



Les indépendants face à la crise Covid-19

Rapport de résultats

Avril 2020

Estelle THOMAS / Hélène LECLERC



A woman with dark hair, wearing a light green textured sweater, is seated at a wooden desk. She is looking at a laptop screen which displays a website with several images. In front of her is an open notebook with a pen resting on it. To the right of the notebook are various craft supplies: a pair of black scissors, a spool of red thread, a spool of tan thread, and several small cards with American flags. A smartphone and a pair of glasses are also on the desk. A cup of coffee is visible in the background. The scene is lit with warm, natural light, suggesting an indoor setting like a home office or a craft room.

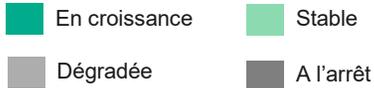
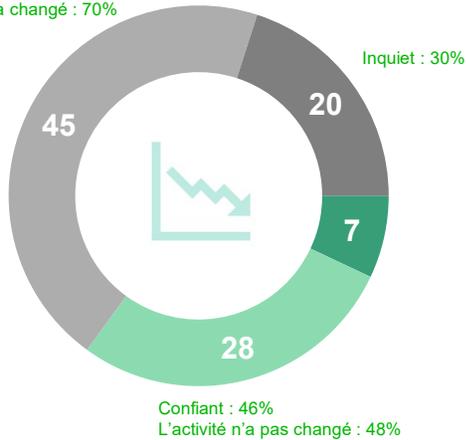
1. Quel impact de la crise Covid sur l'activité des indépendants ?

2/3 des indépendants ont subi la crise, avec un impact négatif sur leur activité.

1 indépendant sur 5 a même vu son activité s'arrêter.

Impact de la crise sanitaire

Inquiet : 60%
L'activité a changé : 70%



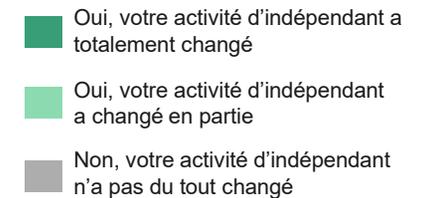
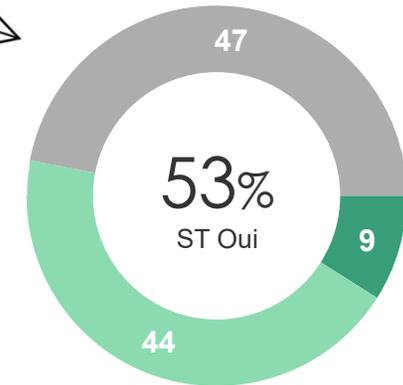
72% des indépendants ont vu leur activité être impactée

- Impact négatif : 65%
- Impact positif : 7%

NB : une disparité selon les secteurs. Alors que les commerces sont logiquement plus impactés négativement par la crise, d'autres secteurs sont impactés plus positivement, comme les cabinets juridiques / experts comptables... ou les métiers du digital.

🗨️ *Notre métier c'est à 90% du terrain, soit aller chercher des mandats, soit vendre des maisons. Et si vous ne rentrez pas de mandat, vous ne vendez pas de maison, et si vous ne vendez pas de maison, vous ne gagnez pas d'argent.*

Adaptation de l'activité en conséquence ?



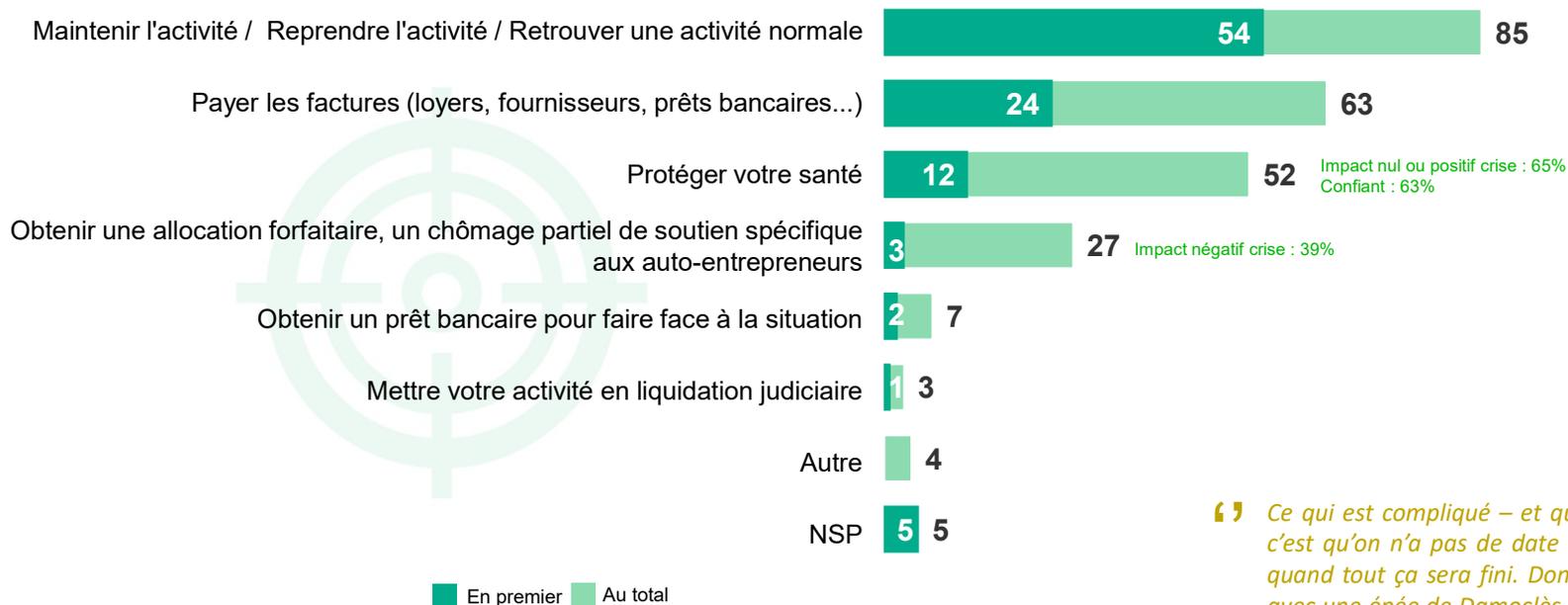
En %

A1. Quel est l'impact de la crise actuelle sur votre activité ? Votre activité est-elle... - Base : Total (300)

A2. Dans ce contexte de crise, avez-vous adapté ou modifié votre activité d'indépendant (par exemple en mettant en place la livraison à domicile, la vente à distance, en produisant de nouveaux produits...) ? Base : impact sur l'activité (238)

Dans ce contexte, la principale préoccupation des indépendants, c'est le maintien / la reprise de leur activité.

Priorités actuelles

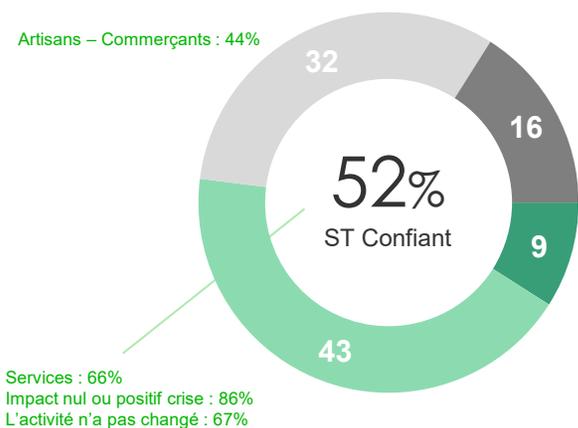


“ Ce qui est compliqué – et qui est toujours le cas aujourd’hui – c’est qu’on n’a pas de date de sortie, on ne sait pas vraiment quand tout ça sera fini. Donc du jour au lendemain vous vivez avec une épée de Damoclès au-dessus de la tête, vous ne savez pas si vous allez pouvoir travailler, si vous allez continuer à avoir des aides car ce n’est pas non plus un puit sans fond.

En %
Base : Total (300)
A3. Quelles sont dans l'ordre vos priorités actuelles pour votre activité d'indépendant ?

Une confiance dans l'avenir mitigée (et logiquement liée à l'impact de la crise sur l'activité). Se projeter sur la reprise reste assez difficile.

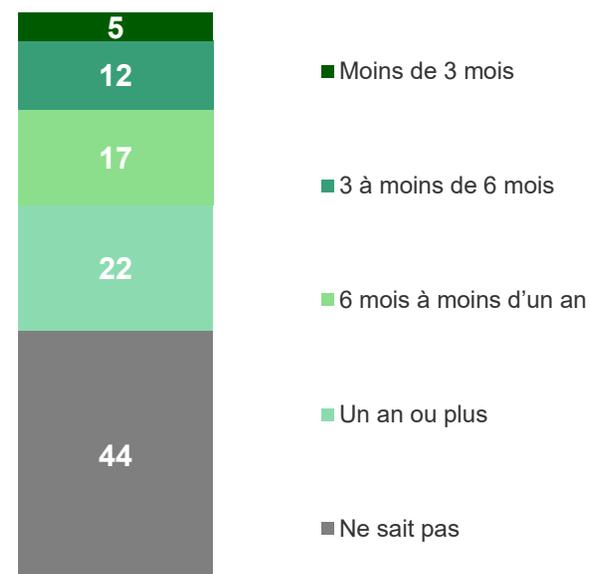
Etat d'esprit actuel



« J'ai l'impression que cette volonté de se payer des choses durables, qui ont du sens, ça va continuer et fonctionner. Je ne vais peut-être pas rouler sur l'or mais je pense que ça va fonctionner oui

« Pour résumer mon état d'esprit, je suis déterminée ... mais inquiète

Perspective de développement



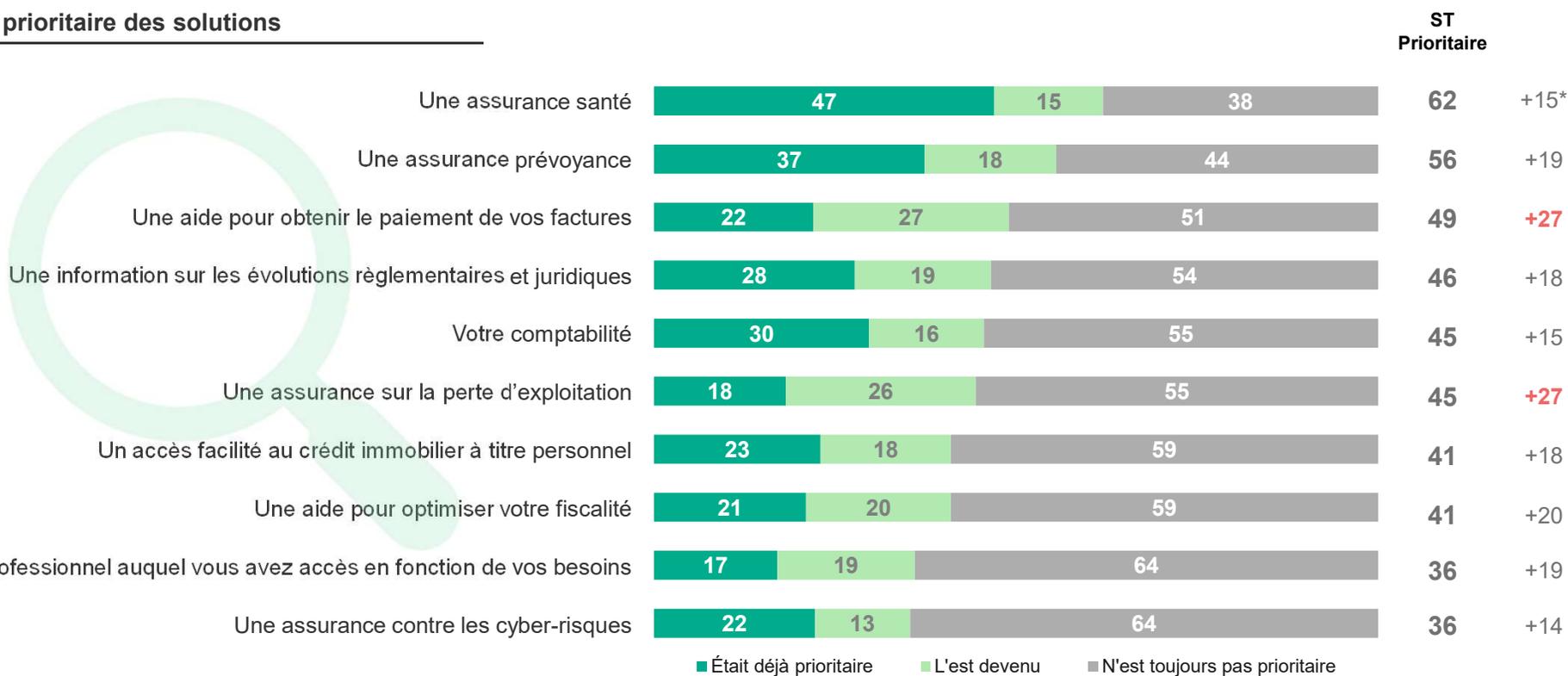
En %
 Base : Total (300)
 A4. Globalement, concernant votre activité d'indépendant, dans quel état d'esprit vous trouvez-vous : diriez-vous que vous êtes... ?
 A5. Vous diriez que votre activité d'indépendant connaîtra une vraie croissance dans... ?

2. Quelle maturité sur les sujets financiers ?



Bien que les assurances de personne restent les solutions les plus prioritaires pour les indépendants, la crise conduit à de nouvelles prises de conscience, notamment autour de l'obtention du paiement des factures et de l'assurance sur la perte d'exploitation.

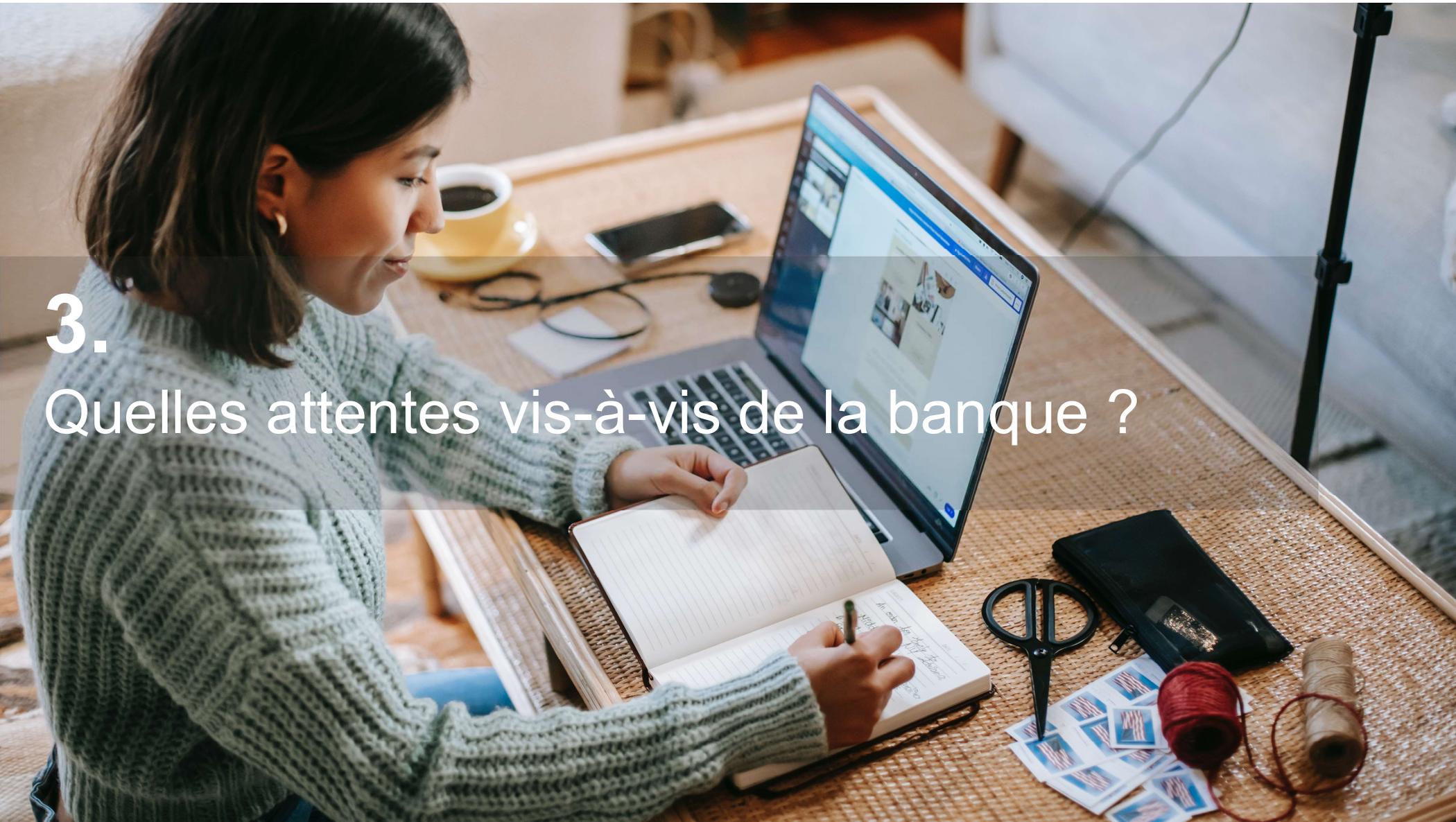
Caractère prioritaire des solutions



En %
 Base : Total (300)
 B2. Et dans le contexte de crise actuel, diriez-vous, pour chacun de ces services...

*: (% ST Prioritaire) – (% Était déjà prioritaire)

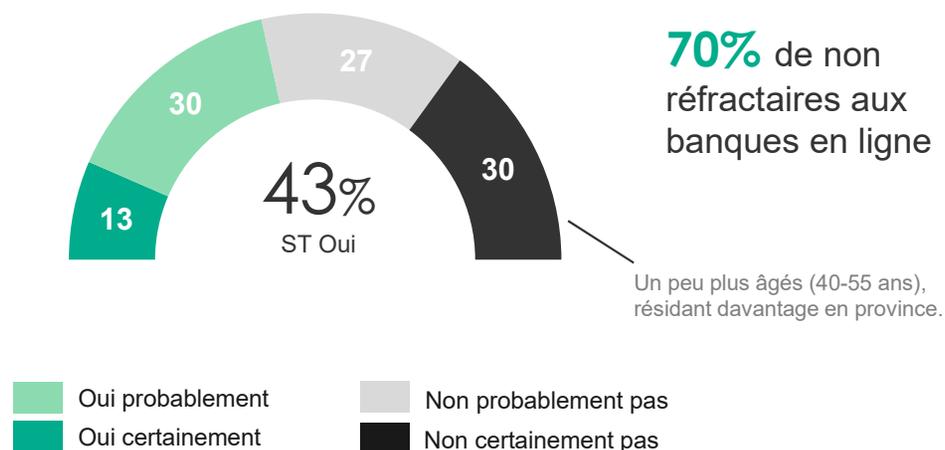
3. Quelles attentes vis-à-vis de la banque ?



Une part de réfractaires aux banques en ligne limitée (30%).

Près d'1 indépendant sur 2 se dit même ouvert si une meilleure offre lui était proposée.

Ouverture aux banques en ligne ?



En %

Base : Total (300)

C2. Auprès de quelle(s) banque(s) êtes-vous client(e) pour votre activité d'indépendant ? / C3. Au cours des 12 prochains mois, seriez-vous prêt(e) à ouvrir un compte pour votre activité d'indépendant auprès d'une banque en ligne (Boursorama, Hello Bank!, ING Direct...) ou d'une néo-banque (Orange Bank, N26, Revolut, Shine, Quonto...), si on vous proposait une meilleure offre ?

Même si le prix prédomine en première intention, la facilité de réalisation des opérations arrive en tête au cumul des différents critères de choix d'une banque : les indépendants recherchent avant tout de la simplicité, pour faciliter leur quotidien.

Critères de choix d'une banque



En %
 Base : Total (300)
 C4. Quels sont vos principaux critères de choix d'une banque ?

■ En premier ■ Au total

Des indépendants majoritairement digitaux dans leur relation à la banque.

Relation avec la banque

Vous vous rendez compte à quel point c'est essentiel de pouvoir échanger avec votre conseiller bancaire



Ça n'était pas dans vos habitudes, mais vous vous êtes familiarisé avec la consultation et la gestion en ligne de vos comptes, en toute autonomie, et cela vous convient



Vous vous rendez compte à quel point consulter et gérer vos comptes en ligne, en toute autonomie, est indispensable



Ça ne change rien pour vous : vous étiez déjà très à l'aise avec la consultation et la gestion en ligne de vos comptes



Résidant davantage en Province, ils choisissent plus leur banque pour les conseils proposés (27% vs. 15%) et le service client et son accessibilité (57% vs. 39%)

>> Des indépendants qui ont besoin d'accompagnement.

80% des indépendants consultent et gèrent aujourd'hui leurs comptes en ligne, dans le cadre de leur activité.

En %
Base : Total (300)
C5. Et toujours dans le cadre de votre activité d'indépendant, dans le contexte de crise actuelle, vous diriez que...

A woman with dark hair, wearing a light green textured sweater, is seated at a wooden desk. She is looking at a laptop screen which displays a website with several images. In front of her is an open notebook with a pen resting on it. To the right of the notebook are a pair of black scissors, a black wallet, a spool of red thread, and a spool of tan thread. A coffee cup is visible on the desk behind the laptop. The background shows a white sofa and a black tripod stand.

Monographies d'indépendants

Réalisation des entretiens d'indépendants par téléphone, pour évoquer leur vécu de la crise, leurs attentes par rapport à la banque.

Monographie 1 – Anne-Charlotte, Consultante en communication digitale



De qui s'agit-il ?

- 34 ans
- Auto-entrepreneuse depuis 7 ans
- Premières expériences en librairie, dans l'édition, puis dans la communication digitale au sein d'une entreprise.
- Création du statut d'auto-entrepreneur dans le cadre de la rédaction d'articles sponsorisés sur un blog dans un premier temps, avant de lancer son activité d'indépendante en tant que consultante en communication digitale.



De par son type d'activité, Anne-Charlotte a eu la chance d'être épargnée par la crise de Covid-19. Son activité a même plutôt été « **boostée** ». Spécialisée dans les TPE et petites boutiques, elle a pu profiter du besoin d'accompagnement de ces acteurs qui ont du se développer sur le digital pour maintenir le lien avec leurs clients.

Ainsi, une **certaine confiance** quant à l'avenir, Anne-Charlotte envisageant même de se développer.

Au niveau bancaire, Anne-Charlotte évoque une relation **assez distante**, avec peu d'interactions.

Elle attend notamment de sa banque...

- Qu'elle **l'accompagne** dans le cadre de son activité (via des conseils adaptés, une veille réglementaire et juridique).
- Qu'elle lui propose des **produits / outils adaptés** (outil de gestion, modèles de documents, assurances spécifiques...).

Monographie 3 – Charli, Ebéniste



De qui s'agit-il ?

- 32 ans
- Auto-entrepreneur depuis 2 ans
- Vrai passionné, Charli travaille en entreprise, en tant qu'ébéniste après sa formation.
- Suite à des difficultés de l'entreprise, il se retrouve au chômage et décide de se lancer en tant qu'indépendant, fort de son expérience passée.



Charli **n'a pas souffert de la crise**, il a le sentiment que cette dernière a encouragé les prises de conscience, et que les particuliers se tournent davantage vers l'artisanat, vers une consommation plus responsable.

Des tendances émergentes qui lui donnent confiance dans l'avenir, pour développer durablement son activité.

Au niveau bancaire, Charli s'est orienté vers une néo-banque, sur les conseils d'un proche.

Aujourd'hui, Charli attend d'une banque...

- Qu'elle s'inscrive dans une **dimension conseil**, qu'elle l'aide à faire grandir son projet.
- Qu'elle lui propose des **outils opérationnels** pour simplifier sa gestion au quotidien (outil simple, intuitif, ergonomique).

Monographie 4 – Hélène, Architecte d'intérieur

De qui s'agit-il ?

- 40 ans
- Auto-entrepreneuse depuis 4 ans
- Première expérience au sein d'une agence en région parisienne.
- Suite à un déménagement en province, et à une période de recherche d'emploi infructueuse, elle décide de se lancer en indépendante, en tant qu'architecte d'intérieur.

Hélène **a été fortement impactée** par la crise, qui a stoppé net la croissance de son chiffre d'affaires, suite à l'arrêt de la plupart de ses projets lors du confinement.

Néanmoins, elle **reste très confiante** quant à l'avenir, et entrevoit de nombreuses opportunités professionnelles.

Dans sa relation bancaire, Hélène mise sur la simplicité et sur le fait de capitaliser sur la relation existante, elle estime que la banque peut-être un véritable partenaire, notamment en proposant :

- Un accompagnement spécifique via des moments de rencontre, des sessions de formation, dans une logique de synergie / de cooptation
- Une offre bancaire adaptée (avec plus de flexibilité)
- Des produits d'assurance spécifiques (pour palier à une certaine « précarité » du statut)

Monographie 5 – Julien, Chasseur immobilier

De qui s'agit-il ?

- 48 ans
- Auto-entrepreneur depuis 4 ans
- Un parcours professionnel très varié, passant par le droit des affaires, l'immobilier, l'industrie pharmaceutique et l'assurance.
- Après plusieurs expériences dans ces différents domaines, Julien décide de se lancer en indépendant, dans son secteur de prédilection, l'immobilier, en tant que chasseur immobilier.

Pour Julien, la crise sanitaire **a marqué un coup d'arrêt** dans son secteur. Il a du renoncer à organiser des visites ou à faire de la prospection, ce qui a réduit considérablement son activité.

Néanmoins, malgré une absence de visibilité, et donc de projection, Julien **reste confiant**, estimant que la crise va susciter des envies de changement, de déménagement. Il espère donc que son activité va repartir à la hausse.

Au niveau bancaire, Julien exprime spontanément **peu d'attentes** à l'égard des banques, il attend avant tout qu'elles...

- Proposent une offre bancaire plus attractive (avec des facilités de caisse)
- Favorisent les synergies entre auto-entrepreneurs (clubs...)
- Soient plus proactives en matière de conseil

Monographie 6 – Mathilde, Esthéticienne à domicile

De qui s'agit-il ?

- 28 ans
- Auto-entrepreneuse depuis 1 ans
- Après des études en marketing et communication, elle décide de vivre de sa passion, l'esthétisme et le maquillage.
- A l'issue de plusieurs expériences en entreprise, modèle dans lequel elle ne se reconnaît pas, elle décide de se lancer en indépendante, en tant qu'esthéticienne à domicile.



Mathilde a créé son activité (sous franchise) lors du premier confinement, alors que **l'activité était à l'arrêt**, pour prendre le temps de tout mettre en place en vue du lancement.

Mais, la répétition des confinements, et donc de l'arrêt du secteur, a compliqué les choses.

De ce fait, Mathilde reconnaît être tantôt **optimiste**, tantôt **résignée**. Il est aujourd'hui difficile pour elle de prévoir, d'anticiper, de se projeter sur l'après. Mais malgré cela, elle reste **déterminée**, et souhaite se donner les moyens de réussir.

Au niveau bancaire, Mathilde a apprécié **l'accompagnement et le soutien** de sa banque, avec un conseiller jugé compétent, proactif, **à ses côtés**.

De fait, elle exprime peu d'attentes spontanées, si ce n'est un accompagnement autour du sujet de la comptabilité, aussi bien au niveau pratique que théorique, via la mise à disposition d'un outil de gestion intégré.

Méthodologie



Echantillon

300 interviews réalisées

Indépendants, freelance, autoentrepreneurs, en activité principale, âgés de 20 à 55 ans, n'employant aucun salarié dans le cadre de leur activité en tant qu'indépendant.

En parallèle, monographies d'indépendants ont été réalisées (entretiens de 30 minutes conduits par téléphone).



Mode de recueil

- Interviews réalisées sur le panel Kantar.
- Questionnaire auto-administré **online**
- Durée de passation de **8 min**



Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé du **13 au 21 avril 2021**