

Annexe 14 – Retranscription de l’entretien 9

Emilie : Bonjour, c’est Emilie !

Entrepreneuse 9 : Eh bien je prenais mon téléphone pour t’appeler !

Emilie : ah bah, c’est parfait ! On était synchro comme ça.

Entrepreneuse 9 : Tu vas bien ?

Emilie : ça va bien et vous ?

Entrepreneuse 9 : Nickel ! Désolée pour les délais de réponses, je pensais vraiment que je t’avais confirmé.

Emilie : Pas de soucis, ne vous inquiétez pas ! ça a pu s’arranger au final donc il n’y a pas de problème.

Entrepreneuse 9 : Super !

Emilie : Donc, pour vous remettre un peu de contexte, je suis étudiante en sciences de gestion et, mon mémoire porte sur l’entrepreneuriat féminin, et donc, plus particulièrement la question de légitimité des entrepreneuses, donc aussi bien personnelle que par rapport au projet, avec un focus sur le financement et les partenariats. Alors, quand je dis partenariats, je ne parle pas forcément de partenariats commerciaux, mais simplement les partenaires, tous les acteurs qui sont liés à l’activité. Et donc, on parlera aussi un peu de l’évolution de votre légitimité au fur et à mesure du temps. Mais donc, si vous êtes prête, on peut commencer avec la première partie alors.

Entrepreneuse 9 : Je t’écoute.

Emilie : Parfait ! Première question, est-ce que vous pourriez me raconter brièvement votre parcours avant la création de votre projet ?

Entrepreneuse 9 : J’ai un parcours assez atypique. J’ai fait sciences politiques et après ça, je suis partie à l’étranger. Puis j’ai travaillé quelques années dans une agence événementielle et enfin, j’ai travaillé dans une autre entreprise de confiserie, c’était clairement le job que je préférais parce que j’avais les mains dans le cambouis. Alors, il y a aussi cet élément qui n’est pas à négliger, c’est que je suis moi-même issue d’une famille d’entrepreneurs. Donc l’entrepreneuriat a toujours été au cœur des discussions de famille on va dire.

Emilie : Ok super ! C’est vrai que ça a son importance aussi quand on s’y connaît déjà un peu. Mais du coup, qu’est-ce qui vous a motivé à entreprendre ? Est-ce qu’il y a eu un moment où vous vous êtes dit : « C’est bon, je me lance » ?

Entrepreneuse 9 : Alors, c'est-à-dire que j'ai toujours été impliquée dans ce monde-là. Donc en fait, mon père était entrepreneur, on travaillait en famille. Mon frère aîné travaillait sur l'opérationnel et il avait son avis de près ou de loin, en fonction de ses intérêts, dans les décisions. En tout cas, après un moment, c'est vrai que j'ai oublié cette partie-là, mais quand je travaillais en confiserie, j'ai rejoint la famille pour travailler avec mon père. Et pendant un certain temps, je caressais l'idée d'avoir un projet à moi. Entre-temps, j'ai un membre de ma famille qui est décédé, donc j'ai pris du temps pour prendre un peu de recul. Sans doute, pour me prouver quelque chose à moi-même, je ne sais pas, j'avais besoin d'un projet qui soit à moi et entièrement selon ma philosophie et ma conception, enfin je ne sais pas, ma vision quoi.

Emilie : Ok, parfait ! Et du coup, dans quel état d'esprit est-ce que vous étiez au moment de créer votre boîte ? est-ce que vous étiez plus stressée, impatiente, angoissée ou sûre de vous ?

Entrepreneuse 9 : J'étais sûre de moi dans le sens où, je ne sais pas si j'ai tout à fait répondu à ta question précédente, dans le sens où, j'avais envie d'ouvrir quelque chose à moi mais je savais pas trop quoi. Et quand j'ai entendu parler des cafés céramique, je me suis renseignée auprès de producteurs, j'ai cherché des formations etc. Je me suis vraiment dit que, alors je mets vraiment des gros guillemets, que le concept était tellement simple à faire et donc, que si je faisais pas ça, j'étais vraiment bête, j'allais rien faire en fait. Donc c'est comme ça finalement que je me suis lancée. Donc j'en reviens à ta question suivante qui était, rafraichis-moi la mémoire.

Emilie : Dans quel état d'esprit est-ce que vous étiez ?

Entrepreneuse 9 : Donc j'étais assez consciente parce que j'étais assez confiante sur le fait que ça allait fonctionner. J'avais aucun doute sur le fait que ça allait fonctionner parce qu'on voit bien l'engouement. Il y a une tendance de fond sur le fait de se reconnecter à soi-même, faire des activités créatives, manuelles. Donc de manière générale, je l'ai vécu un peu sur un petit nuage sans trop de remises en question. Et en fait, il y a eu peu de fois où je me suis dit : « Oulala, ça devient compliqué ». En fait, je me disais toujours : « J'avance, j'avance, mais je peux toujours faire marche arrière, c'est pas grave ». Les rares moments où je me suis dit : « Dans quoi est-ce que je m'embarque ? », j'avais une personne proche de moi qui me disait : « Mais non, trop bien, ça va aller ». Donc les petits moments de doutes ont été assez vite effacés.

Emilie : Ok d'accord. Et est-ce que vous diriez que ces personnes qui ont peut-être pu relancer un peu la motivation par rapport à certains doutes que vous aviez, est-ce que vous diriez que c'était des personnes clés dans le lancement et le progrès par rapport à votre projet ?

Entrepreneuse 9 : Euh oui, je peux dire ça. Il y a eu deux personnes en particulier. Je connaissais déjà la première. C'est une personne qui m'a beaucoup accompagnée, c'était un peu le fruit du hasard mais elle m'a beaucoup aidé sur ce qui était digital etc., elle a vraiment débroussaillé le terrain parce que c'était vraiment pas pour moi. C'était pas ma zone de confort, c'est pas ce que je connais, c'est pas ce que je sais faire. Envoyer et demander des devis à des agences pour le site web, l'identité visuelle, les subsides etc., donc voilà. J'ai eu le sentiment pendant plusieurs mois au moment du lancement du projet, que c'était une personne de confiance, un peu comme un associé sans l'être. Ça m'a aidé d'avoir cette personne ressource sur laquelle j'ai vraiment pu compter. Elle m'a aidé sur des choses où probablement j'aurais mis beaucoup plus de temps toute seule. Et la deuxième personne, c'est du coup cette première copine qui me l'a présentée, et elle est devenue la gérante du salon. Donc, elle m'a vraiment été recommandée par cette amie. Et donc, c'est vraiment elle qui fait tourner le shop au quotidien quoi.

Emilie : Ok parfait. Et du coup, par rapport à ce lancement, comment est-ce que vous décrivez les compétences que vous aviez à ce moment-là, et celles que vous estimiez devoir encore développer ?

Entrepreneuse 9 : Alors, je pense que, dans ce projet, ma vraie force c'est d'avoir une vision de laquelle j'ai pas du tout envie de m'écarter. Alors, c'est pas toujours facile parce qu'au quotidien, il y a plein de petites choses qui amènent à réfléchir etc., mais c'est vraiment le plus important, c'est l'expérience que j'ai envie de faire vivre aux gens quand ils viennent chez moi. Il me manque clairement un côté gestion financière. Il me faut quelqu'un qui va me mettre tout bien au carré. Je me suis débrouillée, j'ai fait un business plan. On s'en écarte un peu parce que rien n'est jamais comme on l'avait imaginé dans son business plan. Mais maintenant, il faut vraiment que je me mette autour d'une table avec quelqu'un avec qui on va regarder tous les rapports etc., pour voir c'est quoi la marge de manœuvre dans le projet. Et là, j'avoue, je procrastine un peu, c'est pas ma zone de confort. Donc je suis contente de voir que ça tourne et que le studio est rempli. Je concentre mes efforts, mais je sais que l'un ne va pas sans l'autre. Il faut que ça soit bien piloté. Il faut

mettre la structure de frais et de coûts sous contrôle quoi. Ça, c'est encore un « peut mieux faire ».

Emilie : Oui, c'est le côté performance et quantitatif à analyser plutôt que le service que vous proposez avec les clients etc.

Entrepreneuse 9 : Exactement.

Emilie : Du coup, maintenant, plus par rapport à votre légitimité en tant que telle, comment est-ce qu'aujourd'hui, vous percevez votre légitimité ? Et est-ce que vous aviez des doutes quant à votre place d'entrepreneuse dans votre secteur avec votre profil, même si du coup, vous aviez déjà de base un entourage assez actif en entrepreneuriat ?

Entrepreneuse 9 : Je dirais que je ne me considère pas du tout légitime dans ce que je fais, c'est tout le contraire. Je me dis que voilà, je souffre probablement un peu du syndrome de l'imposteur. J'ai toujours une manière de justifier là où en est parce que j'ai toutes les personnes qui m'ont aidé. Alors dans le secteur et dans ce que je fais, je me sens légitime, comment dire, je suis une personne qui a monté un atelier de peinture sur céramique comme il y en a d'autres. Je ne me sens pas moins compétente ou moins à ma place ou voilà. Mais j'aime pas me mettre en avant, je n'aime pas me mettre sur le devant de la scène. Est-ce que ça a un lien avec la légitimité ? Sûrement, dans l'absolu. Par contre, je me sens pas très légitime... En fait, oui, je ne sais pas comment dire... J'ai l'impression que j'ai des facilités parce que je viens d'une famille d'entrepreneurs donc j'ai des moyens. Et ça vient aussi, par rapport à toutes les questions par rapport au financement etc., du fait que j'ai tout financé moi-même, de ma poche. Je ne dois rien à personne. Mais du coup, c'est vrai que, bien sûr, le studio fonctionne, on peut pas le nier, c'est bien fait. Donc ça doit quand même venir de moi à un moment. Mais est-ce qu'on peut me qualifier de grande entrepreneuse ou de ceci ou de cela ? Non. Je me dis plus : « Bah oui, j'ai ouvert un studio ». C'est bien, mais j'ai pas l'impression d'avoir tant de mérite que ça. Alors oui, je me suis lancée, j'ai ce mérite-là. Mais j'ai toujours vu ça comme un projet hobby. Et d'ailleurs, j'ai tout mis en place pour avoir une gérante qui gère au quotidien et moi, comme ça, je peux me concentrer sur le projet suivant plutôt que d'être derrière le comptoir. Donc, je considère pas que j'ai vraiment une grande légitimité parce que clairement, j'ai eu une facilité au démarrage. Je ne me vois pas comme une grande entrepreneuse, je considère que c'est un excellent apprentissage sur plein de choses, sur mes forces et mes faiblesses. Et en fait, ça fait partie de ce que je disais au départ, c'est-à-dire, finalement le risque est assez limité, donc je me lance. Et si ça marche comme je le

pense, c'est super ! Si pas, j'aurais vraiment appris plein de choses. J'ai appris énormément de choses quoi. Dans les deux cas, je considère que je suis gagnante. Au pire, j'aurais perdu un peu d'argent au passage.

Emilie : Oui en fait, c'est ça, ça ressemble vraiment à un sentiment de l'imposteur au niveau de la légitimité, parce que, d'un point de vue extérieur, c'est un parcours d'entrepreneuse qui se qualifie de la sorte. C'est vrai, que c'est un ressenti qui est plus personnel de votre point de vue, j'ai l'impression.

Entrepreneuse 9 : Probablement.

Emilie : Mais c'est très intéressant. Du coup, par rapport à la légitimité du projet, est-ce qu'il y a des aspects sur lesquels vous vous êtes concentrée pour renforcer la crédibilité et la solidité de votre projet ? Est-ce qu'il y a des choses pour vous qui étaient primordiales à travailler en fait ?

Entrepreneuse 9 : Alors, je ne me suis jamais posé la question de la légitimité du projet en tant que telle. En fait, j'étais tellement dans mon coin, sans vraiment impliquer un de mes frères. C'est seulement une fois que j'ai ouvert que j'en ai parlé. Et mon frère, qui n'y connaissait rien, était persuadé que je faisais des ateliers pour les enfants. Et puis, il a rencontré des gens qui en parlaient en disant : « Mais faut tellement qu'on y aille », on en parlait jusque Charleroi. Il m'a dit : « Non, mais franchement, ça m'en bouche un coin ». Mais du coup, je ne me suis jamais demandé si le projet était légitime ou pas. J'ai vu plein d'exemples, plutôt à Paris, d'endroits qui fonctionnaient très bien, parce que chez nous, c'est plus récent. Je voulais vraiment lancer ce concept de manière professionnelle, et pour moi, c'était ça l'élément, de faire en sorte que ça soit bien fait, et que ça tienne le coup pour ne pas tomber dans ce truc de touche-à-tout, un peu brol, bric-à-brac. Je voulais un projet bien fait, bien pensé, abouti. J'avais envie d'un truc fini. Et je dois reconnaître, c'est le retour que j'ai eu de beaucoup de gens. Ça m'a fait plaisir, ça m'a vraiment touchée, qu'on me dise que le studio était quali.

Emilie : Ok, parfait ! Par rapport aux financements, donc vous avez dit que vous aviez tout financé de votre poche, c'est ça ?

Entrepreneuse 9 : C'est ça oui. Là maintenant, la bonne nouvelle, c'est qu'on est en plein dans les travaux à Namur, et le chiffre produit à Louvain-la-Neuve ne suffit pas mais alimente assez bien pour les travaux à Namur.

Emilie : Ok, super, c'est top ça ! Par rapport à vos partenaires, donc comme je l'ai dit tout à l'heure, tout ce qui est partenaires, c'est vraiment les personnes qui vous accompagnent

avec votre activité. Donc, ça peut être des fournisseurs, des clients, etc., comment est-ce que vous décrirez les premières entrevues ou les premières négociations que vous avez eues avec vos partenaires ?

Entrepreneuse 9 : Alors, c'est une bonne question. Mais je ne suis pas sûre de pouvoir t'apporter une réponse vraiment pertinente dans la mesure où, les seuls partenaires avec lesquels j'ai des négociations, en fait c'est pas vraiment des négociations. En fait, il y a un fournisseur qui a le monopole en Europe pour tout ce qui est céramique. Tout le monde se fournit chez lui donc il n'y a pas réellement de négociations. Et alors, dans les autres partenaires qu'on a, je pense à tout ce qui est pâtisseries et ce qu'on propose sur notre carte, les boissons et la nourriture. Et là, en fait, très vite, les gens sont super contents de travailler avec nous. De nouveau, la gérante, elle est ravie d'aller en rendez-vous, de négocier. Elle connaît tous les commerçants. Moi, c'est pas non plus ma tasse de thé, je suis très contente qu'elle fasse ça. Mais dans l'ensemble, je dirais que ça n'a jamais été un vrai sujet parce que les gens sont contents d'avoir de la visibilité aussi grâce à nous et donc de collaborer. Et pareil à Namur, bon j'avoue que Namur, ça traîne un peu, mais j'ai déjà reçu plein de demandes de collaborations. On va pas se mentir, c'est quand même chouette qu'on vienne nous démarcher plutôt que l'inverse. Donc voilà. Mais donc, moi, je mets plutôt la confiance et la régularité au cœur des relations avec les partenaires. Surtout que, toutes ces discussions-là, c'est pas le corps principal de mon business. Je dis pas, si ça avait été le cas, on aurait sûrement négocié autrement, comme pour les céramiques par exemple où là, on envisage des négociations sur le long terme, mais là, c'est pas le cas.

Emilie : Ok d'accord. Et justement, par rapport à ces fournisseurs, est-ce que vous avez directement eu ce sentiment d'être prise au sérieux et de pouvoir instaurer une relation de confiance avec eux ?

Entrepreneuse 9 : Alors, oui. Donc on a trouvé les fournisseurs avant d'ouvrir donc, je dirais pas qu'ils nous ont pris au sérieux tout de suite, mais par contre, assez vite, ça n'a jamais été vraiment un sujet. On voit bien que ça a du succès, que ça marche bien, et qu'on a mis un peu de moyens dans l'aménagement. Et finalement, les commerçants de la galerie à Louvain-la-Neuve sont ravis parce que ça amène un autre type de clientèle à des jours et des heures différents aussi. Et je pense que c'est une galerie qui a été un peu embellie grâce à ça. Donc finalement, tout le monde est content. Ça n'a jamais été un sujet d'être prise au sérieux.

Emilie : Ok d'accord, parfait ! Et est-ce que vous avez utilisé un réseau préexistant pour votre activité ? est-ce qu'il y a des personnes à qui vous avez fait appel que vous aviez déjà croisées par le passé etc. ?

Entrepreneuse 9 : Il y a plusieurs personnes avec qui on a travaillé que je connaissais d'avant. Sinon, ça s'est fait un peu comme ça. Donc si tu veux, une fois que j'ai testé le concept tout ça, que j'ai trouvé le fournisseur qui proposait des formations, en nous formant, j'ai rencontré d'autres Françaises qui allaient aussi ouvrir leur café céramique ailleurs, donc en fait, ça m'a quand même créé un petit réseau qui n'est pas négligeable. Mais c'est vrai que, d'entrée de jeu, pas vraiment. C'était plus une chose à la fois, et un problème après l'autre.

Emilie : Et, selon vous, quel rôle joue votre réseau et l'entourage dans votre projet ? Est-ce que vous considérez que c'est quelque chose d'important ou que c'est secondaire ?

Entrepreneuse 9 : Alors, c'est une excellente question. Je ne sais pas à quel point je peux être objective donc j'ai pas trop sollicité mon réseau mais je pense quand même que ça a une importance et une incidence dans tout ça, c'est-à-dire que... De nouveau, je dois scinder deux choses différentes, parce que mon réseau est aussi assez lié à ma famille. J'ai pas spécialement communiqué à mon réseau que j'ouvrais l'atelier, mais par contre je sais que le bouche-à-oreille fonctionne super bien. J'ai plein de copines, et de copines de copines, qui sont venues. Donc je vais dire, malgré moi, mais je ne l'ai pas cherché. Par exemple, les réseaux sociaux, c'est pas mon truc. Je ne poste pas de truc sur ma propre page. Et donc je ne l'ai pas fait quand j'ai lancé le projet. J'aurais dû peut-être, je sais pas, mais je suis un peu pudique là-dessus. Donc je crois que c'est quand même important d'avoir un bon réseau.

Emilie : Ok parfait ! Et justement, en parlant avec des gens, est-ce qu'il y a eu des moments où vous avez eu l'impression que votre légitimité ou la légitimité du projet étaient remises en question ?

Entrepreneuse 9 : Non.

Emilie : Ok, d'accord, parfait ! De manière générale, donc ça, c'est vraiment une question de ressenti, mais est-ce que vous avez eu l'impression d'avoir été traitée différemment parce que vous étiez une femme ? Est-ce que vous pensez que ça a pu jouer un rôle ?

Entrepreneuse 9 : Alors, je ne sais pas, je vais dire oui, mais dans un sens positif. Je propose quand même une activité créative qui intéresse plus les femmes, mais je ne pense pas qu'une activité semblable ne pourrait pas être tout aussi bien faite par un homme.

C'est vrai que dans ce genre de trucs, on s'attend à avoir une femme, et c'est vrai que la clientèle est majoritairement féminine, donc en fait, c'est marrant, mais je n'ai pas été désavantagée d'être une femme, pas du tout. mais de nouveau, est-ce que c'est parce que c'est le réseau, est-ce que c'est autre chose, il y a plein d choses qui peuvent expliquer ça. Mais je trouve ça très fun d'être entourée de femmes, c'est vraiment sympa.

Emilie : Ok, parfait, on va pouvoir passer à la dernière partie de l'entretien au niveau de l'évolution de votre légitimité au fur et à mesure du temps. est-ce que vous diriez qu'aujourd'hui, vous avez peut-être un sentiment de légitimité qui est plus fort comparé au moment où vous avez décidé de lancer le projet ? Et si oui, ou si non, quels éléments ont pu le plus contribuer à cette évolution ?

Entrepreneuse 9 : Alors, sans aucun doute, je dirais oui. Le modèle a été prouvé, alors pas encore tout à fait, mais je veux dire, oui parce que c'est un succès. On en parlerait pas autant si c'était un flop, on va pas se mentir. Donc ça augmente mon sentiment de légitimité. Et aussi parce que, mine de rien, j'ai aussi des gens autour de moi qui me félicitent. Donc ça m'aide aussi à me dire que c'est peut-être pas si mal.

Emilie : Ok parfait ! J'aurais encore deux questions à vous poser. La première, ce serait, quels conseils est-ce que vous aimeriez donner à une femme qui souhaite entreprendre ?

Entrepreneuse 9 : Alors, c'est-à-dire que, j'ai des conseils à donner, mais je peux pas dire qu'ils seraient exclusivement pour des femmes entrepreneuses. C'est ça qui m'ennuie dans la question. J'ai jamais eu le sentiment d'être confrontée à de la discrimination ou du jugement parce que j'étais une femme, donc je peux pas vraiment donner des conseils purement féminins. Ce que je crois, c'est que les réseaux d'entrepreneuses peuvent être hyper intéressants. Je pense sincèrement que c'est un vrai atout de faire partie de ce genre de réseaux. Si avant de me lancer, j'avais eu besoin de conseil ou de guidance, je me serais clairement dirigée vers ça. En fait, ce qui est important pour moi, c'est d'être bien entouré, de demander conseil aux bonnes personnes. Pour moi, de m'être entourée des bonnes personnes sur certains sujets, ça m'a vraiment aidé. Se faire bien accompagner, ça change tout.

Emilie : En fait, ce que je comprends aussi, c'est que la question du genre, dans votre cas, est un peu un non-sujet.

Entrepreneuse 9 : Absolument. Après, j'ai trois enfants mais j'ai mon mari, ma famille pour s'en occuper. Je ne suis pas toute seule à devoir tout gérer. C'est pour ça aussi que je ne me sens pas légitime parce que j'affronte pas de grandes difficultés.

Emilie : Oui, je comprends. Et donc, peut-être la dernière question, quel obstacle est-ce que, pour vous, on gagnerait à reconnaître quand on parle d'entrepreneuriat ? Est-ce qu'il y a des choses auxquelles vous ne vous attendiez pas avant de vous lancer ?

Entrepreneuse 9 : Je dirais la solitude parce qu'il y a des choses qui sont très claires. Moi, j'avance, je prends des décisions, même si c'est pas les bonnes, au moins j'ai l'impression d'avancer. Mais parfois, je vais éviter ce genre de trucs où je suis pas capable de prendre une décision sans demander des avis. Et donc je trouve qu'avoir une personne ressource ou une personne dans laquelle on a confiance, avoir une espèce de personne clé qui peut nous aider à prendre une décision à un moment où on est seul et qu'on doit se décider, c'est précieux. C'est rassurant de savoir qu'on a une personne clé qu'on peut actionner une fois si on a besoin d'un avis sur quelque chose qui bloque. Donc voilà, le sentiment de solitude qu'on peut avoir face à une solution, c'est bien d'avoir une personne et pas devoir demander à plusieurs parce que ça rend tout plus compliqué aussi. Donc voilà.

Emilie : Ok, parfait ! voilà, c'était ma dernière question ! Merci beaucoup pour vos réponses, ça m'aidera beaucoup pour mon mémoire ! Merci du temps que vous m'avez accordé aujourd'hui pour cet entretien.

Entrepreneuse 9 : Avec plaisir ! Vraiment n'hésite pas si tu as d'autres questions ou s'il y a des choses pas claires dans ce que j'ai dit.

Emilie : Ok super ! Merci beaucoup !

Entrepreneuse 9 : Bonne journée Emilie, à bientôt !

Emilie : Merci, à vous aussi, au revoir !