

Annexe 15 – Retranscription de l’entretien 10

Emilie : Bonjour !

Entrepreneuse 10 : Bonjour !

Emilie : Vous allez bien ?

Entrepreneuse 10 : Bien merci, tu peux me tutoyer.

Emilie : Ok, parfait, mais du coup, merci beaucoup d'avoir accepté cette invitation et de prendre ton temps pour répondre à mes petites questions. Ça m'aide beaucoup pour mon mémoire.

Entrepreneuse 10 : Avec plaisir !

Emilie : Du coup, pour remettre un petit peu de contexte, donc moi, je suis étudiant en sciences de gestion, la Louvain School of Management, c'est donc je suis en master. Et donc pour mon mémoire, en fait mon sujet porte sur la question de la légitimité et des entrepreneuses avec un petit focus sur la phase de financement et de recherche des premiers partenaires de manière générale. Et donc, pour ce mémoire, j'interroge plusieurs entrepreneuses pour justement avoir leur parcours, leur expérience. Donc, en fait, il y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses par rapport aux questions. C'est vraiment juste ton expérience et par quoi tu es passée en fait qui sera intéressant pour moi. Donc, pas de pression, j'attends pas spécialement des choses spécifiques ou des points spécifiques, donc voilà, comme ça tu sais. Donc va se diviser en plusieurs parties, on va d'abord parler de ton contexte personnel. Ensuite, ta perception de la légitimité, donc d'un point de vue aussi bien personnel, donc propre à toi, que ton projet en tant que tel. On va parler de l'accès aux financements si tu en as fait la demande et des premiers partenaires, donc que ça soit, en fait les premiers partenaires, je parle souvent de manière générale de tous les acteurs qui ont pu avoir un impact sur ton activité, donc ça soit les fournisseurs, même les clients, ton entourage etc. Et enfin, la dernière partie, c'est l'évolution de ton sentiment de légitimité au fur et à mesure du temps par rapport au début jusqu'au aujourd'hui. Donc, on va pouvoir commencer avec la première partie. Est-ce que tu peux raconter ton parcours avant la création de ton entreprise ?

Entrepreneuse 10 : Oui, donc, en gros avant de commencer mon projet j'étais employée dans une société que j'ai quittée juste après le covid. J'ai été enceinte et du coup, juste après ma grossesse, je suis pas retournée à mon boulot, et c'est là que j'ai commencé à préparer mon projet. J'avais prévu de le lancer à la fin de mon congé de maternité. Et donc,

en fait, en gros, j'ai toujours voulu être indépendante. J'ai pas du tout été élevée dans une famille où être indépendant, c'était une bonne chose. Mon père était plus dans ce truc de : « Tu trouves un boulot et tu restes toute ta vie dans le boulot ». On m'a plus souvent découragée d'être indépendant que encouragée, mais voilà, plusieurs facteurs ont fait que ça s'est présenté à ce moment-là de ma vie et j'ai eu envie de le faire. Et j'avais ce projet personnel déjà, tout ce qui est mode durable puisque du coup, c'est de la mode éco-responsable. Et donc j'ai eu envie d'officialiser ça et de rendre de concrétiser ce projet pour que ça ne soit plus qu'un projet personnel mais un projet plutôt collectif quoi.

Emilie : En fait, je me demandais, est-ce que tu as eu, toi, à un moment donné, peut-être à un moment précis ou un sentiment où tu t'es dit : « Là maintenant, je veux plus attendre, c'est bon, je me lance parce que j'ai envie de rendre ce projet » ? Est-ce qu'il y a eu un, peut-être un déclic que tu as eu pour lancer le projet ?

Entrepreneuse 10 : Ben, moi, je dis toujours, en fait, c'est la partie la plus dure, c'est de se dire : « J'y vais ». Parfois on a un projet et on se dit toujours que ce sera un projet un jour, mais on a l'impression que ce jour n'arrivera jamais et je trouve que c'est vraiment la plus grosse difficulté de se dire : « Ok, en fait, maintenant, j'y vais ». Et au début, je voulais garder mon job, temps plein et bosser sur mon projet pour pouvoir quitter mon job quand j'étais prête avec mon projet. Sauf qu'en fait, c'est impossible de continuer à bosser en plein temps et d'avancer sur le projet. À un moment donné, je me suis rendu que j'avançais pas et je me suis dit que j'arriverais jamais à concrétiser. J'avais envie d'avoir des rendez-vous pour être accompagnée par une structure d'accompagnement, des trucs comme ça. Et en fait, tant que je bossais, c'était impossible. Du coup, la plus grosse décision, ça a été de me dire, je quitte mon boulot pour me lancer à 100 %. Et là, une fois que tu te retrouves sans boulot, t'as pas le choix. Enfin, moi, j'avais pas envie de rester inoccupée donc c'est un peu ce qui m'a permis de me dire : « En fait, là, c'est officiel, j'y vais ». C'est vrai que le covid et la grossesse ont bien joué puisque j'étais plus au travail, donc c'était plus facile d'acter la rupture.

Emilie : Oui, c'est ça et en fait, de pouvoir avoir 100 % de son temps qui est dédié à ce projet plutôt que d'avancer, petit à petit, sur le côté, en ayant quand même, on va dire, l'emploi de base qui occupe la majorité du temps.

Entrepreneuse 10 : Et pour moi, j'ai l'impression que, c'est peut-être possible pour des personnes, mais en tout cas pour moi, c'était impossible de concrétiser ce projet-là, tout en étant occupé, et je pense que le fait d'avoir fait l'unif aussi m'a mis dans un mindset un

peu méthodique. J'avais une méthodologie. J'étais fort dans la création de mon projet sur papier, et donc faire des études de marché, faire mon persona, tu vois vraiment, j'avais un document, j'aurais pu écrire ma mémoire sur mon projet. Et en fait, je me suis dit : « Mais je suis pas en train de faire un mémoire. Personne va lire ce document, ce que je dois faire, c'est agir ». J'aurais pu, j'ai l'impression, pendant des mois encore continuer à faire des recherches sur la mode éthique, sur quels sont les partenaires, tous types de truc, et ça a été un peu le moment où je me suis dit : « En fait, je suis plus à l'unif là ».

Emilie : Sortir un petit peu du process académique qu'on a en fait de toujours devoir tout analyser avant de passer au concret en fait. OK, parfait, et dans quel état d'esprit ce que t'étais au moment de lancer ton activité ? Est-ce que t'étais plus stressée ou alors justement tu étais impatiente ? Est-ce que tu avais peut-être des angoisses ou juste, tu voulais foncer et juste ne penser à rien ?

Entrepreneuse 10 : Je pense que j'étais quand même stressé. Il y a toujours ce truc, en effet, de légitimité d'imposteur, de se dire... Moi clairement, ce truc de légitimité, ça a été un gros problème parce que, surtout quand on parle de mode durable, c'est quand même un secteur spécifique. J'ai pas été spécialement éduquée toute ma vie dans l'écologie, la durabilité, etc., au niveau de mes parents, enfin, on n'était pas des sur-consommateurs, mais je dirais dans la norme. J'étais étudiante en centre-ville donc quand je sortais dans Namur, j'étais chez Mango, chez H&M etc., et clairement, mon passé, mon parcours étaient plutôt un parcours traditionnel en termes de consommatrice, et donc la vie fait que, mes rencontres, mes voyages, etc., ont fait que, à un moment donné, moi personnellement, j'ai changé. J'ai plus voulu consommer de fast fashion, j'ai voulu faire attention à ce que je consomme, j'ai voulu analyser les étiquettes, etc. Et maintenant, je suis incapable de rentrer dans un Stradivarius ou dans un Pull&Bear. Il y a plein de choses comme ça qui ont énormément changé dans ma vie, mais il y aura toujours ce truc de légitimité de : « Qui est-ce que je suis pour vraiment proposer ce projet ? ». Et on n'est jamais à 100 %, je veux dire, je fais hyper gaffe à fond mais je mange de la viande, par exemple. Et ça, on en parle souvent avec mon compagnon, mais j'ai aussi des vêtements de mon passé que j'ai toujours parce qu'en fait, tant que je sais toujours les mettre, ça fait partie de ma philosophie de les garder. Par exemple, j'ai une paire de Nike que j'ai achetée en 2012 et, en fait, j'ose jamais les mettre au magasin alors qu'elles me vont encore mais je me dis tellement : « Si je les mets, je suis pas crédible ». Et donc, du coup, je les porte jamais alors que c'est des chaussures qui ont des années, et en fait qui, finalement, ça n'aurait aucun

sens de les jeter ou quoi. Donc ça, c'est un peu ce truc de légitimité, et ça je l'ai toujours eu au début. Avant de me lancer, c'était un peu la question de : « Est-ce que je suis légitime de lancer ce projet ? Est-ce que j'ai ma place là-dedans ? ». Donc, il y avait quand même un peu d'angoisse, et puis, il y avait aussi l'aspect de : « Est-ce que ça va marcher ? ». Le commerce, c'est quand même difficile. Il y a beaucoup de commerces qui se cassent la figure. Et le monde actuel ne va pas dans notre sens puisque il y a une montée des magasins d'ultra fast fashion en ligne, comme Temu, comme Shein, etc., contre lesquels on ne peut pas rivaliser. Et je peux pas en vouloir aux personnes qui consomment parce que c'est sûr que quand on voit qu'on peut s'acheter 5 jeans pour le prix de un chez moi, je peux comprendre que dans la mentalité des gens, ça soit tentant. Donc, c'est pas facile. Donc, il y avait un petit peu cette peur de se casser la gueule et de ne pas réussir à tenir sur la durée. Après heureusement, j'avais mon compagnon qui m'encourageait à fond de faire le projet, qui m'a soutenu et on avait une stabilité financière qui permettait de le faire.

Emilie : Donc en fait, il y a aussi bien la question de légitimité par rapport à la gestion de l'entreprise que légitimité par rapport au corps même du business, et à tout ce qui est durabilité, etc., parce que c'est un enjeu aussi qui se rajoute en fait à l'activité en elle-même.

Entrepreneuse 10 : Oui, c'est ça.

Emilie : Ok, parfait. Et oui du coup, est-ce que tu estimais qu'au début, quand tu as lancé ton projet, tu avais les compétences nécessaires pour, ou est-ce que tu estimais qu'il y avait encore des choses que tu devais peut-être apprendre sur le côté ? Comment est-ce que tu estimais ton niveau de compétence quand tu as lancé le projet ?

Entrepreneuse 10 : En fait, on s'attend pas du tout aux compétences dont on va avoir besoin. Je ne savais pas trop dans quoi je me lançais. Sur papier, j'avais des compétences parce que, ayant fait l'université comme je disais, j'avais donc ma gestion. Mais ça, je trouve ça toujours un peu fou, d'ailleurs, parce que ce n'est pas parce que tu as fait l'université que tu es capable de gérer un business. L'université dans n'importe quel secteur, moi j'ai fait tourisme management, donc, rien à voir. Et du coup, je trouvais ça fou d'avoir accès à la gestion plus que d'autres. C'est un point qui m'a parfois interloqué mais en même temps, tant mieux. Je pouvais me lancer un indépendance puisque j'avais ma gestion. Après non, clairement, je trouve qu'il y a, enfin moi, j'ai profité d'un an du coup de chômage avant de me lancer. Et là, avec le chômage, on a accès à des formations

gratuites. Quand tu es demandeur d'emploi, il y a plein de petites formations Photoshop, réseaux sociaux, créer son site web,... Et ça moi, j'en ai profité. J'ai fait toutes ces petites formations, parce que je voulais faire un maximum moi-même pour éviter un maximum les coûts. L'idée, c'était, je lance un business, il y a 80 % de chance que ça se casse la gueule, alors je mets toutes les chances de mon côté pour que ça coûte moins cher, que je puisse faire un maximum moi-même, et que, si ça se casse la gueule, j'ai pas engendré trop de frais là-dedans. Donc, j'ai utilisé toutes ces formations-là, pour avoir un peu plus de compétences. Tout ce qui est comptabilité, heureusement, dans mes cours, j'avais de la comptabilité, dans mes cours à l'unif donc j'avais les bases. Mais c'est clairement pas suffisant. Et voilà, après, ça dépend, il y a la création d'entreprises, et il y a gérer un commerce. Je trouve que c'est pas le même. J'ai pas créé une société avec des employés, enfin, voilà, ça reste moi et moi. Et donc du coup, c'est quand même probablement plus facile au niveau gestion. Mais c'est vrai qu'il y a quand même pas, en fait les compétences ont les acquiert au fur et à mesure, mais c'est vrai qu'on se rend pas compte je pense de toute la charge de travail. Et ça, je le vois souvent au quotidien. Des personnes, parfois j'ai des personnes, je dis : « Bah, voilà, il faut que j'aille bosser une heure mon admin ». Mais il comprennent pas, pour eux, gérer un magasin, c'est juste être à la caisse.

Emilie :Oui, bien sûr.

Entrepreneuse 10 : Moi, j'ai du travail pour travailler 7 jours sur 7 toute la journée, parce qu'il faut gérer les réseaux sociaux, et ça, c'est le plus gros du taff. Il n'y a rien à faire, maintenant, si on veut que le business fonctionne, il faut faire des reels, il faut faire des posts, il faut faire des stories tout le temps au taquet. Il faut voir un site Internet à jour. Il faut poster des articles de blog, etc., ça demande du temps. Il y a tout ce qui est comptabilité, faire sa compta de fin de trimestre, de fin mois, faire les commandes, les réassorts, encoder toutes les marchandises, Ben ça paraît pas... Je trouve que, moi même personne, j'étais dans cette position de « Gérer un commerce : j'ai envie de ouvrir le magasin, et puis la journée, je mettrai une petite pièce à l'arrière et je pourrai faire du dessin, je pourrai tricoter ». Je m'imaginais tellement avoir une vie à côté et juste aller à la caisse quand j'avais des clients, mais en fait, j'ai jamais le temps. J'ai jamais tricoté, j'ai jamais fait un dessin depuis que je suis ouvert parce que il n'y a pas le temps.

Emilie : Oui, c'est ça. En fait, il y a toute la face cachée de l'iceberg entre guillemets, qu'on découvre seulement, quand on rentre dans ce milieu. Ok, et est-ce que, en commençant, tu avais des doutes ou des craintes par rapport à ta place en tant qu'entrepreneuse, par

rapport à tout ça, avec ton parcours, ton background, ou alors, par rapport à ton profil etc., est-ce que tu avais des craintes quant à ta place dans ce nouveau monde ?

Entrepreneuse 10 : Un peu je pense parce que déjà, j'avais pas trop le profil d'une indépendante. J'avais pas énormément d'expériences professionnelles non plus parce que j'ai travaillé 5 ans après mes études dans une entreprise où j'étais juste employée. Je faisais ce qu'on me demandait de faire. Et j'avais déjà autour de moi des gens qui, dès leur 19 ans, avaient déjà créé un business. Donc j'avais un peu ce sentiment de pas du tout leur arriver à la cheville. Mais en même temps, une partie de moi se sentait hyper capable. Ça fait un peu partie de ma personnalité, quand j'ai un projet et que j'y crois, si j'y crois, je sais que j'arriverai au bout. J'ai déjà eu des expériences de projet autour desquels les gens me disaient : « Mais ne fais pas ça ». Et donc, j'avais un peu cette certitude, en fait, de si je sens que je peux le faire, je vais le faire, et ça marchera. Mais il faut que je me m'entoure bien, il faut que je me prépare bien. Donc, je pense que je croyais quand même en moi en tant qu'entrepreneuse, mais j'avais quand même un peu ce sentiment de : « Est-ce qu'autour de moi, on va y croire ? ». Et j'avais pas énormément de soutien de ma famille et de ma belle-famille parce que ma famille est petite, j'ai que mon père et mon frère et eux ne me soutenez pas à fond ; Ils n'étaient pas contre moi, mais c'est pour eux, je ne savais pas trop ce que je faisais. C'était pas vraiment un soutien infailible. Et ma belle-famille pareil ? pour eux, voilà. Encore maintenant, je suis pas tout à fait sûre qu'ils croient au projet mais je m'en fous parce que j'y crois et je suis en phase avec moi-même.

Emilie : Et justement, est-ce que tu as eu une démarche peut-être personnelle de vouloir prouver à cet entourage que ton projet était réfléchi, était solide, ou est-ce que tu t'es plutôt dit : « Ben, on me suit ou on ne me suit pas, c'est pas grave, et moi, je fais les trucs de mon côté puis on verra » ?

Entrepreneuse 10 : Je pense que j'étais plutôt : « On me suit, on ne me suit pas, vous verrez bien ». Honnêtement, quand je vois, déjà ma famille, ouais c'était un peu beaucoup de doutes, mais en même temps, à un moment donné, j'avais plus envie de les écouter parce que alors, ça me freinait alors je préférais être dans la bulle et j'ai même pas spécialement envie de tenir au courant. Je fais mon truc de mon côté et je préfère, en fait, j'ai un peu l'impression que c'était une façon de me protéger aussi de dire volontairement que je teste enfin, j'accentuais un peu le truc de je teste et si ça se casse la gueule, c'est pas grave, pour vraiment leur prouver que j'avais la tête sur les épaules et que j'étais pas en train de faire n'importe quoi. Ça c'était un peu un argument que j'utilisais. Alors je pense

que si ça s'était cassé la gueule, j'aurais été quand même vachement down. Mais j'avais un peu envie de donner cette impression de : « En fait, je le fais et j'ai conscience que ça peut ne pas marcher, mais j'ai envie de tester ».

Emilie : Ok, ok. Et, ça, c'est plus un ressenti personnel mais est-ce que tu penses que, outre la crainte de l'entrepreneuriat en tant que tel, est-ce que tu penses que le fait d'être une femme et de vouloir se lancer, ça peut aussi, du coup, être perçu d'une certaine manière de l'entourage, et est-ce que tu penses que ça peut aussi t'impacter toi dans ta légitimité à toi ?

Entrepreneuse 10 : Pour être honnête, j'ai pas plus ressenti que ça de problème de légitimité liée au fait que je sois une femme. En tout cas, pas de mes proches. Et le milieu dans lequel je me suis insérée était pas mal constitué de femmes. Après, je me suis peut-être moi-même fort orientée. J'ai groupe d'entrepreneuses. J'ai côtoyé des femmes qui s'étaient lancées. Et donc ça m'a un peu justement boostée et convaincue de ça. Après, peut-être que maintenant que le projet est là, si je parle avec des hommes entrepreneurs, il y a un peu ce, en effet, ce statut de d'infériorité. Je l'ai pas spécialement ressenti en le lançant et ça a pas été en tout cas un frein.

Emilie : Ok, ok, parfait ! Et du coup, plus par rapport à la légitimité autour du projet en tant que tel, est-ce que donc, tout à l'heure tu parlais des réseaux sociaux de la communication, est-ce qu'il y a des aspects sur lesquels tu t'es concentrée, sur lesquels tu voulais absolument mettre l'accent au début pour rendre le projet plus solide quand tu as voulu le lancer ?

Entrepreneuse 10 : Je pense que clairement, la communication et les réseaux sociaux, il fallait mettre l'accent vraiment dessus. La question c'est de savoir quelles sont les éléments sur lesquels moi je me suis concentrée ?

Emilie : Qu'est-ce qui pour toi était primordial de rendre plus fort dès le début pour rendre le projet plus fort en même temps ? Qu'est-ce qui est pour toi était le plus important, les aspects les plus importants sur lesquels travailler en fait ?

Entrepreneuse 10 : Clairement, le premier aspect sur lequel j'ai bossé, c'est l'aspect financier parce que j'avais vraiment peur de ça. J'ai eu l'occasion avant de lancer le projet d'interroger et d'aller rencontrer d'autres commerçants qui avaient fait le même style de projet que moi dans d'autres villes, pas dans la même ville, pour poser des questions, pour voir un petit peu. Et il y avait beaucoup de trucs de, en fait, de « Tu te payes pas les 3 premières années, c'est quand même chaud, financièrement ». Et j'avais un peu cette

crainte. J'avais envie de quitter le salariat pour me retrouver pendant 3 ans à galérer à fond. Et surtout, j'ai été accompagnée par une structure d'accompagnement qui nous a mis un peu la pression sur le nombre de pourcentages de business qui se cassent la gueule après 6 mois. Et on a eu un accompagnement avec une coach financière que j'ai beaucoup apprécié, où on nous a vraiment donné des clés pour bien démarrer le business, et bien se protéger et bien anticiper parce qu'en fait, le pire dans l'entrepreneuriat, c'est que, en général, les 3 premières années ça roule et puis quand t'arrive la troisième année, tu payes les impôts des deux premières années. C'est seulement au bout de 3 ans que les impôts tombent. Et c'est là que beaucoup de gens, s'ils n'ont pas anticipé, ont vu l'argent rentrer, ils se sont dit : « Cool, ça roule. Je fais des dépenses etc. », et puis en fait, ils reçoivent leurs impôts, et ils découvrent et là ils se mettent en faillite parce qu'ils sont pas capables. Il y a énormément d'entrepreneurs qui ne savent pas ça, encore maintenant, et qui sont à voir et moi clairement, je suis très content d'avoir été accompagnée, du coup, par cette coach financière. Je l'ai revue encore par la suite, et elle m'accompagne encore maintenant. Et ça, c'était pour moi, enfin, je voulais pas faire trop de dépenses, mais cette dépense-là, être accompagnée par une coach, je l'ai faite sans hésiter, sans douter, parce que c'était hyper important pour moi. Ça m'a hyper protégée de plein de choses parce qu'on a fait un tableau sur 3 ans. Et je savais exactement si je faisais ce chiffre d'affaires, quels allaient être les impacts par la suite. Et du coup, j'ai jamais eu de mauvaises surprises. Tous les mois, on est plein de commerçants à discuter ensemble. J'ai tous les trimestres des voisins qui sont là : « Putain, je dois payer 5.000 euros à la TVA, je sais pas comment, je vais faire, je les ai pas ». Moi, c'est quelque chose qui m'arrivera jamais parce qu'à la fin de chaque mois, j'ai mon chiffre, j'ai le pourcentage qui va à la TVA, je le mets sur un compte épargne. Et donc, quand la TVA tombe, j'ai jamais de surprise de me dire : « Merde, mais où est-ce que je vais trouver cet argent ? » puisque l'argent il est là. Il est rentré. Et donc il est là. Et ça, je trouve ça fou qu'il y ait beaucoup de gens qui se fassent avoir par la TVA, par les taxes, etc. Donc moi, c'était une priorité clairement d'être au point financièrement, de savoir exactement combien j'avais besoin, à quel poste, et de me limiter aussi parce que parfois, on a de l'argent et on se dit : « Ok, je vais faire une grosse campagne de com', je vais mettre 10.000 euros en com' », et puis en fait le mois, d'après c'est les grosses livraisons qui arrivent et il faut payer les fournisseurs. Il y a énormément de gens pour un gros problème d'anticipation financière. Et donc, c'était la priorité à fond de mettre l'accent sur ça. Donc pour répondre à ta question du coup, maintenant, le point le plus

important sur lequel je me suis concentré au début, c'était l'aspect financier. Être au clair des différents postes à prévoir.

Emilie : Et avoir toutes les prévisions pour être sûre de pouvoir bien gérer ensuite par la suite parce que, justement, tu avais entendu qu'au bout de 3 ans, parfois les gens se font avoir et après ; ça devient compliqué.

Entrepreneuse 10 : Oui, c'est ça.

Emilie : OK, parfait. Du coup justement, par rapport au financement, est-ce que toi t'as fait des demandes spécifiques de financement quand tu as commencé ?

Entrepreneuse 10 : Oui, alors, comme j'étais demandeuse d'emploi et que j'ai été accompagnée par une structure d'accompagnement qui s'appelle une SAS, j'ai eu droit au plan Airbag. Donc là, j'ai eu l'équivalent de 12.500 euros, répartis sur 2 ans en 4 tranches. Et ça aussi, c'est un truc où on se dit c'est cool, mais en fait, c'est taxé comme des revenus, donc 45 %, donc la moitié va aux impôts. Donc ça, c'est un peu la blague où beaucoup de gens qui se font avoir parce qu'en fait, il y a 12.500 balles, ils sont super contents, ils les dépensent. Enfin, heureusement, ma coach financière m'avait dit : « Dès que tu les reçois, tu divises en 2, la moitié, c'est sur ton compte impôt. L'autre moitié, c'est pour toi ». Donc, voilà, j'ai eu le plan Airbag et alors avec la ville de Namur, j'avais droit à un financement, qui s'appelle objectif proximité mais qui existe plus maintenant, et c'est pour soutenir le commerce, pour aider un peu les commerçants qui se lancent, en fonction de certaines catégories, de certains quartiers, mais donc j'ai eu l'équivalent de 5.000 euros pour tout ce qui est aménagement de la surface commerciale etc. Ça, c'est dans les subsides, des fonds. Après-moi, j'ai mis de ma poche, j'ai pas fait d'emprunt bancaire pour lancer le projet parce que je voulais pas être lié à une banque.

Emilie : Oui, du point de vue personnel, devoir fournir d'une garantie, un truc comme ça.

Entrepreneuse 10 : Mais par contre, j'ai fait une demande de prêt coup de pouce. C'est mon père qui m'a prêté de l'argent. Ça lui a donné un avantage fiscal, et moi, ça m'a permis de financer les marchandises au début.

Emilie : Ok, super, donc c'est plusieurs petites sources en fait au final qui sont venues un petit peu t'aider. Ok, parfait ! Et donc justement, donc, par rapport aux deux premières, je suppose que tu avais une sorte d'entretien au début pour évaluer peut-être un petit peu le projet pour savoir s'il y avait l'accord ou pas, est-ce que tu te rappelles un petit peu comment les premiers contacts se sont passés quand tu as voulu faire ces demandes de financements ?

Entrepreneuse 10 : Pour le plan Airbag, ça s'est fait en fait dans le cas de l'accompagnement que j'avais. Donc, là, en gros, j'ai suivi cet accompagnement, En fait, c'était des coachings individuels avec une personne, moi personnellement, j'ai eu un ressenti plutôt négatif de cet accompagnement. C'est plutôt une expérience personnelle. J'ai eu 2-3 rendez-vous avec personne. Et puis après, j'ai eu une dizaine d'ateliers collectifs où là, je trouvais ça sympa parce qu'on faisait passer l'intelligence collective pour faire évoluer le projet. Je trouvais ça intéressant. Et puis, au terme de ce truc-là, j'ai eu un autre rendez-vous avec ma coach où on a rempli un formulaire où on explique le projet. Je me rappelle plus exactement du formulaire, mais c'est un peu comme un business plan en fait, à envoyer au forem et en général, dans 95% des cas, c'est accepté. Le fait d'être accompagné facilite l'accès au plan Airbag. Et pour l'autre, l'objectif proximité, donc là, pareil, j'ai eu un formulaire où il fallait expliquer le projet, expliquer pourquoi ça apporte plus de valeur à la ville de la Namur, comment je vois mon projet évoluer sur les 5 ans, etc., et puis après, j'ai eu une défense entre guillemets orale devant un comité, de la ville de Namur, pour présenter le projet. Et là, il y a une délibération, et puis ils octroient ou non la prime.

Emilie : Ok, est-ce que peut-être justement durant cette défense, est-ce que tu as remarqué peut-être des comportements ou alors des attitudes auxquelles tu ne t'attendais pas ? Est-ce que tu as trouvé qu'il y avait peut-être certaines difficultés à défendre ton projet ou peut-être tout s'est très bien passé ?

Entrepreneuse 10 : Pour la ville de Namur, ça s'est plutôt bien passé parce que je pense justement qu'il y a un gros problème de cellules vides à Namur. Ils sont toujours contents quand il y a des nouveaux commerces. Oui, et en plus il y a aussi un peu un problème en ce moment de, la plupart des nouveaux qui arrivent, c'est pas toujours des commerces de qualité, dans le sens où il y a énormément de snacks qui n'ajoutent malheureusement pas une plus-value à la ville. Il y a aussi beaucoup de magasins de coques de téléphone qui viennent de Shein etc., et pareil, c'est suspicieux de blanchiment d'argent. C'est des magasins qui sont pas là sur le long terme. Il restent quelques mois et puis ils ferment. Et le troisième problème c'est les instituts pour se faire les ongles.

Emilie : Bien sûr.

Entrepreneuse 10 : Pareil, c'est aussi suspicion de blanchiment. Et donc, en fait, il y a que ça qui ouvre partout dans le quartier. Et donc, ils ont vu arriver un autre projet avec des valeurs, un projet plus qualitatif qui va toucher une clientèle plus spécifique. Mais en

fait, j'ai été hyper bien reçue, le projet a été hyper bien reçu. Et j'ai vu dans la salle qu'il y avait un engouement même si potentiellement les personnes autour étaient peut-être pas... seraient peut-être pas mes clients. Il y avait un engouement de se dire : « Ok, c'est un commerce qui va rester ». Perso, je trouve que j'ai été reçue plutôt positivement, et j'ai pas eu de jugement. J'ai pas eu le sentiment d'être jugé sur mon projet.

Emilie : Ok, ok, parfait super ! Du coup maintenant, plus par rapport à tes partenaires, comme je disais au début, les partenaires, c'est aussi bien les fournisseurs, parfois les clients peuvent jouer le rôle de partenaire ou des distributeurs etc., ce genre de choses, quels ont été en fait tes premiers partenaires quand tu as commencé ton projet ? Et est-ce que justement tu te rappelles à nouveau de ces premières entrevues, ces premiers entretiens que tu as pu avoir avec eux ?

Entrepreneuse 10 : En fait, je réfléchis un peu comment orienter ma réponse. Les premiers échanges que j'ai eu, donc c'était pas spécialement des partenaires mais c'était important pour moi de rencontrer les potentielles boutiques concurrentes. Il y a une autre boutique à Namur qui propose aussi des vêtements éco-responsables. Mais en fait, l'idée, moi, en arrivant, c'était d'être complémentaires, et de ne pas avoir...

Emilie : Une rivalité ?

Entrepreneuse 10 : Oui, et de toucher d'autre public. Cette boutique-là, ils ont plutôt un public de 45 ans. Et moi, je voulais viser plutôt la trentaine. Il y a déjà des différences et clairement, je voulais pas avoir les mêmes marques pour qu'on ne se marche pas dessus et qu'on soit complémentaires. Et l'idée, c'était même pourquoi pas de collaborer, donc on fait parfois des petits événements en commun, etc. Et donc c'était important pour moi déjà d'avoir eu un échange avec ces personnes-là. Là, la relation, relation s'est relativement bien passée, même si j'ai senti quand même un peu, un petit côté « On se méfie, on donne pas trop d'information parce que ça reste quand même de la concurrence c'est vrai », et je pense que dans l'autre sens, je serais ravie d'aider et même temps, il y a des choses que je garderais. Mais ça m'a permis de découvrir aussi que pour avoir les fournisseurs, il fallait passer par des agences, parce que moi, je ne savais pas trop, en fait, en lançant vu que je contrairement à des magasins qui ne sont pas liés à des marques mais qui vont chercher dans des hangars à Paris des stocks de vêtements toutes les semaines, moi ici, je travaille vraiment avec les marques et on choisit les collections deux fois par an et on les reçoit six mois plus tard. C'est un système différent des magasins autres quoi. Et donc, au début, je contactais les marques, mais j'avais pas toujours des réponses. C'était pas facile. Et c'est

en discutant avec d'autres commerces que j'ai compris qu'il y avait des agents en Belgique qui représentaient ces marques espagnoles, françaises. Donc voilà, j'ai contacté, après le premier échange, ceci dit, que j'ai eu avec une marque, c'était une marque française, où le gars m'a appelé, et on a tout de suite échangé. Il avait pas d'agence, il fonctionnait en direct. Super sympa, super relation. Vraiment top et j'ai encore des super bonnes relations avec chaque fois que je vais en collection, il est hyper cool. Voilà, il y a clairement une différence de relation. La plupart des agences sont en Flandres, à Anvers, Gand, etc., et les relations flamands/wallons... On sent quand même que c'est pas la même chose qu'un commerce flamand. J'ai déjà comparé quand je vais en showroom, l'accueil d'une boutique flamande est différent de nous. Et là, je pense pas que c'est une question de légitimité, je pense que c'est une question d'origine.

Emilie : Est-ce qu'il y a eu des moments, parce que c'est un peu ce que tu racontes ici, est-ce qu'il y a eu des moments où tu as eu l'impression de peut-être pas avoir été prise au sérieux sur la compréhension de ton projet ou alors même toi-même en tant que personne ? Et si oui, comment est-ce que peut-être tu as géré ici ces situations ?

Entrepreneuse 10 : Au début, c'était un peu le problème parce que, comme j'existais pas encore, convaincre les marques, dire : « Je vais ouvrir un magasin mais je suis pas encore ouvert, je voudrais commander chez vous », ben, eux ils veulent être sûrs que ça va matcher. Pour convaincre, il fallait que je leur dise : « J'ai déjà telle marque, telle marque, telle marque ». Parfois, j'avais pas encore un oui, mais j'avais dit à l'autre marque : « Oui, vont venir chez moi ». Donc ça a convaincu. Il fallait un peu chipoter comme ça parce que les marques, c'est important aussi pour elles. Vu que c'est les marques pour qui pour le positionnement et la valeur écologique ont de l'importance, il y en a qui refusent de se retrouver dans les magasins qui ne correspondent pas à leur identité. Et donc j'ai un peu dû jouer au début avec quelques marques à ce niveau-là. Et avoir quelques grosses marques d'emblée m'a apporté de la légitimité pour dire : « Je peux continuer » et voilà. Après, je reste une petite boutique et le budget que j'alloue aux marques reste aussi un facteur parfois où, je pense c'est moi, mais ça m'est déjà arrivé de me dire : « Ok, pour cette marque, j'ai un budget de 2.000 balles », et du coup je me sens un peu comme pas très importante chez eux, pas prise au sérieux du poids de la boutique, par rapport à d'autres boutiques.

Emilie : Et ça, c'est un sentiment personnel que tu as ou c'est quelque chose qu'on peut te faire ressentir entre guillemets. Est-ce que c'est plus un facteur extérieur ou c'est plus toi ?

Entrepreneuse 10 : Non, je pense que c'est quand même un facteur extérieur. Voilà, j'ai déjà été sur un salon, par exemple, où on allait faire nos commandes d'une marque avec laquelle on travaille habituellement, c'est quand même une marque pour laquelle je commande beaucoup. C'était hyper cool, mais à un moment donné, il y a un client qui arrive. C'est un client qui a 3-4 magasins, donc du coup lui commandait pour 3 fois le montant. Et tout d'un coup, c'était : « On se reparle après, je vais m'occuper d'un tel ». Donc oui, clairement, je pense que le positionnement de la boutique, le budget que tu as à allouer aux marques est un facteur de prise de sérieux ou non, après, ils ne vont jamais ne pas te servir.

Emilie : Le traitement sera peut-être pas le même en fonction du poids que tu apportes justement pour eux-mêmes.

Entrepreneuse 10 : Oui, c'est ça.

Emilie : Ok, ok, parfait, et ça du coup c'est peut-être une question un peu plus générale, même si tu l'as abordée un petit peu. Est-ce que tu as eu le sentiment d'avoir été traité différemment en tant que femme ? Est-ce que tu penses que le fait d'être une femme ait pu avoir un impact là-dessus ?

Entrepreneuse 10 : Je pense en tout cas que commercialement, parlant, les hommes pensent qu'ils peuvent plus facilement m'avoir si je suis une femme. Et donc je vais toujours en visite de collections avec mon conjoint parce qu'en effet, je pense en effet de toute façon peut-être aussi niveau personnalité que je suis peut-être peu plus faible aussi. Et si je viens en me disant : « J'ai un budget de 3.000 euros pour cette marque-là », je sais que, et évidemment, c'est propre aux visites de collection, mais le commercial va essayer de me refourguer un maximum de pièces en me disant : « Ça, ça va marcher, best-sellers ». Moi, je connais ma clientèle. Ça fait 3 ans que j'ai ouvert la boutique, donc ça fait 7 collections que je fais. Je commence à savoir et je fonctionne au coup de cœur et donc, parfois, il y a des pièces que je me dis, et j'ai fait des erreurs dans le passé, je me suis retrouvée avec des pièces en magasin où je me suis dit : « Pourquoi est-ce que j'ai commandé ça ? Ça marchera pas du tout à Namur ». Mais je me suis fait avoir le gars qui m'a dit : « Prends ». Et j'ai déjà remarqué qu'en étant avec mon copain, la discussion n'est

pas la même. Mon copain, il est commercial, donc évidemment c'est deux commerciaux qui s'affrontent.

Emilie : Oui, mais ça aide aussi.

Entrepreneuse 10 : Ça aide vachement et oui, je sais que quand il est là, on va moins m'emmerder, et on arrive avec plus franc en disant : « Non ça on veut pas, nous, on sait ce qu'on veut ». Je trouve qu'on est plus pris au sérieux que si je suis toute seule, ils vont plus essayer je crois.

Emilie : Ok, ok, d'accord, très bien. Et donc du coup, là, c'est plus par rapport à l'évolution de ta légitimité que tu perçois pour toi-même. Est-ce que tu dirais qu'aujourd'hui, ta légitimité est plus forte que comparée au moment où tu as commencé ton projet ? Et si oui, quels éléments y ont le plus contribué selon toi ?

Entrepreneuse 10 : Un peu, en fait, en tant que, la légitimité en tant qu'entrepreneuse s'est améliorée dans le sens où je suis fière d'être encore là, après 3 ans, d'être rentable, d'avoir un chiffre d'affaires, d'avoir fait un bénéfice. Les chiffres et les résultats font que je me sens légitime et que le projet est légitime. Mais je sens en communauté que je dois utiliser ces arguments-là quand même pour appuyer ma légitimité. Quand les gens me disent : « Ça va le magasin ? », je me sens obligée de dire : « Oui, j'ai fait un bénéfice d'autant, je rentable ». Enfin, j'ai l'impression que je dois donner ces arguments là pour montrer que ça marche. Sinon je pense qu'autour de moi, il y aura toujours un peu des doutes parce que c'est une petite boutique parce que, je sais pas en fait ce que les gens se disent, mais moi personnellement, j'ai toujours l'impression que les gens se disent que ça ne marche pas ou que je vais me casser la gueule, etc., alors qu'en fait, ça marche. Mais, je sens que je dois redoubler d'efforts pour argumenter et prouver que ça marche. Ça fait 3 ans, et ça change toujours pas. Après la légitimité de la boutique en tant que telle, du positionnement, etc., je me sens beaucoup plus exister. J'avais l'impression les premiers mois que c'était du faux que je jouais, que ça allait jamais être officiel. Là, le fait qu'on en parle, il y a de plus en plus d'articles de presse. On a créé une ASBL aussi, on organise un événement qui s'appelle la Slow Fashion Week avec plusieurs commerçants. Ce truc-là, prend l'ampleur aussi. Donc ça me fait sentir plus légitime aussi en tant qu'experte dans la mode durable. On est invités parfois par des unifs pour faire des conférences sur la mode durable. Tous les « à côté », plus sensibilisations, me font apporter de la légitimité en tant qu'experte dans le domaine. Donc, ça c'est bien par rapport à avant. Et la boutique aussi est de plus en plus appréciée. J'ai fidélisé une clientèle. J'ai tout le temps des

commentaires positifs en boutique sur le fait que la boutique est belle, les choix des vêtements est bon. Et donc, plus j'en ai, plus ça me conforte dans les choix que je fais. Donc je me sens assez sereine avec le projet que j'ai construit et comment il est perçu d'un point de vue extérieur. Mais par contre, j'ai clairement gros problème de confiance et de légitimité par rapport à la rentabilité du projet.

Emilie : Oui c'est ça, donc en fait, tu fais vraiment la distinction entre la position de ton projet, alors que, au final, c'est quand même toi qui as créé le projet et ton sentiment à toi de légitimité en tant que personne. C'est vraiment deux choses complètement différentes, en fait, que tu lies pas spécialement entre elles deux en fait.

Entrepreneuse 10 : Oui, complètement.

Emilie : Ok, ok, d'accord.

Entrepreneuse 10 : En fait, je pense aussi, c'est un peu dommage, mais je pense que la visibilité réseaux sociaux a aussi un gros impact sur la légitimité. Je pense que si j'avais 10.000 followers et 500 J'aime à chacun de mes postes, je me sentirais hyper légitime et je pense que du point de vue de mon entourage et de toutes les personnes au quotidien qui demandent comment ça se passe le magasin, ils se diraient juste : « Mais oui, ça cartonne ». Parce que j'ai déjà entendu des personnes... Moi j'ai une autre personne qui a aussi un magasin qui a toujours 4.000 J'aime et pourtant, elle galère, mais comme elle a plein de J'aime sur les réseaux, tout le monde se dit que ça cartonne. Alors que moi, j'ai une plus petite communauté et c'est vrai que j'ai un peu plus de mal, je pense que, parce que j'avais personnellement moi-même pas un gros réseau à la base, j'ai un peu gagné chaque personne, au fur et à mesure au magasin, etc. Et ça, c'est un truc qui m'embête et qui m'handicape, de me dire : « Ah, j'ai pas une assez grosse communauté sur les réseaux et donc ça pèse dans ma légitimité ».

Emilie : Ok, et est-ce que tu considères, parce que justement tu viens de dire que t'avais pas un très gros réseau quand t'as commencé, et donc tu as dû un petit peu aller chercher les gens de ce que je comprends, est-ce que tu considères que le réseau est réellement une part importante dans le développement d'un projet ?

Entrepreneuse 10 : En tout cas, dans la perception, je pense que clairement, enfin, j'ai des gens dans mon entourage qui ont lancé des trucs, qui avaient déjà un énorme cercle d'amis, beaucoup de followers. Commencer son business en ayant déjà 2.000 personnes qui te suivent. Ça joue quand même clairement. Après, le taux d'engagement, enfin, voilà, c'est pas tes amis qui vont t'acheter. Moi clairement, j'ai pas énormément de followers, j'ai

genre 1.400, un truc comme ça, mais j'ai quand même un gros taux d'engagement sur les réseaux. Le pourcentage de gens qui réagissent, qui cliquent sur les liens etc., est élevé. Alors que des gens qui ont 5.000 followers mais qui font 3 J'aime sur leur story. Je trouve que ça joue aussi. Mais clairement dans la légitimité, commencer son projet avec déjà 2.000 personnes qui peuvent partager aussi, ça augmente le bouche-à-oreille, ça élargit vite la communauté. Et ça, moi j'ai du mal.

Emilie : Ok, d'accord. Alors, j'aurais peut-être une dernière question. Ça c'est, à nouveau, c'est très général mais quels conseils est-ce que tu pourrais donner à une femme qui souhaite entreprendre ?

Entrepreneuse 10 : Ben moi le conseil que je donne toujours, c'est de super bien s'entourer et j'en reviens à ce truc d'anticipation, mais de vraiment prévoir l'aspect financier. C'est le plus important pour moi. Et donc pas hésiter à bien s'entourer, quitte à ce que ça demande un investissement au départ. Pouvoir préparer son projet sur le plan financier, c'est hyper important, et de savoir exactement où on va et ce dont on a besoin dans 3 ou 5 ans. C'est hyper important. Et croire en soi à fond et pas écouter les autres parce que, enfin, bien s'entourer mais pas écouter ce que les personnes disent. Tout le monde a toujours son avis à dire. Il faut pas écouter monsieur et madame tout le monde, parce que sinon, on s'en sort pas.

Emilie : Et il y aura toujours des personnes dont l'avis n'est pas sollicité mais qui, quand il est négatif, peut très vite avoir un impact sur nous.

Entrepreneuse 10 : Les gens se rendent pas compte de l'impact que ça peut avoir surtout qu'on est dans une grande période de vulnérabilité. On est en plein doute et on a envie d'y aller et on a juste envie d'avoir des gens autour de nous qui nous disent que ça va aller. Il faut juste se laisser cette chance.

Emilie : Ok, super ! Eh bien, c'était ma dernière question, merci beaucoup pour tes réponses. C'était super intéressant et ça m'aidera beaucoup pour la suite de mon mémoire, donc, merci d'avoir pris ce temps-là pour m'aider à répondre à mes questions.

Entrepreneuse 10 : Trop bien avec plaisir ! N'hésite pas si tu as d'autres questions par mail ou par message ou quoi !

Emilie : Merci beaucoup, c'est très gentil ! Bonne fin de journée du coup !

Entrepreneuse 10 : Pas de soucis, à toi aussi ! Bonne soirée ! Au revoir !

Emilie : Au revoir !