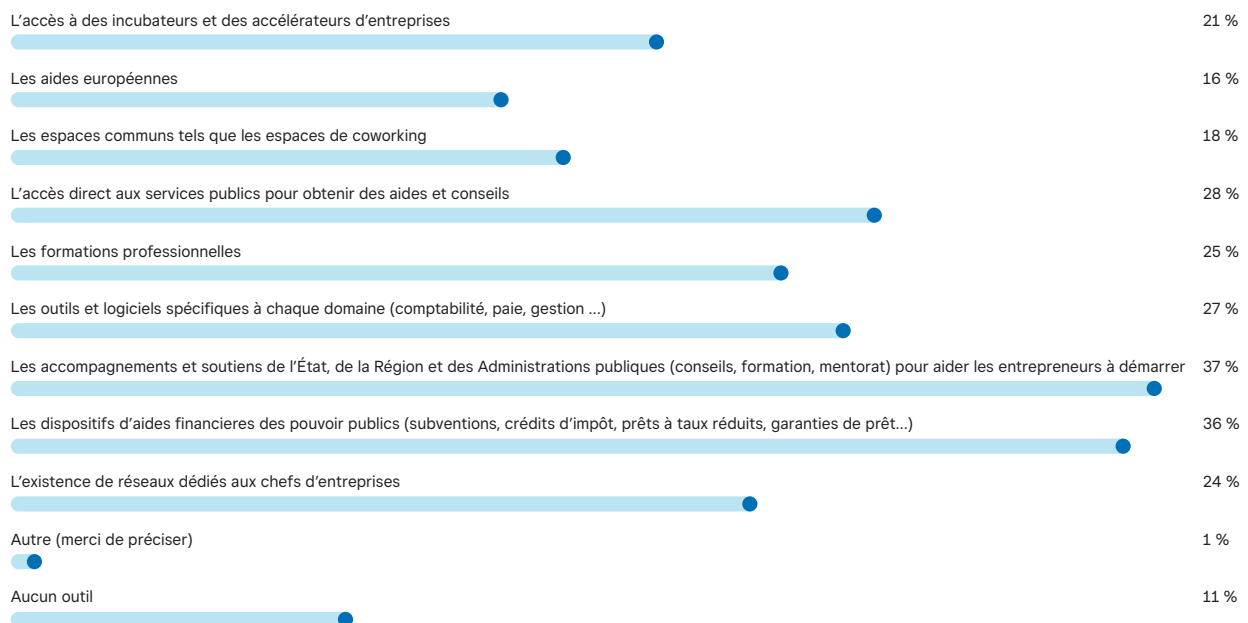


## Un besoin d'accompagnement et de conseil d'experts

Plus d'un tiers des professionnels plébiscite les accompagnements et soutiens proposés par l'État, les régions et les administrations publiques incluant conseils, formations ou mentorat. Un autre tiers favorise les aides financières publiques (subventions, crédits d'impôt, prêts à taux réduits, garanties de prêt...).

Tout type de soutien est le bienvenu, **28 % des sondés souhaitent un accès direct aux services publics pour bénéficier d'aides et de conseils**. **27 % privilégient l'utilisation d'outils et logiciels adaptés à leur secteur d'activité ou mentionnent l'importance des formations professionnelles (25 %)**. L'existence de réseaux dédiés aux chefs d'entreprises attire l'attention de 24 % des répondants.

Quels outils et dispositifs permettraient selon vous d'avoir des conditions de travail plus apaisées ?  
Plusieurs réponses possibles.

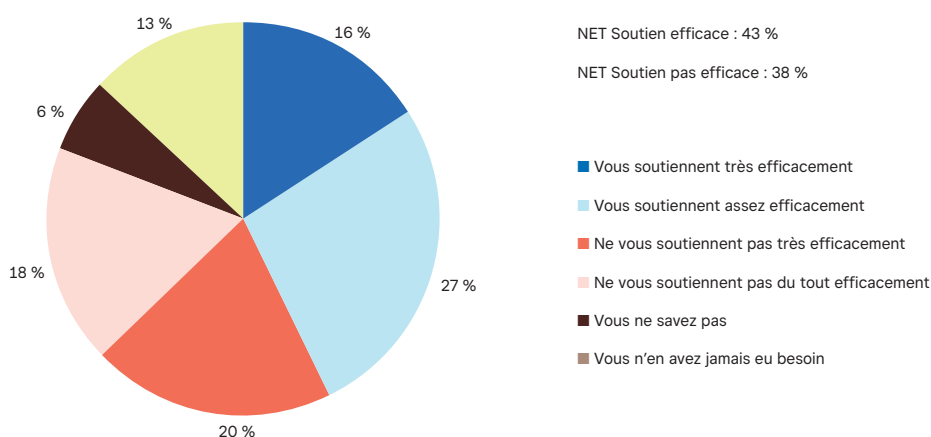


**43 % des chefs d'entreprise considèrent les aides publiques comme un soutien efficace.** Cette perception est plus prononcée chez les jeunes de 18 à 34 ans (55 %), les dirigeants (55 %) et parmi les répondants qui gèrent deux entreprises ou plus (61 %).

Cependant, malgré cette appréciation positive, un pourcentage significatif de répondants estime que ce soutien est inefficace (38 %). Parmi eux, on observe une prédominance chez les professionnels âgés de 50 à 65 ans (47 %), suggérant une certaine réserve quant

à l'efficacité des mesures gouvernementales chez les chefs d'entreprise les plus expérimentés. De plus, cette catégorie est plus encline à indiquer n'avoir jamais eu besoin des aides publiques (25 % contre 13 % pour l'ensemble des répondants), mettant en lumière une possible sous-utilisation ou un manque de confiance dans ces dispositifs. De même, un nombre important d'auto-entrepreneurs affirme ne jamais avoir sollicité d'aides publiques, ce qui peut refléter une méconnaissance des dispositifs disponibles, des difficultés d'accès ou encore une confiance limitée dans leur efficacité potentielle.

Globalement, dans quelle mesure les aides publiques (financières, fiscales ou méthodologiques) vous soutiennent-elles ?  
Diriez-vous qu'elles... Une seule réponse possible.



**L'intégration d'outils technologiques et de l'Intelligence Artificielle (IA) est perçue comme une aide quotidienne précieuse** pour alléger la charge mentale des sondés. L'utilité de ces solutions est largement reconnue, bien que leur adoption varie en fonction de l'âge et du poste occupé, les jeunes et les dirigeants étant généralement les plus disposés à les adopter. **Ces solutions technologiques permettent aux chefs d'entreprise de rationaliser leurs processus, de gagner en efficacité et d'alléger leur charge mentale en automatisant des tâches récurrentes et chronophages.** Ainsi, leur adoption constitue une réponse pratique à la nécessité de faire face aux défis quotidiens rencontrés par les chefs d'entreprise.

Alors que **58 % des professionnels reconnaissent l'utilité des logiciels de gestion de projet**, particulièrement appréciés chez les jeunes (67 %), il est intéressant de noter que malgré cette reconnaissance, 20 % des répondants ne les utilisent pas.

De manière similaire, **les logiciels de prise de rendez-vous sont jugés utiles par 57 % des professionnels**, soulignant leur importance dans la planification et la gestion des engagements.

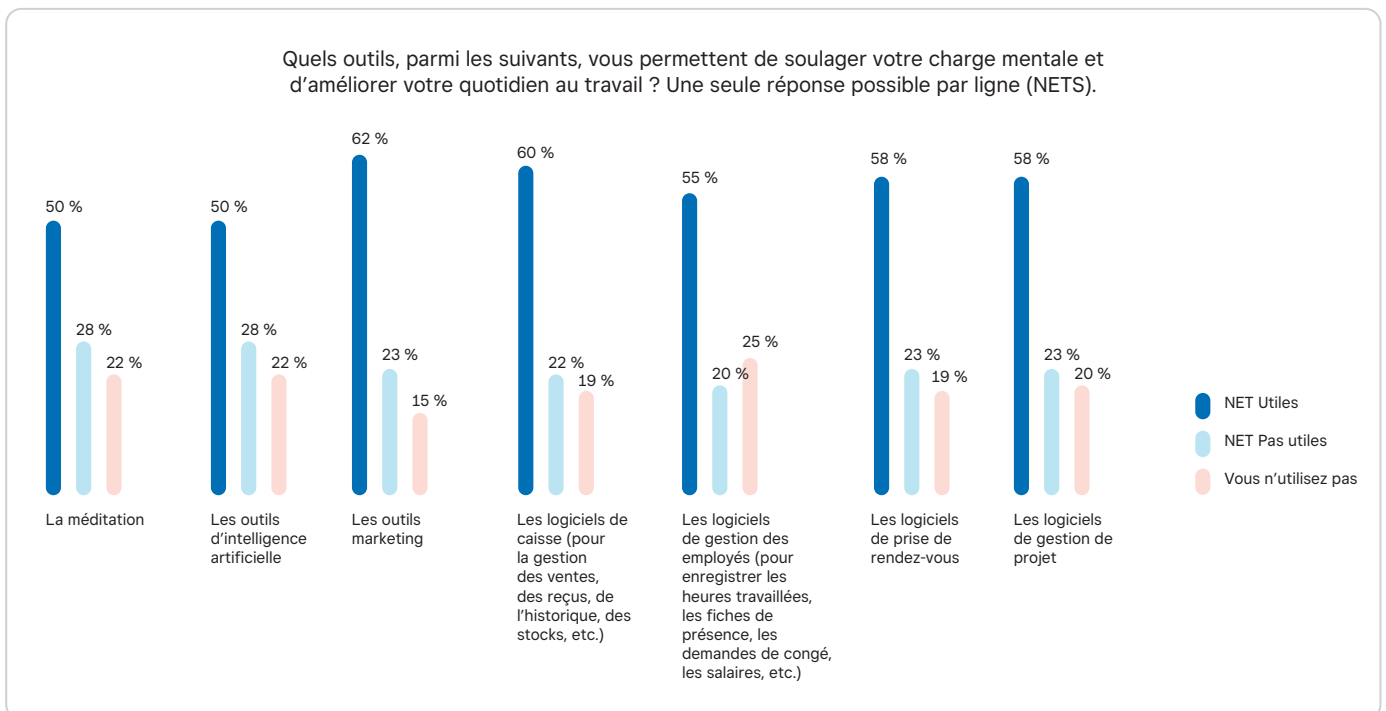
**Les outils de gestion des employés** qui simplifient la gestion des heures travaillées, des fiches de présence et des demandes de congé, **sont valorisés par 55 % des auto-entrepreneurs et gestionnaires d'entreprise**, spécialement par les répondants âgés de 18-34 ans (68 %) et les dirigeants/PDG/CEO (72 %), mais plus d'un quart ne les utilisent pas.

Par ailleurs, les logiciels de caisse, jugés cruciaux par 60 % des professionnels interrogés, revêtent une importance particulière pour la gestion des ventes. Cette nécessité est surtout remarquée chez les jeunes de 18-34 ans (71 %) et les commerçants (74 %).

Quant aux outils marketing, leur utilité est reconnue par 62 % des professionnels avec une adoption plus prononcée chez les dirigeants (71 %).

L'Intelligence Artificielle est perçue comme un atout par la moitié des auto-entrepreneurs et gestionnaires d'entreprises, un pourcentage qui atteint 60 % en région parisienne et à 58 % chez les jeunes.

Enfin, la méditation est considérée utile par la moitié des sondés tandis que 22 % n'adoptent pas cette pratique !





## → Conclusion

Malgré les nombreux défis auxquels ils sont confrontés, les chefs d'entreprise bénéficient aujourd'hui d'un vaste éventail d'outils et de ressources conçus pour les aider à naviguer avec succès. L'essor de solutions technologiques telles que les logiciels de prise de rendez-vous, les systèmes de gestion de caisse, et les outils d'intelligence artificielle représentent un véritable atout pour améliorer leur efficacité opérationnelle et les libérer de leur charge mentale.

**L'adoption de ces solutions n'est plus seulement un choix, mais une nécessité pour rester compétitif dans un environnement commercial en constante évolution.** En effet, l'automatisation des tâches répétitives et chronophages libère un temps précieux pour les chefs d'entreprise, leur permettant de se concentrer sur les aspects les plus stratégiques et créatifs de leur activité.

La technologie offre un moyen efficace d'alléger la charge mentale souvent associée à la gestion d'une entreprise. En simplifiant les processus, en améliorant la productivité et en fournissant des informations exploitables, **les solutions technologiques jouent un rôle essentiel dans la préservation du bien-être mental des chefs d'entreprise.**



Square facilite les services commerciaux et financiers et les rend accessibles grâce à un écosystème de solutions commerciales. Square propose des logiciels dédiés pour l'exécution des opérations complexes des restaurants, commerces de détail et prestataires de services professionnels, des outils d'e-commerce polyvalents, des services financiers et des produits bancaires intégrés, les fonctionnalités de gestion du personnel et de calcul des paies, et bien plus encore, le tout en vue de permettre aux vendeurs d'économiser du temps et des efforts. Des millions de vendeurs du monde entier font confiance à Square pour optimiser leur activité et prospérer.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.squareup.com](http://www.squareup.com).

Square, nom commercial de Squareup International Limited, est supervisée par la Banque Centrale d'Irlande.