Mikayel a créé son activité de fleuriste en 2013

Rapport annuel 2013

microStart

aide ceux qui ont plus d'idées que d'argent

SOMMAIRE

Edito 3
Clients : micro*Start* au service des populations précarisées 4
Développement : micro*Start* poursuit son développement 8
Team : une équipe mixte focalisée sur sa mission 11
Partenaires : une reconnaissance institutionnelle qui s'amplifie 15
Comptes annuels de micro*Start* 18
Organisation : le business model, l'équipe 21
micro*Start* dans la presse 23

EDITO

Les poches vides, mais des idées plein la tête !

Vous avez entre les mains le troisième rapport annuel de micro*Start*, un document auquel toute l'équipe a contribué et qui reflète le travail de collaborateurs passionnés. Depuis le jour où nous avons repris cet ancien restaurant grec proche de la gare du Midi pour ouvrir notre première agence de proximité de microcrédit, nous avons bien grandi. En trois ans à peine, l'équipe est passée de deux employés à plus de vingt, d'une agence à quatre agences, de cent microcrédits en 2011 à plus de quatre cents en décembre 2013.

Derrière ces chiffres, ce sont des personnes et des histoires qui nous font progresser : les poches vides, mais des idées plein la tête, nos clients nous démontrent chaque jour leur créativité, leur dynamisme et leur esprit d'initiative, alors que les conditions pour entreprendre ne sont pas toujours faciles pour eux. Ils nous donnent l'énergie pour continuer à nous développer, nous améliorer pour répondre de manière toujours plus adéquate à leurs attentes et augmenter l'impact social que nous générons par nos actions au quotidien. Celui de la création d'emplois.

Quelles sont les lignes de force de cette année 2013 ? Une demande qui ne faiblit pas, une croissance de l'activité de 40%, l'ouverture de nos agences de Liège et de Gand, une gouvernance renouvelée avec l'arrivée de Philippe Maystadt à la présidence de la coopérative et d'Olivier Brissaud à celle de l'asbl. Nous avons également bénéficié d'une reconnaissance institutionnelle accrue, notamment à Bruxelles et en Wallonie. Enfin, nos premiers pas en Flandre se montrent très prometteurs comme en témoignent les premiers mois d'activité de l'agence gantoise.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport annuel.

PATRICK SAPY
Directeur général

CLIENTS | MICRO*START* AU SERVICE DES POPULATIONS PRÉCARISÉES

MICRO*START* RESTE FIDÈLE À SA MISSION

Lauréate du Prix fédéral de Lutte contre la Pauvreté, micro*Start* a continué sur sa lancée en 2013 en répondant encore davantage aux personnes en situation de précarité qui veulent créer leur propre emploi. Pour sa 3e année d'existence, micro*Start* est devenue un acteur incontournable du microcrédit professionnel accompagné ; ceci à travers ses deux missions principales : le financement et l'accompagnement des créateurs d'entreprise et des indépendants n'ayant pas accès au crédit bancaire. Notre proximité avec les porteurs de projets et notre réactivité demeurent des éléments particulièrement appréciés par les clients.

C'est ce qu'il ressort d'une étude de satisfaction conduite en 2013 auprès de 178 personnes.

UNE CLIENTÈLE PLEINE DE RESSOURCES

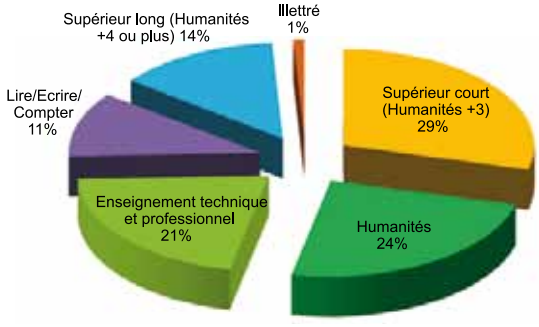
Les portes des agences micro*Start* sont ouvertes à tous ! La diversité des porteurs de projet et de leur parcours est d'ailleurs une de nos richesses. Si l'on excepte leur difficulté commune à accéder au crédit bancaire, nos clients sont très différents les uns des autres : ils connaissent des situations socioprofessionnelles diverses, ont des projets dans tous types de secteurs et sont nés aux 4 coins du monde (80 % des porteurs de projet sont nés à l'étranger), avec des niveaux de compétences et d'études très variés. 12 % de nos clients éprouvent des difficultés d'apprentissage des langues nationales.

Les niveaux de formation varient peu d'une année à l'autre : en 2013, 21 % de nos porteurs étaient issus de l'enseignement technique ou professionnel, 24 % avaient obtenu un certificat d'études équivalent aux humanités et près de 45 % avaient suivi des études supérieures.

Notre méthodologie d'analyse et de traitement des dossiers s'adapte aux niveaux de compétences de chacun d'entre eux.

« Chez microStart, on reçoit beaucoup plus qu'un prêt ! »
Donatienne,
vendeuse ambulante

Dès son enfance, Donatienne a appris à connaître et apprécier l'ambiance de travail particulière des marchés grâce à son père. Après de multiples petits boulots, elle décide de monter son affaire de vente ambulante de textile pour femmes. Le financement de micro*Start* lui a permis d'acheter le premier stock et une camionnette. Depuis septembre 2013, elle est indépendante.



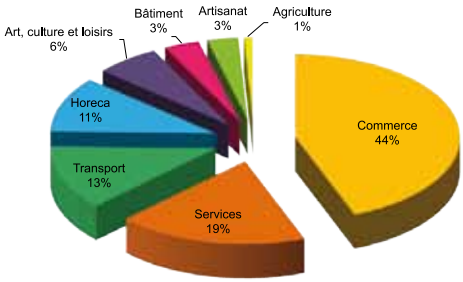
RÉPARTITION DES CLIENTS PAR NIVEAU D'ÉTUDE

LA PARITÉ HOMMES-FEMMES EST PRESQUE DE MISE : 60 % D'HOMMES ET 40 % DE FEMMES.

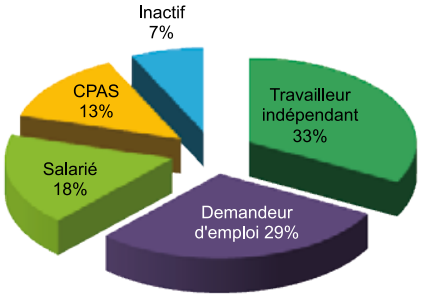
Les secteurs d'activité financés se diversifient de plus en plus, avec une majorité de demandes dans le commerce et les services : 44 % de commerces, 19 % d'activités de services, 13 % dans le domaine du transport, 11 % dans l'horeca, et le reste se répartissant entre des activités artistiques, de l'artisanat, de l'agriculture et les métiers du bâtiment.

Dans le cadre de son objectif de lutte contre la pauvreté et de création d'emploi et de richesse, micro*Start* adapte sans cesse ses produits financiers et services d'accompagnement. Notre objectif : être prioritairement accessibles aux demandeurs d'emploi et aux personnes émargeant au CPAS. A ce titre, nous pouvons dire que les chiffres sont encourageants : près de la moitié des personnes financées proviennent effectivement du chômage ou du CPAS. Tandis que 33 % pratiquent déjà une activité indépendante et qu'un peu moins de 20 % sont des employés exerçant une activité complémentaire. Au total, 80 % des clients de micro*Start* se situent sous le seuil de pauvreté.

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR SECTEURS



RÉPARTITION DES CLIENTS PAR STATUT PROFESSIONNEL



« microStart, c'est comme une seconde famille »
Gulay, Food Truck

Gulay a été accompagnée pendant un an par ILES asbl et a obtenu un prêt de micro*Start* et du Fonds de Participation pour lancer son Food Truck/traiteur. Après plusieurs années de chômage, elle a trouvé chez micro*Start* un interlocuteur qui la suit dans la réalisation et le développement de son projet.

« J'ai tout de suite été très bien reçue. Chez microStart, les conseillers te comprennent et te mettent vite à l'aise. On se sent vraiment soutenus et en confiance. Quand tu te lances, tu as un suivi de A à Z, les conseillers sont disponibles pour toi.
Ça ne se passe pas partout comme ça, et je parle d'expérience ! »

DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS

L'offre de micro*Start*, tant en matière de crédit que d'accompagnement, est riche et diverse comme l'illustrent ces schémas :

Depuis toujours, micro*Start* souhaite être à la pointe dans le développement de nouveaux produits financiers adaptés à son public. 2013 n'a pas échappé à cette règle avec, entre autres, l'expérimentation d'une nouvelle forme de garantie basée sur la constitution d'une épargne préalable et la distribution des premiers « prêts d'honneur » grâce au partenariat noué avec Funds For Good.

FUNDS FOR GOOD
invest, impact

Avoir des produits adaptés à son public est une priorité pour micro*Start*. Nos conseillers accordent une attention toute particulière au choix du produit proposé ainsi qu'aux modalités de remboursement des microcrédits. 90 % des clients trouvent d'ailleurs les échéances correctement calculées en regard de leurs capacités de remboursement*. L'approche personnalisée promue par micro*Start* est particulièrement appréciée : 94 % de nos clients ont une opinion très positive des conseillers qui traitent leur demande, les jugeant accessibles et à l'écoute. 87 % se disent satisfaits quant au délai de traitement de leur demande.

Le couplage microcrédit/accompagnement est épinglé par nos clients : pour 80 % d'entre eux, l'assistance offerte par micro*Start* via les formations et conseils a d'ailleurs constitué un élément déterminant dans leur motivation à démarrer leur projet.

* Enquête de satisfaction menée auprès d'un échantillon représentatif de 178 personnes

	mS test	mS cash	mS business	mS group
Qu'est-ce que je souhaite faire ?	Je souhaite tester mon activité	J'ai besoin de stock ou de trésorerie	Je crée ou je développe mon entreprise	J'entreprends avec la famille et les amis
Quel montant puis-je emprunter ?	2.000 €	5.000 €	15.000 €	10.000 €
Sur quelle durée ?	12 mois	12 mois	48 mois	12 mois
A partir de quel taux ?	9,95%	9,95%	8,95%	8,95%
Frais de dossier au déblocage ?	5%	5%	5%	5%
Quelle garantie ?	Caution solidaire 50%	Caution solidaire 50%	Caution solidaire 50%	Caution du groupe

Patrick Somerhausen, co-fondateur de Funds For Good

Qui est Funds For Good (FFG) ?
FFG est une société active dans le développement et la distribution de fonds de placement avec la particularité qu'elle s'engage à reverser 50 % de ses bénéfices, avec un minimum de 10 % de son chiffre d'affaire, pour soutenir des projets visant à aider des personnes au chômage à se réinsérer par l'entrepreneuriat.

Pourquoi un partenariat avec micro*Start* ?
Tout d'abord, nous sommes tout à fait alignés avec les missions poursuivies par micro*Start*, le public visé, la façon de travailler avec ce public. Ce qui nous a également séduits chez micro*Start*, c'est le dynamisme de toute l'équipe.

En quoi consiste un prêt d'honneur ?
Il s'agit d'un prêt sans intérêt couplé à un microcrédit classique. Le prêt d'honneur prévoit une large période de franchise en capital et a donc un effet d'apport en fonds propres. Il est destiné à soutenir des personnes (demandeurs d'emploi ou bénéficiaires du revenu d'intégration) souhaitant créer leur propre emploi.

LE DROIT À L'INITIATIVE ECONOMIQUE

micro*Start* étend son action au-delà du terrain en plaidant pour la mise en place d'un cadre réglementaire adapté à sa clientèle. Le Global Entrepreneurship Monitor (2011), un indicateur reconnu au niveau mondial dans le domaine de l'entrepreneuriat pointait du doigt le faible taux de création d'entreprises par habitant en Belgique. Dans le même temps, une étude européenne sur les réglementations des pays-membres, parue en 2012* avec le soutien de plusieurs cabinets juridiques, relevait un certain nombre d'inadaptations freinant l'initiative :

1. L'absence d'un statut transitoire entre le chômage et le statut d'indépendant, qui permettrait notamment de continuer à percevoir temporairement, et même de manière dégressive, ses allocations de chômage. Des progrès ont été faits depuis l'introduction d'exceptions pour les coopératives d'activité, par exemple, mais il n'en reste pas moins que la demande demeure bien plus importante que le nombre de places disponibles.

2. Un niveau de cotisations sociales qui reste trop élevé pour des entreprises en démarrage, souvent de petite taille et de faible rentabilité. Là également, des progrès ont été faits en 2013, avec un calcul désormais possible en fonction de l'activité réelle dès 2015, mais les planchers restent trop élevés à près de 700 Euros par trimestre.

3. La Belgique reste un des seuls pays membres de l'Union Européenne à maintenir une exigence de diplôme pour accéder au statut d'indépendant. Sans diplôme, les micro-entrepreneurs n'ont d'autre choix que de passer l'examen du jury central (44 % de réussite au niveau national) ou de faire appel à un tiers. micro*Start* plaide pour que l'accompagnement soit reconnu comme pouvant dispenser de l'examen.

4. Enfin, avec la régionalisation du Fonds de Participation, l'accès à des fonds propres ou des quasi fonds propres reste problématique pour des entrepreneurs sans moyens. micro*Start* milite pour la généralisation de prêts d'honneur à 0 % et sans garantie, complémentaires à un microcrédit, et financés par les régions et des investisseurs privés.

« Avec la formation de préparation à l'examen de gestion dispensée par microStart, j'ai mieux compris comment fonctionnait la TVA ! »
Octavio, traiteur portugais

Sans emploi et sans apport personnel, Octavio a franchi une à une les étapes de la création de son commerce de produits portugais proche de l'agence de Bruxelles-Sud. Malgré de faibles connaissances de base, il s'est préparé sérieusement à l'examen d'accès à la gestion. Après 5 demi-journées données par Pierre Joosten, bénévole et administrateur de micro*Start* Support asbl, il obtient la note de 79 % à l'examen. Chapeau Octavio !

* Adie-Trust Law 2012 Creating Jobs in Europe: Legal and Regulatory Frameworks of Microenterprises and Microcredit in Europe

DEVELOPPEMENT | MICRO*START* POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

micro*Start* s'adresse à une population en demande de proximité et d'un traitement rapide de ses besoins. Pas de condition préalable, écoute personnalisée, construction des aspects financiers avec des conseillers, accompagnement personnalisé… sont certains des éléments clés qui répondent aux demandes spécifiques d'un public qui valorise une approche humaine.

Les valeurs de confiance et de respect ainsi que l'écoute pour chaque projet alimentent le bouche-à-oreille et guident vers nous ceux pour qui les financements classiques sont inaccessibles.

DES MICROCRÉDITS EN HAUSSE DE 46 %

En 2011 **100 MICROCRÉDITS**

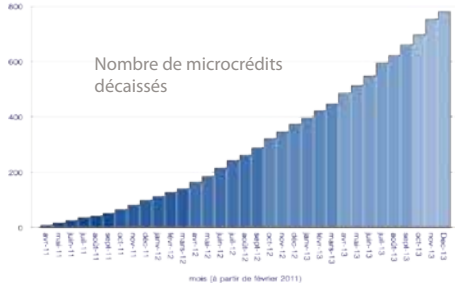
En 2012 **275 MICROCRÉDITS**

En 2013 **402 MICROCRÉDITS**

+

SOIT 777 MICROCRÉDITS OCTROYÉS DEPUIS LA CRÉATION DE MICRO*START*

Depuis le démarrage de micro*Start*, en février 2011, la demande pour le microcrédit ne cesse de croître. L'année 2013 n'a pas fait exception à la règle. Le nombre de contacts, de microcrédits accordés et d'actions d'accompagnement menées en témoignent. Sur 1800 personnes reçues, 402 microcrédits ont été décaissés pour un montant total de plus de 1,9 millions d'Euros. Fin 2013, l'encours représente un montant de plus 2,4 millions d'Euros. A cette date, 540 personnes remboursent leur microcrédit.



Ces éléments font émerger toute la vigueur de l'entrepreneuriat des personnes dites précaires qui trouvent chez micro*Start* une réponse à leurs besoins de financement et d'accompagnement pour développer leurs activités.

L'ACCOMPAGNEMENT: LE PLUS QUI FAIT LA DIFFÉRENCE !

Chaque année, micro*Start* conforte davantage sa position en tant qu'acteur de l'accompagnement des créateurs d'entreprise. Nos équipes de salariés et de bénévoles ont reçu près de 900 personnes, clientes ou non clientes, tout au long de l'année. Parmi nos actions phares, épinglons la formation de préparation à l'examen de gestion spécialement conçue pour nos porteurs de projet. En 2013, 11 sessions de cinq demi-journées ont rassemblé une moyenne de huit personnes par groupe. Et 78 % des personnes ayant présenté leur examen de gestion après avoir suivi notre formation l'ont réussi !

Paul, bénévole dispensant des cours de gestion

« microStart m'a donné la force de relever des défis, d'avoir une vision à long terme », Amadou, chauffeur-livreur

Amadou, 31 ans, originaire de Guinée, en Belgique depuis 2006, a lancé son entreprise en personne physique dans le transport/courrier express en janvier 2013. Il a été soutenu par micro*Start* via deux microcrédits et accompagné individuellement pour son examen d'accès à la gestion.

UN RÉSEAU QUI PROGRESSE

Si l'activité de nos agences bruxelloises a fortement augmenté, 2013 aura aussi vu le nombre des implantations fixes de micro*Start* doubler. Ainsi, deux nouvelles agences, l'une à Gand, l'autre à Liège, ont vu le jour en juin 2013, pour répondre aux besoins des populations locales.

Chaque fois que c'est possible, micro*Start* organise également des permanences décentralisées afin de proposer ses services dans un souci de proximité.

FOCUS SUR LA FLANDRE

micro*Start* a ouvert sa première implantation à Gand en juin 2013. La sympathique ville d'Arteveld, réputée pour son regard innovant sur la société, constitue un point de départ idéal pour le développement du réseau en Région flamande.

Augmentation du chômage et de la discrimination sur le marché du travail, explosion du nombre de familles flamandes vivant dans la pauvreté, difficulté grandissante pour les futurs entrepreneurs de réunir les fonds nécessaires au démarrage de leur activité : micro*Start*, dont la mission consiste à donner à un maximum de personnes le droit à l'initiative économique, est arrivée à point nommé.

Résultat, depuis son démarrage, l'agence de Gand a déjà reçu 217 entrepreneurs potentiels et décaissé 46 microcrédits. Nous sommes convaincus qu'avec une combinaison de crédits de faible montant mais progressifs et d'un accompagnement professionnel, nous pouvons offrir une alternative dans la lutte contre la pauvreté croissante en Flandre. Avec l'ouverture d'un nouvel établissement à Anvers en 2014, nous espérons bien pouvoir répondre à la demande grandissante.

Inauguration de l'agence de Gand en juin 2013

Elias Mueghe, 43 ans, est le créateur de Cambel & Partners, une micro-entreprise active dans le secteur de l'entretien : ***« microStart nous a aidés à nous développer ! »***

Notre projet est né au sein de la communauté camerounaise de Gand. Le but initial était de promouvoir la vie en communauté et d'orienter les personnes sur le marché du travail, notamment dans le secteur de l'entretien. Le projet a rapidement dépassé les attentes prouvant que si les personnes sont bien orientées et disposent des outils appropriés, cela peut non seulement faire une grande différence mais également stimuler des talents.

Malgré une bonne première année, les banques ont refusé de nous soutenir dans notre croissance. Démarrer une activité est un énorme challenge pour les personnes qui ne peuvent constituer de grosses garanties ou n'ont pas de travail fixe. Je suis arrivé chez micro*Start* via des connaissances. Bien que le montant maximum d'emprunt de 10.000 € qui nous avait été octroyé ne couvrait qu'une partie de nos investissements, cela nous a aidés à nous développer.

PROGRAMMES ET INNOVATIONS

micro*Start* innove socialement. Une prospection approfondie nous conduit souvent à un public encore inconnu ou méconnu. Nous couplons le soutien financier avec une formation et un accompagnement sur mesure pour pérenniser les initiatives des micro-entrepreneurs.

micro*Start* établit systématiquement une formation et un suivi pour chaque micro-entrepreneur et lui propose un soutien individuel ou collectif sur le plan juridique ainsi qu'en matière de gestion financière et de marketing.

Le programme de formation est déjà bien étoffé à Bruxelles et se développe rapidement en Wallonie et en Flandre. La plateforme de bénévoles, avec sa grosse centaine d'experts, et les organisations partenaires locales y jouent un rôle prépondérant.

DREAM*START* : DE L'IDÉE AU PROJET… POUR LES PLUS JEUNES

Inspiré par l'initiative française « Créajeunes » de l'Adie, dream*Start* a été développé en 2013 pour les jeunes qui n'ont pas de moyens mais souhaitent entreprendre.

Deux sessions de ce programme innovant qui conduit ses participants de l'idée au business plan ont été mises sur pied à Bruxelles avec le soutien de la dreamteam, une équipe de bénévoles : une vingtaine de jeunes, ont été formés à cette occasion.

« Merci à dreamStart d'aider les jeunes à se lancer sans préjugés dans un secteur qu'ils aiment.

Merci de nous avoir donné la possibilité de faire d'une idée un projet, de nous avoir supportés, soutenus… Nous avons tous amélioré nos compétences grâce à vous, à ces bénévoles…

Maintenant, plus qu'à se lancer ! Merci, merci, merci ! »

Aurélie Carette, « Lili Birth », Event & shop lié à la naissance

Les jeunes issus de la session dream*start* 2013

TEAM | UNE ÉQUIPE MIXTE FOCALISÉE SUR SA MISSION

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE POUR LE GROUPE

En 2013, le groupe micro*Start* a vécu un changement profond de sa gouvernance afin de s'adapter aux nouveaux enjeux de l'organisation pour les années qui viennent.

Du côté de la SCRL, Maria Nowak, Présidente-Fondatrice de l'Adie, a cédé sa place de Présidente du Conseil d'Administration – tout en restant membre du Conseil – à Philippe Maystadt, ministre d'Etat et Président Honoraire de la Banque Européenne d'Investissement. Alex Houtart, Head of CSR de BNP Paribas Fortis a remplacé Laurent Ledoux. Emmanuel Landais (Adie), Luc Haegemans (BNP Paribas Fortis) et Samuel Clause (FEI) sont restés des membres très actifs et apportent une solide contribution au développement de micro*Start* SCRL-FS.

Du côté de l'ASBL, comme imaginé au départ, ce sont les bénévoles qui prennent les manettes de leur organisation : Pierre Joosten, Jean-Pierre Timmermans et Caroline Vannitsen ont été élus administrateurs en remplacement de Maria Nowak et d'Emmanuel Landais. Patrick Sapy reste au Conseil représentant micro*Start* SCRL-FS. C'est Olivier Brissaud, ancien Directeur Général de Volkswagen Group Services, qui assure désormais l'animation du Conseil comme Président. Dans l'année qui vient, micro*Start* support asbl veillera à mobiliser plus de bénévoles autour de sa gouvernance.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MICRO*START* SCRL-FS

Philippe Maystadt
Ministre d'Etat, Président d'Honneur de la Banque Européenne d'Investissement (Président)

Maria Nowak
Présidente-Fondatrice de l'Adie

Emmanuel Landais
Directeur général de l'Adie

Luc Haegemans
Secrétaire Général de BNP Paribas Fortis

Alex Houtart
Directeur RSE de BNP Paribas Fortis

Samuel Clause
Senior Microfinance Officer
Fonds Européen d'Investissement

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MICRO*START* SUPPORT ASBL

Olivier Brissaud
Bénévole, président

Patrick Sapy
Représentant de micro*Start* SCRL-FS

Pierre Joosten
Bénévole, administrateur

Caroline Vannitsen
Bénévole, Support Specialist - Control & Enabling Functions chez BNP Paribas Fortis

Jean Pierre Timmermans
Bénévole, administrateur

« Un entrepreneur qui démarre a des étoiles qui pétillent dans les yeux. Et contribuer à cela, c'est magique ! »

Olivier Brissaud,
bénévole, Président
de micro*Start* Support asbl

Alex Houtart,
Head of CSR chez BNP Paribas Fortis et administrateur
de micro*Start*

Qu'est-ce qui vous a amené chez micro*Start* ?

O.B – J'ai rencontré et accompagné micro*Start* (mS) à travers Ashoka. Nous nous sommes trouvés des atomes crochus et mS m'a proposé de devenir Président de l'ASBL qui s'occupe des bénévoles. J'ai accepté avec enthousiasme.

A.H – En tant que directeur CSR de BNP Paribas Fortis, j'ai reçu l'opportunité de représenter la banque dans le Conseil d'Administration de mS.

Comment voyez-vous l'avenir de micro*Start* ?

O.B – mS a une stratégie unique et un avenir brillant. Je suis convaincu que nous apportons une réponse, peut-être partielle mais importante, au renforcement social d'une société qui connaît une crise profonde d'identité.

A.H – Très sincèrement, je pense que ça va exploser. mS a déjà fait un grand pas en avant et peut encore décupler son impact. Pour arriver à cela il faut que tout le monde s'y mette. Une collaboration positive est nécessaire entre les mondes politique, économique et associatif.

Le mot de la fin…

O.B & A.H – Ce qui nous motive le plus, c'est l'enthousiasme et le professionnalisme de l'équipe. Ça donne tout le sens et le plaisir de travailler ensemble. Faisons davantage connaître ce magnifique projet ! Un entrepreneur qui démarre a des étoiles qui pétillent dans les yeux. Et contribuer à cela, c'est magique.

Philippe Maystadt
président de
micro*Start* SCRL-FS

Pourquoi avez-vous accepté de devenir le président de micro*Start* ?

J'ai découvert le microcrédit alors que j'étais Président de la Banque Européenne d'Investissement mais aussi, bien avant cela, parce que l'un de mes fils avait consacré son mémoire de fin d'études en sciences économiques à cette question. À la BEI, j'avais été contacté par des institutions proposant des microcrédits. Nous avons, sur base de leurs propositions, lancé un programme européen d'aide à cette forme de crédit. Si j'ai accepté la présidence de micro*Start*, c'est pour partager ma conviction avec d'autres. Je m'assure, avant tout, que la structure est bien gérée.

Quels sont, selon vous, les points forts de micro*Start* ?

J'en vois trois principaux: tout d'abord, c'est une organisation qui, de par son offre de microcrédit professionnel accompagné, a su répondre à une demande peu satisfaite jusqu'alors en Belgique, puisqu'en l'espace de trois ans nous avons délivré quasiment 1000 microcrédits et rencontré 4000 candidats. Ensuite, je crois que micro*Start* a su le faire avec une équipe et des processus très professionnels qui lui ont valu une forte reconnaissance sur le terrain et en matière institutionnelle. Enfin, je crois que l'un des points forts est l'alliance originale entre BNP Paribas Fortis qui apporte les fonds propres et les lignes de crédits, l'Adie qui transmet son savoir-faire et le Fonds Européen d'Investissement qui propose une garantie sur le portefeuille. C'est un partenariat fort qui a du sens.

Quels objectifs vous fixez-vous à moyen terme ?

D'abord, continuer à répondre à la forte demande en finalisant notre réseau d'agences et en augmentant nos performances pour être plus efficaces et générer de l'impact social, notamment en matière de création d'emplois. Ensuite, pouvoir atteindre, en 2018, la couverture des charges opérationnelles afin d'assurer la pérennité de l'organisation. Nous cherchons à augmenter le capital pour nous permettre de nous développer. Enfin, être un contributeur à l'évolution du cadre réglementaire de la création d'entreprise en Belgique, ce dernier étant peu adapté aux porteurs de projets qui sortent du chômage.

UNE ÉQUIPE QUI S'ENRICHIT

Les effectifs du groupe micro*Start* ont presque doublé en 2013 et comptent au 31 décembre 16 employés répartis entre le siège central (6) et les agences (10). Parmi les 10 nouvelles recrues de l'année, on en compte 7 pour le réseau dont 2 managers qui ont lancé les agences de Liège et de Gand et 5 conseillers microcrédit répartis sur les 4 agences.

Au-delà de ces postes « opérationnels » qui évoluent dans le temps avec un plus grand focus sur l'accompagnement des porteurs de projet parallèlement au financement, l'année 2013 aura marqué une progression notoire au niveau des métiers au sein de micro*Start*. Trois nouvelles fonctions « support » ont en effet été créées : un poste de project manager responsable du programme dream*Start*, un autre d'assistante administrative et un dernier de Risk Manager pour toute la partie « risques » liée aux activités de microcrédit.

Tout au long de l'année, de nouveaux coaches bénévoles sont venus renforcer l'équipe micro*Start* en proposant un accompagnement en amont et en aval aux microentrepreneurs. Dans les agences de la capitale, cela s'est traduit par l'offre, dans le panel déjà existant, de nouvelles formations et permanences. Les agences nouvelles de Liège et Gand ont, quant à elles, commencé à mettre en place et à développer cet accompagnement.

Une belle brochette de profils diversifiés qui montre que l'équipe s'enrichit bel et bien avec le temps.

« L'initiative économique à petite échelle, c'est le sel sur les patates d'une ville »
Ludo Moyersoen,
Project Manager dream*Start*

Aventurier dans l'âme, Ludo a été chef de projet dans le socioculturel et gérant d'un restaurant avant de rejoindre micro*Start* en 2013. Il coordonne dream*Start*, un parcours d'accompagnement à la création d'entreprise pour les entrepreneurs de moins de trente ans, et veille à créer une synergie entre les jeunes et les bénévoles (la Dream Team).

« Le microcrédit est un instrument de solidarité à la logique unique: aider les gens à s'aider eux-mêmes résume en quelques mots cette philosophie »
Marion Cahen, Manager
de l'Agence de Gand

Après 15 années d'expérience dans des organisations de microfinance, rejoindre micro*Start*, seule organisation entièrement dédiée au microcrédit en Belgique, a été pour Marion une étape plus qu'évidente. Son poste de manager d'agence lui permet non seulement de continuer à rencontrer au quotidien des personnes avec un projet professionnel mais aussi des volontaires riches de belles expériences et des partenaires de tous horizons. C'est une fonction très prenante et diverse où le sourire d'un créateur reste, selon elle, la plus belle des récompenses.

« La confiance, l'écoute et la bienveillance à l'égard des porteurs de projet, voilà des valeurs que je partage avec microStart. »
Cédric Hardy,
Conseiller microcrédit à Liège

Originaire de la région de Welkenraedt et titulaire d'un Master en sciences mathématiques, Cédric a entamé sa carrière comme professeur dans le secondaire puis s'est vite redirigé dans le monde de l'accompagnement professionnel en tant que formateur d'adultes en insertion socioprofessionnelle. C'est dans ses voyages en Afrique, notamment au Ghana, qu'il a découvert la microfinance. Le travail de conseiller chez micro*Start* s'oriente autour de deux grands axes : la partie opérationnelle, accueil des clients et montage de dossiers, ainsi que l'implantation et le développement de l'agence dans le paysage liégeois. Le tout donne un boulot passionnant, prenant et stimulant, avec à la clé un grand nombre de défis à réaliser !

DES BÉNÉVOLES TOUJOURS PLUS NOMBREUX

micro*Start* a commencé l'année 2013 avec 59 bénévoles attachés à Bruxelles pour atteindre le chiffre symbolique de 100 bénévoles actifs dans ses 4 agences. Ils et elles (moitié hommes - moitié femmes) ont des profils très diversifiés. Ce qui engendre la richesse de notre équipe de bénévoles : du vendeur hors pair au spécialiste en organisation en passant par le financier, ils viennent pour moitié par le bouche-à-oreille.

Un cinquième sont retraités, 15 % n'ont pas d'activité professionnelle. Ils accordent, en moyenne, une journée par semaine à partager leur expérience avec les créateurs, soit de manière individuelle, soit au cours des formations collectives. Deux tiers de nos bénévoles travaillent activement et consacrent un demi-jour par mois pour suivre un créateur en particulier qu'ils coachent sur la durée.

La nouveauté en 2013, c'est l'implication très appréciée des bénévoles dans le renforcement de la structure micro*Start* : appui à la gestion des partenariats, mais aussi soutien en matière de procédure d'audit interne, de développement d'un intranet, d'animation de l'équipe de bénévoles…

Mis bout à bout, ce sont presque 4 temps plein que nous apportent toutes ces forces vives. Et c'est un énorme MERCI que micro*Start* leur dit. Bienvenue à tous ceux qui veulent les rejoindre !

Tom et Alwin,
binôme créateur-coach

Tom Enow :

« Depuis que je suis accompagné par microStart, je peux de nouveau avancer »

Comme j'habite depuis peu en Belgique, je ne connais pas bien la réglementation. J'ai déjà quelques années d'expérience dans le secteur du transport au Pays-Bas, mais je me sentais quand même limité au niveau administratif. Depuis que je suis accompagné par micro*Start*, je peux de nouveau avancer. Beaucoup de choses qui semblaient auparavant insolubles se sont démêlées en un minimum de temps. De cette façon, je peux à nouveau développer mon activité de manière normale et professionnelle dans le système belge complexe. Je bénéficie d'un accompagnement gratuit de micro*Start* et pour moi, ça n'a pas de prix. J'envisage l'avenir plein de confiance et j'en suis très reconnaissant.

Alwin Van de Loock,
BNP Paribas Fortis :

« Pouvoir apporter une contribution en tant que coach me procure beaucoup de satisfaction ! »

J'ai appris l'existence de micro*Start* via un article sur l'intranet de BNP Paribas Fortis. Dès le premier entretien, j'ai été convaincu du potentiel de ce projet et je me suis engagé en tant que coach. Au sein de la banque, j'ai conseillé pendant plusieurs années des sociétés au niveau de leurs transactions d'import/export et je souhaite partager mon expérience avec des entrepreneurs débutants.
La fonction de coach est multifacettes. Un entrepreneur débutant investit souvent tous ses biens dans son projet, doit surmonter beaucoup d'obstacles et mettre l'avenir de sa famille en jeu. Pouvoir apporter ma contribution en tant que coach me procure beaucoup de satisfaction. Il s'agit souvent de petites choses comme être à l'écoute dans les moments difficiles, effectuer une recherche sur internet, traduire un document ou appeler un service administratif particulier. Le soutien le plus important que je peux donner en tant que coach,c'est montrer aux clients de micro*Start* que je suis présent et qu'ils ne sont pas tout seuls.

PARTENAIRES | UNE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE QUI S'AMPLIFIE

UN INVESTISSEMENT POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

APPUI DES RÉGIONS ET DE COMMUNES ET DES PARTENAIRES PUBLICS

Répondant à la fois à une logique de proximité et d'intérêt général, micro*Start* a continué en 2013 à bénéficier d'un appui important de la part d'acteurs publics, notamment les régions et les communes. L'organisation a également, pour la deuxième année consécutive, obtenu dans le cadre de dream*Start*, un soutien du Secrétariat d'Etat à l'Asile et à la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la Pauvreté.

Ainsi, la Région bruxelloise a accru son soutien en attribuant un poste de coordinateur pour dream*Start*, un programme innovant de soutien aux jeunes chômeurs qui créent leur entreprise, mais également en soutenant la Semaine du Microcrédit et le développement de l'offre d'accompagnement. La Région wallonne s'est montrée pionnière, tant du côté du Cabinet Marcourt (Economie) que du Cabinet Antoine (Emploi) en permettant à micro*Start* de s'implanter durablement dans cette région. Les deux ministères ont joint leurs forces pour accorder à micro*Start* une aide à l'implantation et un soutien à la constitution et à la structuration d'une offre d'accompagnement. Un Comité de Pilotage regroupant l'ensemble des partenaires régionaux de l'autocréation d'emploi ainsi que la Région et l'Agence de Stimulation Economique s'est réuni en décembre 2013 afin d'acter la logique de développement de micro*Start* en Wallonie.

micro*Start* s'est également appuyée sur le Service Public de l'Emploi (Actiris et VDAB à Bruxelles, Forem en Wallonie, VDAB en Flandre) afin d'apporter une réponse concrète aux chômeurs indemnisés. Par ailleurs, des partenariats opérationnels ont été développés avec les CPAS des communes d'implantation.

Fons Leroy, Administrateur Délégué du VDAB

Le VDAB s'est engagé comme partenaire dans "Maak werk van je zaak" (« Crée ton propre emploi ») le parcours d'accompagnement destiné aux chercheurs d'emploi et aux travailleurs à temps partiel (avec un revenu minimum garanti) qui veulent lancer leur affaire.
Le VDAB joue un rôle de sensibilisation et d'information. Quand les chercheurs d'emploi expriment leur envie de se lancer dans une activité indépendante, le VDAB évalue leurs compétences entrepreneuriales et envoie ceux qui disposent du potentiel requis chez les conseillers de l'agence flamande pour la formation des entrepreneurs – SYNTRA Vlaanderen. Une fois le parcours de formation à la création d'entreprise terminé, le VDAB veille à ce que le chercheur d'emploi concerné respecte ses obligations.
Les conseillers de SYNTRA encadrent les candidats entrepreneurs dans l'obtention d'un certificat de gestion d'entreprise et la conception d'un business plan réaliste. En guise de soutien, le VDAB peut aussi faire appel aux services proposés via la liste « Entreprendre à la carte » sur laquelle se trouve micro*Start*.

Avec l'arrivée de micro*Start* en Flandre, l'attention portée aux microcrédits a significativement augmenté. Cela me semble une bonne chose dans la mesure où cet intérêt confirme le besoin d'outils permettant aux citoyens de faire évoluer leur carrière selon leurs souhaits. Ils doivent pouvoir compter sur des instruments de gestion de carrière qui soutiennent et encouragent le développement personnel continu. Notamment pour les groupes vulnérables, il s'agit d'accéder à des compétences qui augmentent leurs chances de participer à la vie professionnelle et citoyenne. Je considère personnellement que le microcrédit est en lien direct avec la politique orientée sur l'activation d'une réserve abondante de talents, qu'il s'agisse de mise à l'emploi via un contrat d'emploi stable, ou via une activité d'indépendant. Au niveau international, la capacité du microcrédit à émanciper des populations désavantagées a déjà été démontrée à maintes reprises. L'introduction de ce levier sur le marché de l'emploi flamand suscite beaucoup d'espoir pour la croissance économique et le bien-être personnel. Surtout pour ceux qui, se retrouvant au chômage en temps de crise, ne trouvaient pas d'issue, de solution.

Basilio Napoli,
DG Emploi du FOREM

« Depuis leur lancement, le Plan Marshall et le Plan Marshall 2.Vert ont visé, en Wallonie, à encourager et soutenir l'esprit d'entreprendre et à élargir les opportunités de (ré)insertion professionnelle en soutenant l'autocréation d'emploi.

Au départ des Carrefours Emploi Formation Orientation et de l'accompagnement individualisé, le Forem informe, aide et conseille les demandeurs d'emploi désireux de se lancer comme indépendants et de créer leur activité. Pour ce faire, le Forem coopère avec un réseau de partenaires spécialisés : l'IFAPME, les services d'accompagnement à l'autocréation d'emploi (SAACE), les guichets d'entreprises, les structures locales de coordination (SLC), l'Agence de Stimulation Economique…

Au-delà des aides diverses dont peuvent bénéficier les candidats entrepreneurs – parmi lesquelles le Plan Airbag qui vise à faciliter le passage d'indépendant complémentaire vers une activité à titre principal –, il est important que ces candidats entrepreneurs puissent avoir accès à des sources de financement adapté à leur projet et à leurs caractéristiques.

Dans ce contexte, la présence de microStart à Liège et Charleroi contribue à donner vie à de nombreux projets de création d'activités. »

DES PARTENAIRES PRIVÉS ENGAGÉS

Grâce à ses partenaires privés, micro*Start* a encore relevé le défi de la croissance en 2013. Leur soutien financier nous est indispensable dans la phase actuelle de démarrage et de développement, fondamental aussi pour soutenir notre mission de service public. Mais leur appui va bien au-delà, une véritable relation s'est créée avec nos partenaires autour de la construction et de l'évolution de micro*Start*. Si BNP Paribas Fortis apporte une grande partie du capital, sa réflexion stratégique et son réseau sont essentiels au déploiement de l'activité de micro*Start*. Ce n'est pas un hasard si un tiers des bénévoles impliqués chez micro*Start* vient de BNP Paribas Fortis.

La Fondation Bernheim, quant à elle, construit une stratégie spécifique aux jeunes en collaboration avec micro*Start*. Sa présence au Jury de dream*Start* permet, tant à la Fondation qu'à micro*Start*, de faire évoluer les plans d'action stratégiques des années à venir. La Fondation Levi Strauss est active dans nos événements pour bien connaître le projet. Et il y en a bien d'autres encore, des partenariats qui continuent de se construire pour apporter financements, compétences et bénévoles actifs dans la structure.

Enfin, les communes dans lesquelles micro*Start* est implantée ont également marqué leur appui. Les villes d'implantation: Gand, Liège, Forest, Ixelles ont renouvelé leur soutien financier ou en nature. L'équipe opérationnelle est également en contact avec d'autres communes pour étendre ses services sous forme de permanence régulière afin d'apporter des services innovants au plus grand nombre.

Fondation Levi Strauss

La Fondation Levi Strauss est une fondation privée et indépendante créée dans l'esprit des valeurs de Levi Strauss&Co. Nous conduisons des actions innovantes porteuses de changement social, notamment pour les plus démunis, dans les lieux où vivent et travaillent les salariés et leur famille.

La LSF soutient deux programmes de micro*Start* : un programme de constitution d'épargne qui permet aux personnes les plus précarisées d'utiliser de l'épargne, au lieu d'une caution personnelle, comme garantie pour obtenir un microcrédit et dream*Start*, un programme de formation et d'accompagnement qui développe confiance, capacités entrepreneuriales et compétences de gestion pour des jeunes créateurs d'entreprise.

LSF est fière d'avoir construit ce partenariat avec micro*Start* afin de promouvoir l'épargne et l'éducation financière auprès des communautés tout en répondant aux besoins des populations les plus durement touchées par la crise économique en Europe: migrants et jeunes.

DES PARTENAIRES DE TERRAIN

Pour mener à bien ses missions, micro*Start* travaille activement à la mise en place de synergies fortes avec d'autres opérateurs. Collaborer pour apporter la réponse la plus adaptée aux porteurs de projet, c'est le crédo de micro*Start*, une approche qui la guide dans chacun de ses lieux d'implantation.

A Bruxelles, on soulignera le rôle moteur joué par micro*Start* dans la mise en place en 2013 de la plateforme d'autocréation d'emploi réunissant, au sein de la Maison de l'Emploi de Forest, une dizaine de partenaires parmi lesquels Actiris, Job Yourself, ILES, Village Partenaire.

A Gand et Liège aussi, les partenariats se mettent en place. En Cité Ardente, c'est le cas notamment avec la coopérative d'activités Step by Steppes.

Emmanuelle Renaud,
Directrice de Step by Steppes,
coopérative d'activités
à Liège

« Depuis le milieu 2013, mS est présent lors de nos Rencontres Info tous les troisièmes jeudi du mois. Cela offre une réelle complémentarité de service puisque nous ne proposons pas de microcrédit aux porteurs de projets que nous accompagnons.

Nos publics sont en partie communs. Chez Step by Steppes, nous sommes ouverts à tout type de projet, sans exclusive préalable. Comme c'est le cas chez microStart.

En 2014, nous entamons une réflexion autour de nos méthodologies respectives. Mieux nous connaître nous rendra plus efficaces et davantage adaptés aux besoins des personnes qui s'adressent à nous… »

Les partenariats sont importants ! Avec le privé, les acteurs de terrain et, bien sûr, nos clients... Ici, Anne-Marie, boutique de vêtements et d'accessoires de mode et son conseiller chez micro*Start*, Florian

COMPTES ANNUELS 2013 DU GROUPE MICRO*START*

BILAN AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

ACTIF	2013	2012
Actif immobilisé	**220**	**180**
I. Frais d'établissement	34	73
II. Immobilisations incorporelles	1	2
III. Immobilisations corporelles	167	92
IV. Immobilisations financières	17	13
Actif circulant	**3.789**	**3.315**
V. Créances à plus d'un an	1.148	602
VII. Créances clients à un an au plus	1.118	671
IX. Valeurs disponibles	1.496	2.033
X. Comptes de régularisation	27	9
Total de l'actif	**4.008**	**3.495**

PASSIF	2013	2012
Capitaux propres	**1.205**	**1.907**
I. Capital	3.210	3.210
Résultat	-765	-591
Résultat reporté	-1.239	-648
Dettes	**2.802**	**1.527**
VIII. Dettes à plus d'un an	860	1.300
IX. Dettes à un an au plus	1.897	122
X. Comptes de régularisation	45	105
Différence d'arrondi		-2
Total du passif	**4.008**	**3.495**

COMPTE DE RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

	31/12/2013	31/12/2012
I. Produits et charges d'exploitation		
Produits d'exploitation	737	284
Charges d'exploitation	-459	-220
Marge brute d'exploitation	**278**	**64**
Rémunérations, charges sociales et pensions	-729	-423
Amortissements	-110	-86
Réd. Valeurs sur créances	-149	-106
Autres charges d'exploitation (TVA)	-15	-16
Résultat d'exploitation	**-725**	**-567**
II. Produits financiers		
Produits des actifs circulants	10	2
Charges financières	-50	-24
Résultat courant avant Impôts	**-765**	**-589**
Impôts	0	-1
Résultat de l'exercice	**-765**	**-589**

LE GROUPE MICRO*START* ACHÈVE SON TROISIÈME EXERCICE

L'année 2013 a été marquée par un net développement de l'activité liée au déploiement sur le territoire belge et à la poursuite de la croissance des agences bruxelloises, tant en matière de services financiers que de services d'accompagnement.

Les produits liés à l'activité de microcrédits (232 K€) ont été multipliés par 1,8 par rapport à 2012 et les subsides par 3,5. Ces derniers témoignent de la forte reconnaissance institutionnelle de micro*Start* dans les territoires, car la hausse vient essentiellement des régions (Wallonie et Bruxelles), même si des partenaires privés continuent de nous apporter leur soutien. Cette hausse des produits permet au groupe micro*Start* de couvrir désormais 50 % de ses charges opérationnelles contre 33 % en 2012.

Les charges de fonctionnement et les investissements augmentent en raison de la création de deux nouvelles agences à Liège et à Gand. Malgré cela l'accent a été mis sur la maîtrise des dépenses à tous niveaux.

Le nombre d'employés est donc passé de 8 au 31/12/2012 à 18 au 31/12/2013 afin d'assurer l'extension et le développement du groupe. C'est bien entendu le premier poste budgétaire (729 K€).

Le comité des risques a provisionné 125 K€ de créances douteuses qui représentent 6 % de l'encours total et a enregistré 24 K€ de pertes. Le taux d'impayés à 8 % au 31/12 reste l'objet de tous nos efforts, même si le taux est très raisonnable au regard de la typologie du public accompagné et des risques liés à la création d'activité. micro*Start* bénéficie d'une garantie de 75 % sur ses pertes dans le cadre du dispositif Progress Microfinance mis en œuvre par la Commission Européenne et géré par le Fonds Européen d'Investissement.

Le poids des charges financières liées aux lignes de crédit finançant nos microcrédits atteint 45 K€. BNP Paribas Fortis ayant une nouvelle fois contribué au refinancement de nos microcrédits.

La perte de l'exercice (765 K€) a entamé les fonds propres (3.210 K€) apportés par les associés. Ceux-ci devraient être renforcés en fin d'année 2014 afin de continuer à accompagner micro*Start* dans son développement.

Emmanuel, professeur de fitness

RAPPORT SPÉCIAL SUR LA FINALITÉ SOCIALE

Une fois de plus, micro*Start* a veillé à rester fidèle à son public cible, en conformité avec l'article 4. bis de ses statuts : *« favoriser la création d'activités par des personnes qui n'ont pas accès au système bancaire traditionnel »*.

LE PUBLIC

Le public cible demeure une priorité : la moitié des clients sont allocataires de revenus sociaux ou demandeurs d'emploi. 80 % se situent sous le seuil de pauvreté, y compris les 30 % de clients qui sont déjà indépendants. micro*Start* conforte ainsi sa vision *« tout homme ou toute femme, quels que soient son origine, sa formation, ses revenus ou sa situation socio-professionnelle, dispose d'une capacité créative et d'un droit inaliénable à l'initiative économique qui lui permettent de prendre son destin en mains »*. En 2013, micro*Start* a veillé à ne proposer ses services qu'à sa population cible, ceci dans un souci de confiance, solidarité, respect, professionnalisme et innovation qui sont les valeurs de l'organisation.

Une nouvelle étude sur les emplois créés fait état d'une création de 185 emplois en 2013 contre 156 en 2012 et 59 en 2011. micro*Start* contribue donc fortement à la cohésion sociale notamment en favorisant la création d'emplois non délocalisables. Une étude d'impact sera conduite en 2014.

LES COLLABORATEURS

Les collaborateurs ont bénéficié, en moyenne, de trois jours de formation en 2013, en nette hausse, compte tenu de l'arrivée de nouveaux employés. Des avantages extra légaux ont été mis en place en janvier 2013 et une rémunération complémentaire est attribuée en fonction de l'atteinte des objectifs collectifs.

L'ENVIRONNEMENT

En 2013, comme dans les années précédentes, le vélo et le train ont été privilégiés en matière de déplacements professionnels ou de trajets domicile-travail. La sobriété de moyens est un état d'esprit partagé et, chaque fois que c'est possible, micro*Start* fait appel à ses clients pour des prestations particulières.

L'équipe de micro*Start*

L'ORGANISATION DE MICRO*START* ET LE MODELE ECONOMIQUE

micro*Start* scrl à finalité sociale est une coopérative dont les membres fondateurs et administrateurs sont l'Adie, BNP Paribas Fortis et l'Union Européenne (au travers du Fonds Européen d'Investissement). Elle est dotée d'un capital de 3 210 000 EUR apporté par les trois partenaires :

BNP Paribas Fortis apporte 75% du capital et le refinancement des microcrédits au travers de lignes de crédit.

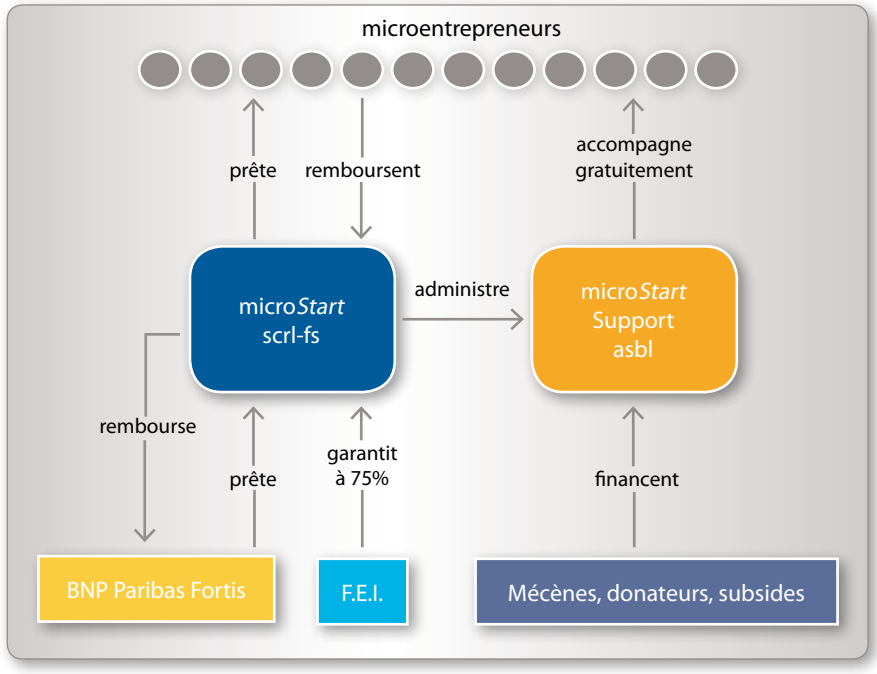
L'Union Européenne, au travers du Fonds Européen d'Investissement, apporte 25% du capital et garantit gratuitement 75% du portefeuille de prêts.

L'Adie apporte 25 ans de savoir-faire.

La mission de micro*Start* scrl-fs consiste à financer des personnes exclues du système bancaire au travers d'un microcrédit de 500 EUR à 10 000 EUR.

MICRO*START* EST UN GROUPEMENT D'ENTREPRISES SOCIALES INNOVANTES DONT CHACUNE A UN RÔLE BIEN DISTINCT

micro*Start* Support asbl est une association sans but lucratif dont les membres fondateurs sont l'Adie, l'Adie International et micro*Start* scrl-fs. Sa mission consiste à proposer et mettre en œuvre une offre d'accompagnement adaptée aux clients de micro*Start* scrl-fs, ceci par la mobilisation de coachs et d'accompagnateurs bénévoles.



ORGANIGRAMME DE MICRO*START* AU 1ER JANVIER 2014

CA micro*Start* SCRL-FS

CA micro*Start* SUPPORT ASBL

DIRECTION GÉNÉRALE : Patrick Sapy

DIRECTION FINANCIÈRE : Grégoire Meillassoux

Risk manager : Sarah Kuntz

Assistante comptable : Angela Marraffa

AGENCE BRUXELLES-SUD : Denis Hees, Céline Bouton, Florian Genot

AGENCE BRUXELLES-NORD : Claire Oldenhove, Dieudonné Sow, Raïssa Kaze

AGENCE LIÈGE : Sylvain Finamore, Cédric Hardy

AGENCE GAND : Marion Cahen, Stijn Demuynck

COORDINATION mS SUPPORT ASBL : Astrid De Visscher

dream*Start* : Ludo Moyersoen

Khalil Bouchefirat et Cédric, conseiller chez micro*Start*

MICRO*START* DANS LA PRESSE

« Non, le principe du micro-crédit n'est pas réservé aux pays en voie de développement. »
12/06/2013, lavenir.be

« LE MICROCRÉDIT EST UN OUTIL QUI VIENT EN APPUI DE NOTRE POLITIQUE GLOBALE DE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRENEURIAT »
CÉLINE FREMAULT MINISTRE BRUXELLOISE DE L'EMPLOI
28/09/2013, La Libre

« Ils encouragent les gens à se prendre en main »
24/09/2013, Le Soir

« Accompagne l'initiative de personnes qui ont certes les poches vides mais qui ont la tête pleine d'idées »
01/05/2013, Wolvendael N°589

« microStart devenu acteur incontournable de la discipline »
21/09/2013, Le Soir

« 70.000 nouvelles entreprises ont été créées en 2012 dans notre pays, ce qui n'est pas mal, et 30 % de ces entreprises ont été créées par des chômeurs. On ne le sait pas assez » **Patrick Sapy**
11/06/2013, Trends

« Ce que j'ai trouvé de bien chez eux, c'est que l'on n'a pas commencé par parler argent. Ils ont d'abord analysé mon projet, pesant le pour et le contre » Octavio
30/05/2013, LaLibre.be

« AVEC LEUR PETIT COUP DE MAIN, J'AI PU RÉALISER MON RÊVE »
JORI VALLOT
12/06/2013, RTBF

« Un prêt n'est ni un don ni de la charité »
18/05/2013, Références

« Je n'avais plus confiance en moi. J'étais totalement désemparée, ils m'ont fait confiance »
28/05/2013, La libre.be

RAPPORT ANNUEL 2013 de micro*Start*
Rédaction : l'équipe de micro*Start*
Coordination : Patrick Sapy, micro*Start*
Carol Van de Maele, Febecoop
Mise en page : Estelle Mahieu, SAW-B com
Crédit photos : Natalie Hill

microStart

aide ceux qui ont plus d'idées que d'argent

Place Bethléem 9
1060 Saint-Gilles (Bruxelles)

Tél. +32 2 888 61 00
Fax +32 2 888 61 01
microstart@microstart.be
www.microstart.be

* Ouverture en 2014

L'instrument de microcrédit subventionné bénéficie d'une garantie émise au titre de l'instrument européen de microfinancement Progress, créé par l'Union européenne

Fondation Bethléem
fondation AnBer
Commune de Forest
Gemeente Vorst
Liège
Wallonie
Wallonie - Bruxelles International.be
POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
SPP INTÉGRATION SOCIALE
adie
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST
actiris.brussels
BNP PARIBAS FORTIS
LEVI STRAUSS FOUNDATION
EUROPEAN INVESTMENT FUND