Julien,
a créé son activité
de street art

Rapport annuel 2012

microStart

SOMMAIRE

Edito 3
L'organisation de micro*Start* et le modèle économique 4
Le conseil d'administration de micro*Start* Support asbl 4
Le conseil d'administration de micro*Start* SCRL-FS 5
L'équipe opérationnelle en 2012 5
L'exercice 2012 en quelques chiffres 6
Les clients toujours plus nombreux 6
Les services à la mesure de la diversité des clients 8
Des actions au cœur de l'engagement de micro*Start* 10
Les collaborateurs aux côtés des microentrepreneurs 11
L'indispensable soutien des partenaires 12
Le plaidoyer de micro*Start* 13
Rapport spécial sur la finalité sociale 15
Comptes annuels de micro*Start* scrl-fs 16
Comptes annuels de micro*Start* Support asbl 17
Commentaires sur les comptes arrêtés au 31/12/2012 18
micro*Start* dans la presse 19

EDITO

On continue !

2012 était la deuxième et dernière année de la phase pilote du projet micro*Start*… Et de mémoire collective, ce fut une année exceptionnelle. En deux ans, ce sont près de 2 000 personnes qui ont été rencontrées et près de 400 microcrédits qui ont été décaissés, dont 275 rien qu'en 2012. Ceci démontre, une nouvelle fois, combien la demande pour ce type de financement est importante, pour peu que les services soient adaptés à ceux qui en font la demande.

Cette année marque également une reconnaissance accrue de micro*Start*. Tout d'abord sur le plan opérationnel, au travers des multiples partenaires qui nous font confiance tous les jours sur le terrain. Ensuite sur le plan institutionnel, avec des soutiens des communes de la Région de Bruxelles-Capitale, mais également de nombreuses fondations ou organisations privées qui nous ont encouragés à faire plus et mieux. La remise, par la Princesse Astrid, du Prix Fédéral de Lutte contre la Pauvreté, quelques jours après la première Semaine du Microcrédit que nous avons organisée à Bruxelles est un signe fort.

Certes, les barrières sont toujours aussi nombreuses pour ceux qui veulent entreprendre pour se sortir de situations souvent difficiles. Mais l'énergie des clients, l'engagement des équipes, tant salariées que bénévoles, l'appui des membres de notre Conseil d'administration et le soutien des partenaires, sont des atouts précieux pour faire évoluer le cadre règlementaire.

Nous avons donc décidé de créer quatre nouvelles implantations au cours des deux prochaines années : deux en Flandre et deux en Wallonie. En 2013, Liège et Gand seront à l'honneur avant Anvers et le Hainaut en 2014. Donc nous continuons : pourquoi s'arrêter en si bon chemin ?

Merci une nouvelle fois aux créateurs, à l'équipe opérationnelle, aux bénévoles dont l'aide est si précieuse pour l'accompagnement, aux nombreux stagiaires, aux partenaires et à nos fondateurs qui mettent, chacune et chacun, cette belle aventure en musique.

PATRICK SAPY
Directeur général

MARIA NOWAK
Présidente

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.

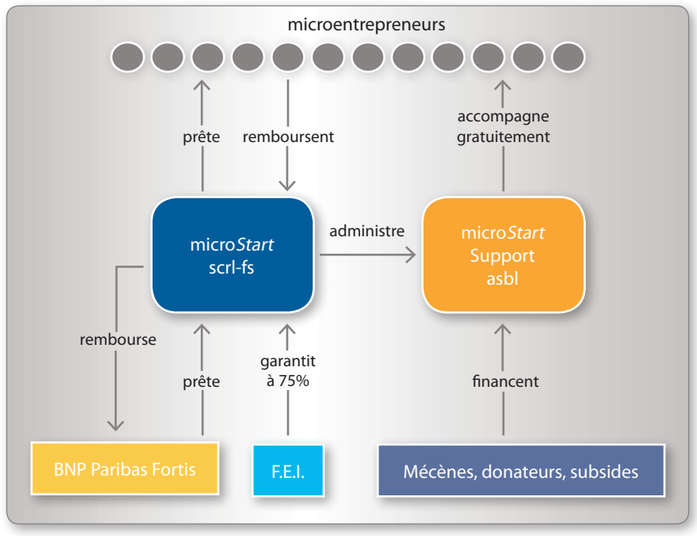
L'Adie apporte 20 ans de savoir-faire.

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.

Schéma 1 : Organigramme du groupe micro*Start*



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

En 2012, le Conseil d'administration de micro*Start* Support est composé de personnes morales (Adie, Adie international et micro*Start* SCRL-FS). Patrick Sapy, en tant que représentant de micro*Start* SCRL-FS assure les fonctions d'administrateur délégué).

En 2013, il est prévu de proposer à des bénévoles qui ont une fonction opérationnelle de prendre la quasi totalité des postes d'administrateurs. Les organisations fondatrices resteront membres.

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

Maria Nowak
Présidente-Fondatrice de l'Adie

Luc Haegemans
Secrétaire Général de BNP Paribas Fortis

Emmanuel Landais
Directeur général de l'Adie

Laurent Ledoux
Entrepreneur social et coach

Samuel Clause
Senior Microfinance Officer,
Fonds Européen d'Investissement

L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE EN 2012

Patrick Sapy
Directeur Général
patrick.sapy@microstart.be

Grégoire Meillassoux
Directeur Administratif et Financier
gregoire.meillassoux@microstart.be

Astrid De Visscher
Coordinatrice de micro*Start* Support asbl
astrid.devisscher@microstart.be

Denis Hees
Manager de l'Agence de Saint Gilles
denis.hees@microstart.be

Jean-Michel Jurquet
Manager de l'Agence de Schaerbeek
jean-michel.jurquet@microstart.be

Anne-Gaëlle Mat
Conseillère en microcrédit
anne-gaelle.mat@microstart.be

Marie-Bénédicte de Ghellinck
Conseillère en microcrédit
mb.deghellinck@microstart.be

Céline Bouton
Conseillère en microcrédit
celine.bouton@microstart.be

Claire Oldenhove
Conseillère en microcrédit
claire.oldenhove@microstart.be

Michel Piens
Président du Comité de Crédit

Une partie de l'équipe opérationnelle

De haut en bas et de gauche à droite : Luc Haegemans, Laurent Ledoux, Emmanuel Landais, Maria Nowak et Patrick Sapy (Samuel Clause est absent des photos)

L'EXERCICE 2012 EN QUELQUES CHIFFRES

Constitué fin 2010, micro*Start* SCRL-FS a ouvert sa première agence en février 2011, la deuxième en juin 2011. micro*Start* Support asbl a également été constitué dans le courant 2011. L'année 2012 est donc, tant pour l'activité de microfinancement que d'accompagnement, le premier exercice plein. Les comparaisons entre exercices ne portent donc pas sur un périmètre constant.

Nombre d'agences : **2**

Nombre de collaborateurs salariés : **9**

Nombre de personnes rencontrées : ***980*** (contre 601 en 2011)

Nombre de microcrédits décaissés : **275** (contre 100 en 2011)

Montant moyen du microcrédit : **5 000 EUR** (contre 4 900 EUR en 2011)

Nombre de partenaires opérationnels : **50** (contre 30 en 2011)

Encours de crédits : **1 341 012 EUR** (contre 416 000 EUR en 2011)

Taux de remboursement : **94,18%** (contre 97 % en 2011)

Nombre de coachs actifs : **54** (contre 17 en 2011)

Nombre d'interventions d'accompagnement personnalisées : **301** (contre 44 en 2011)

LES CLIENTS TOUJOURS PLUS NOMBREUX

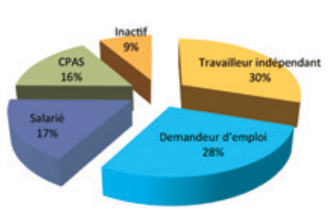
micro*Start* a la volonté de s'adresser aux plus démunis, se trouvant souvent, pour des raisons diverses, très éloignés du marché de l'emploi et exclus du système bancaire. En 2012, micro*Start* est plus que jamais resté fidèle à sa mission. Le statut initial des créateurs financés en constitue la meilleure illustration : plus de la moitié de ceux-ci étaient bénéficiaires soit du revenu d'intégration soit d'allocations de chômage ou encore étaient inactives. 90% des clients de micro*Start* sont sous le seuil de pauvreté (étude conduite en décembre 2012 sur l'ensemble des clients en portefeuille).

La répartition des créateurs financés par niveau de formation apporte également un éclairage intéressant. Avec 15 % des créateurs qui ne disposent d'aucun diplôme et à l'autre extrême 13 % des créateurs qui disposent d'un diplôme d'études supérieures long, micro*Start* apporte la preuve que l'esprit d'entreprendre est la chose la plus universellement partagée. Bien sûr, les caractéristiques propres à chaque client de micro*Start* ont un impact sur la façon dont les personnes entreprennent et le type d'activités qu'elles développent. Chaque fois, micro*Start* veille à les comprendre et à y répondre adéquatement.

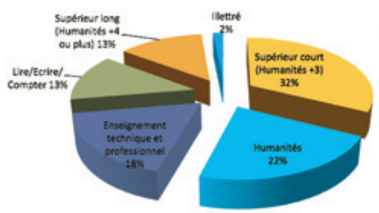
UNE PALETTE VARIÉE DE MÉTIERS FINANCÉS

Les microentrepreneurs financés par micro*Start* se retrouvent dans une large gamme de secteurs d'activités. La répartition par activité est assez stable dans le temps avec, en 2012, à nouveau une prédominance des secteurs du commerce (45%), des services (20%), du transport (12%) et de l'Horeca (10%). Nous observons également une montée en puissance du secteur du bâtiment.

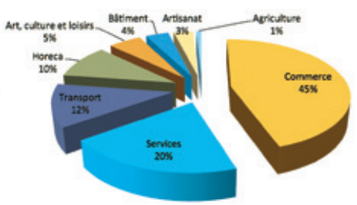
RÉPARTITION DES CLIENTS...



PAR STATUT PROFESSIONNEL



PAR NIVEAU DE FORMATION

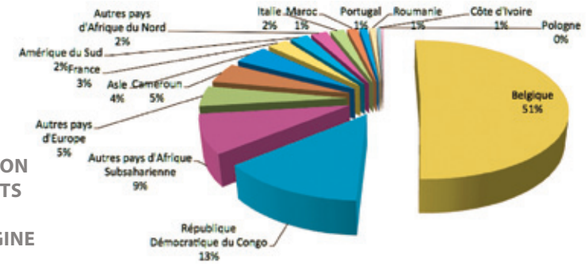


PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

DIVERSITÉ DES PARCOURS DE VIE

90 % des clients de micro*Start* sont issus de la diversité. On y trouve ainsi quelques 25 nationalités différentes parmi eux. 20 % sont en Belgique depuis moins de 3 ans. Cette forte proportion appelle, de la part de micro*Start*, d'adapter son offre afin qu'elle se fonde sur la réalité et les préoccupations de ce public diversifié.

RÉPARTITION DES CLIENTS D'APRÈS LEUR ORIGINE



RÉPARTITION DES CLIENTS PAR GENRE

« Avec le soutien de microStart, j'ai pu aller plus vite ! » André Panzu, boucher originaire du Congo

André Panzu est né en 1962 au Congo et est arrivé en Belgique à l'âge de 19 ans pour poursuivre ses études en économie. Il a toujours rêvé de démarrer sa propre entreprise. Mi-2011, il crée « Congo Food », une entreprise de production et de distribution d'aliments provenant de pays d'Afrique. L'entreprise continue d'innover, récemment encore avec le lancement d'un nouveau mode de conditionnement : plats africains préparés dans un petit plateau.

« Grâce aux visites et aux conseils de ma conseillère microStart, je peux développer mon activité sereinement. » Saliha Benderfouf, gérante de deux boulangeries

Lorsqu'elle a poussé la porte de l'agence de micro*Start* de Bruxelles-Nord en 2011, Saliha Benderfouf sortait d'une période difficile, le décès de son mari l'ayant laissée sans revenus.

Aujourd'hui, elle gère deux boulangeries à Koekelberg et Molenbeek et est appréciée par sa clientèle pour la qualité de son travail, son accueil et l'ambiance familiale qu'elle insuffle.

« Au-delà du coup de pouce financier, j'ai trouvé chez microStart un accompagnement et un réseau qui m'aident au quotidien. » Julien Piloy, Propaganza

De Julien, nous pourrions dire *« qu'il est un fonceur »*. La perspective de rester assis derrière un bureau à longueur de journée le rend fou. Rien d'étonnant dès lors qu'à 16 ans, il jette l'éponge et arrête son parcours scolaire. Autodidacte, il *« pioche ses compétences sur le tas »*. Passionné de graffiti, lorsqu'il se retrouve sans emploi en 2011, il ne s'estime pas démuni et décide de monter un collectif de « street artists » : Propaganza. Il en existe déjà à l'étranger, mais pas en Belgique. micro*Start* croit en son projet et finance son site web ainsi que du matériel informatique.

LA PLACE DES FEMMES

Aux côtés de nombreux partenaires, micro*Start* entend accompagner et valoriser les femmes qui souhaitent se lancer dans un projet d'entreprise. Ainsi, en 2012, 44% des créateurs financés par micro*Start* sont des femmes, soit bien plus que les 34 % de femmes parmi les indépendants en Belgique et les 28 % en Région de Bruxelles Capitale.

La moitié d'entre elles entreprennent dans le commerce, tandis que les autres, à quelques rares exceptions, se répartissent dans les secteurs des services et de l'Horeca. Avant de faire appel à micro*Start*, plus d'un tiers d'entre elles étaient demandeuses d'emploi, les autres étaient à 20% issues du CPAS ou en activité (indépendantes ou salariées).

ENTREPRENDRE EN SOLO OU À PLUSIEURS

A l'origine, micro*Start* dispense ses services de financement et d'accompagnement aux personnes qui souhaitent développer une activité indépendante. Cela ne l'a pas empêché d'être sollicité par des opérateurs, structurés en ASBL, qui mettent en œuvre un entrepreneuriat collectif qui mixe activité économique et finalité sociale.

C'est pour répondre à cette demande que micro*Start* expérimente depuis quelques mois un nouveau mode de financement : le microcrédit de groupe associatif. Avec cette offre unique dans le paysage belge de la microfinance, micro*Start* souligne sa capacité d'innovation. Si cette forme d'entrepreneuriat est encore marginale parmi les entreprises financées et accompagnées par micro*Start*, elle est appelée à se développer fortement dans les mois qui viennent.

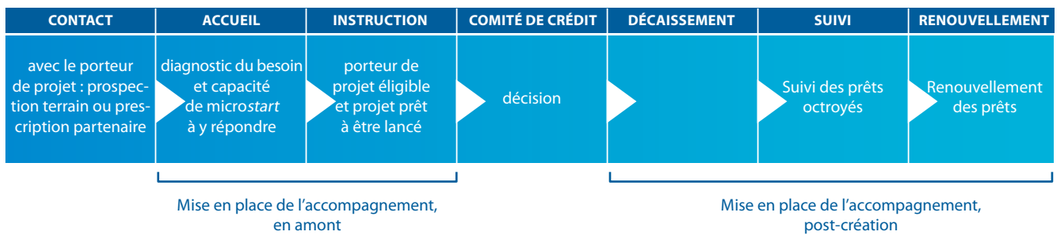
« Nous avons trouvé chez microStart, le financement et l'accompagnement appropriés à notre modèle d'entreprise. » Cisse Brahima, Alphonse Bizimana et Mohamadou Aminou, les trois partenaires de APTIC-Synergy

L'ASBL *APTIC-Synergy*, lauréat du prix Citoyen du concours dream*Start* organisé cette année par microStart, illustre cette forme d'entrepreneuriat. *APTIC-Synergy* est une entreprise d'économie sociale avec 3 volets d'activités : la formation à l'utilisation et aux métiers de l'informatique pour un public en situation de fracture numérique, le recyclage et la réhabilitation de matériel informatique revendu ensuite à un tarif social, l'offre de services informatiques aux particuliers, indépendants et PME. L'entreprise repose sur un trio de personnes, partageant fibres sociale et entrepreneuriale, et disposant de compétences complémentaires. Cette entreprise, ils l'ont conçue ensemble et lui donnent vie aujourd'hui, dans un vrai esprit d'équipe sans leader désigné.

LES SERVICES A LA MESURE DE LA DIVERSITE DES CLIENTS

Au terme de cette deuxième année d'activité, un constat s'impose : la demande est forte. Ainsi, en 2012, quelque 1000 candidats entrepreneurs ont poussé la porte des agences de Schaerbeek et Saint-Gilles. Comme l'illustre le schéma du parcours-type chez micro*Start* repris ci-après, tous y ont trouvé un accueil adapté à leur situation particulière. Ils sont 300 à avoir été aiguillés vers des opérateurs d'aide à l'autocréation d'emploi plus appropriés. 275 microcrédits ont été accordés à certains d'entre eux (contre 100 en 2011). Enfin, ils sont 126 à avoir participé à l'une des 25 formations collectives organisées sur 6 thèmes différents, 300 à avoir été reçus dans le cadre d'un rendez-vous expert et 42 à avoir été accompagnés individuellement.

Schéma 2 : Parcours type du microentrepreneur de micro*Start*



UNE OFFRE FINANCIÈRE EN ADAPTATION CONSTANTE

L'offre de microcrédits regroupe 4 types de produits répondant aux besoins spécifiques des porteurs de projet :

le microcrédit investissement individuel

Celui-ci répond aux besoins de financements d'investissement tels que travaux, acquisition de véhicule ou machine, etc. Il peut s'amortir sur une durée de 36 mois.

le microcrédit stock-trésorerie

Il est destiné à couvrir des besoins à court terme en trésorerie afin de répondre, par exemple, au financement du besoin en fonds de roulement. Ce prêt s'amortit sur une durée maximum de 12 mois.

le microcrédit groupe

Il est destiné aux personnes issues des communautés qui souhaitent tester individuellement une activité génératrice de revenus avant de se lancer. Le microcrédit groupe est la traduction « belge » de ce que pratiquent la plupart des institutions de microfinance dans le monde.

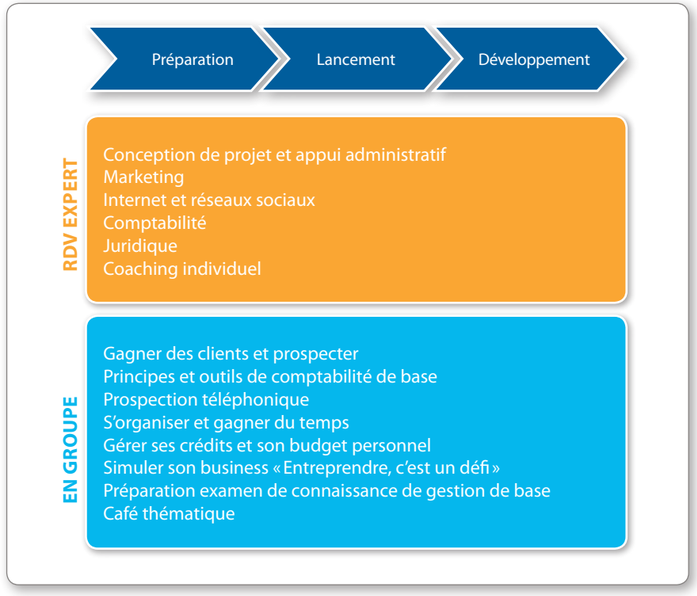
le microcrédit groupe associatif

Ce microcrédit est destiné aux personnes qui s'associent afin de démarrer une activité. Ce produit a pour but de financer les investissements d'une activité en phase de lancement tandis que le montant du financement et le risque sont partagés.

« Mon rôle bénévole au Comité de crédit me permet de partager mon expérience avec des jeunes qui ont de l'enthousiasme. » Michel Piens, Président du comité de crédit

micro*Start* réunit le Comité de crédit à un rythme hebdomadaire tout au long de l'année. Le Comité examine les dossiers de demandes de financement et statue sur l'octroi des crédits. Le taux d'acceptation des dossiers présentés en Comité de crédit est de 85% en 2012. Le Comité de crédit est composé de 4 membres permanents : Michel Piens, son Président, a une expérience de plus de 30 ans dans le secteur bancaire et de l'assurance ; Marianne Roche, sa Vice-Présidente, apporte ses connaissances en matière de population et de développement ainsi que son goût pour l'interculturalité; Denis Hees et Jean-Michel Jurquet, les managers des 2 agences bruxelloises, sont en contact permanent avec les conseillers ainsi que la clientèle.

Schéma 3 : Détail du contenu de l'offre d'accompagnement de micro*Start*



« A chaque formation, je tire des leçons afin d'améliorer leur efficacité. » Pierre, Coach bénévole

Depuis le mois d'août 2012, une formation a été mise sur pied pour préparer les entrepreneurs à passer l'examen de connaissances de gestion de base. Cet examen organisé par le SPF Economie permet aux personnes qui n'ont pas de diplôme d'études supérieures belge (ou équivalent) ni d'expérience professionnelle attestée de prouver leurs connaissances en gestion. Pierre, un coach bénévole, a animé 2 sessions de quelque 7 personnes chacune. 70% de celles qui ont suivi la formation et se sont inscrites à l'examen l'ont réussi !

L'INDISPENSABLE ACCOMPAGNEMENT

Dans l'esprit de micro*Start*, financement et accompagnement vont de pair dans le développement d'un projet professionnel. Toutefois, chaque entrepreneur a des besoins spécifiques compte tenu de l'expérience déjà acquise par ailleurs, du stade de développement de son activité et des contraintes propres à son entreprise. A cette fin, micro*Start* offre des services à la carte : entretien individuel avec un expert ou formation collective.

DES ACTIONS AU CŒUR DE L'ENGAGEMENT DE MICRO*START*

SEMAINE DU MICROCRÉDIT BY MICRO*START*

micro*Start* était fier de lancer la première édition de la « Semaine du Microcrédit » du 7 au 11 mai 2012. L'objectif : toucher le grand public et informer les porteurs de projets sur le microcrédit en tant qu'outil efficace au service de la cohésion sociale, de l'emploi et du développement économique. Au programme, un stand d'information toute la semaine à la gare centrale, des journées portes ouvertes dans les deux agences micro*Start*, une présence accrue chez nos partenaires, le lancement d'un concours dream*Start* : 300 personnes rencontrées, 60 rendez-vous et trois microentrepreneurs innovants primés en novembre dans le cadre du concours.

DIVERSES-CITÉS, DIVERSES-IDÉES

La forte proportion de clients issus de la diversité appelle, de la part de micro*Start*, d'adapter son offre afin de répondre aux préoccupations propres à ce public. C'est dans cette optique qu'en 2012, avec le soutien du CIRE, de JobYourself, d'Hispano-Belga et du Bazar Théâtre, le parcours « Diverses-cités, diverses-idées » a été élaboré afin de mettre en lumière le travail des personnes d'origine étrangère en Belgique. Cette première édition a été largement suivie par plus de 50 porteurs de projets motivés, issus de tout horizon, qui, répartis en 3 parcours, ont eu l'occasion d'obtenir toutes les informations nécessaires pour le lancement de leur projet et de rencontrer des créateurs installés, eux aussi issus de l'immigration. Ces rencontres furent l'occasion d'échanges sur les difficultés rencontrées et les solutions originales mises en œuvre pour y faire face.

AUTRES ACTIONS

En collaboration avec plusieurs partenaires différents, micro*Start* a mis en place de nombreux événements, participant ainsi à l'animation d'un véritable réseau d'acteurs actifs dans le secteur de l'aide à l'autocréation d'emploi. Citons : la Journée de l'emploi à Saint-Gilles, la Journée Forest emploi, les Bourses à l'emploi de Schaerbeek, Koekelberg et Uccle, le Salon entreprendre et le Salon de l'entrepreneuriat des migrants, les braderies ou marchés annuels communaux. Chacune de ces manifestations a constitué une occasion de rencontrer de futurs entrepreneurs en recherche de structures d'appui.

Par ailleurs, dans la mesure de ses possibilités, micro*Start* veille toujours à répondre positivement aux demandes d'intervention lors de sessions d'information émanant d'associations communautaires, d'insertion socio-professionnelle, d'accueil des étrangers ou encore de réseaux de ses créateurs.

PRIX FÉDÉRAL DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

En mai 2012, après une Semaine du Microcrédit rythmée, la bonne nouvelle est tombée : micro*Start* Support asbl a remporté l'édition bruxelloise du Prix Fédéral de Lutte contre la Pauvreté, remis par la Princesse Astrid en présence de Maggie de Block, Secrétaire d'Etat à l'intégration. Après 15 mois d'activité opérationnelle, cette récompense représente une véritable reconnaissance du travail de terrain que mène micro*Start* Support et ses 50 bénévoles.

LES COLLABORATEURS AUX CÔTÉS DES MICROENTREPRENEURS

Au 31/12/2012, le Groupe micro*Start* comptait 9 collaborateurs, répartis entre le siège central (3) et les agences (6). La proximité est sans conteste la caractéristique principale de la démarche qui anime micro*Start*. Les différents membres de l'équipe, conseillers en microcrédit, managers d'agence et accompagnateurs prennent tous une part active dans le travail auprès des microentrepreneurs afin d'être au fait de leurs réalité et attentes.

Toutefois, les 4 conseillers sont le pivot de la relation avec le client. Ils assurent le premier contact avec le microentrepreneur et deviennent vite la personne de référence tout au long de son parcours chez micro*Start*. Les deux managers d'agence assurent la gestion globale de la clientèle et travaillent tout particulièrement au développement de partenariats locaux en vue d'intégrer l'action de micro*Start* dans le vaste réseau des opérateurs de soutien à l'autocréation d'emploi.

Au siège central, la direction générale ainsi que la direction administrative et financière sont exercées par deux personnes. Véritable tandem, elles veillent à ce que les décisions du Conseil d'administration soient suivies d'effets, assurent le backoffice ainsi que la cohésion entre le management, les conseillers et les coachs. Par ailleurs, une personne assure la coordination de l'offre d'accompagnement.

Tout au long de l'exercice 2012, micro*Start* aura bénéficié de l'apport bénévole de nombreuses personnes sans lesquelles son action n'aurait pas été possible. Plus de 50 bénévoles apportent ainsi leurs compétences au service des microentrepreneurs.

Plusieurs stagiaires ont également contribué avec enthousiasme et créativité au développement de nombreux projets comme la Semaine du Microcrédit.

Enfin de nombreux collaborateurs de BNP Paribas Fortis n'ont pas hésité à apporter leur aide tout au long de l'année.

« Mettre mon expérience au service des autres, c'est la cerise sur le gâteau de ma carrière ! » Jean-Pierre, Coach bénévole

Selfmade man, Jean-Pierre a commencé sa carrière professionnelle en tant que responsable de rayons dans une grande distribution et l'a terminée en tant que Sales Manager chez Panasonic !

Lorsqu'il a rencontré Anne-Gaëlle, conseillère de micro*Start*, sur le marché d'Anderlecht, il venait de lire le livre de Muhammad Yunus. C'est tout naturellement qu'il a accepté de tenir, bénévolement, une permanence commerciale. Lors des entretiens, Jean-Pierre cherche avec le créateur les moyens de développer son activité, trouver des clients, se faire connaître et prospecter. Il dispense également ses conseils dans le cadre d'une formation collective.

« Soutenir, organiser, anticiper... un beau rôle qui colle à ma personnalité. »
Grégoire,
Directeur administratif et financier

La fonction de Directeur administratif et financier chez micro*Start* est très diversifiée et pleine de challenges. En effet, au sein d'une petite entreprise, chacun doit porter de multiples casquettes et Grégoire trouve sa motivation dans la diversité et l'étendue des tâches à accomplir dans sa fonction. Développer un service dans une société qui démarre est aussi un vrai challenge, surtout avec l'objectif d'offrir l'opportunité aux plus démunis de créer leur propre activité. Tout en faisant tourner les rouages de l'entreprise, Grégoire s'imprègne tous les jours un peu plus de la finalité de micro*Start*. Le nouveau défi pour 2013 sera que tout roule en back-office en intégrant l'extension du projet.

« Je ne suis ni banquière ni assistante sociale, mais je fais un peu les deux »
Céline, Conseillère chez microStart

Féministe dans l'âme, Céline, 27 ans, axe son travail sur l'émancipation des personnes.

Mélomane et musicienne, elle est davantage attirée par les projets artistiques même si les secteurs tels que l'Horeca et les transports n'ont plus de secrets pour elle. Ayant mis des programmes d'éducation financière sur pied au Canada ainsi que chez micro*Start*, l'accompagnement est un aspect qu'elle affectionne particulièrement et qu'elle pousse auprès des créateurs dont elle est la conseillère de référence. Battante, Céline est sur tous les fronts pour que les créateurs puissent être soutenus le mieux possible et financés de la meilleure manière qu'il soit.

« La localisation de nos agences nous permet de rayonner bien au-delà de nos communes d'implantation » Denis et Jean-Michel, Managers d'agence

Denis est le manager de l'agence micro*Start* de Bruxelles-Sud, Jean-Michel celui de l'agence de Bruxelles-Nord. Ils insistent sur le concept d'« agence de proximité » qui imprègne leur gestion d'agence. Pour Jean-Michel : *« Il s'agit d'agences installées au cœur de quartiers populaires de notre capitale et accessibles au public tous les jours de la semaine, même sans rendez-vous. En 2012, chaque équipe (un manager et deux conseillers microcrédit) a accueilli près de 500 porteurs de projet dans chaque agence.»* Denis ajoute : *« Cette proximité est renforcée par la grande accessibilité de nos agences situées l'une et l'autre à proximité d'une gare, de stations de métro et autres arrêts de bus et tram. Du coup, l'excellente localisation de nos 2 agences bruxelloises, couplée à un travail de terrain, nous a permis progressivement d'atteindre en 2012 une portée régionale.»* Chez micro*Start*, la notion de « travail de terrain » est souvent mise en avant, une notion qui, à force d'être invoquée, paraît quelque peu usurpée parfois aux yeux de certains. Que signifie-t-elle pour micro*Start* ? Denis : *« En 2012, nous avons multiplié des actions pour aller à la rencontre de notre public : actions de sensibilisation auprès d'associations de terrain, mise en œuvre de la pédagogie par l'exemple en organisant des sessions de partage d'expériences chez des créateurs déjà en activité, tenue de stand sur certains marchés… 23% des porteurs de projets rencontrés dans l'agence Bruxelles-Sud l'ont été à la faveur de telles actions. »*

Jean-Michel met en évidence un autre aspect de ce travail de terrain : *« Les actions de sensibilisation de nos missions auprès d'organismes qui travaillent avec notre public cible (commune, CPAS, service emploi des communes, associations, etc.) et des organismes de création d'entreprise afin qu'ils puissent communiquer auprès de leur public de l'existence de nos services. En 2012, 24 % de nos porteurs de projets ont été orientés par ces organismes. »*

Tous ces acteurs contribuent au renforcement de la crédibilité et de l'action de micro*Start* en direction des plus démunis. Qu'ils en soient ici remerciés.

L'INDISPENSABLE SOUTIEN DES PARTENAIRES

micro*Start* déploie son action au sein d'un réseau d'opérateurs actifs dans le soutien à l'autocréation d'emploi depuis de nombreuses années. Si micro*Start* est conscient de répondre à une demande importante non satisfaite, il sait aussi que, par leur action, ces nombreux opérateurs répondent aux autres facettes de cette demande complexe de financement et accompagnement. Dès lors, micro*Start* entend être une structure ouverte sur son environnement et contribuer ainsi à une offre de services complète pour les microentrepreneurs. La conclusion de partenariats lui apparaît dès lors indispensable.

Cette approche partenariale s'adresse tant aux intervenants du secteur associatif, qu'aux opérateurs publics et privés. Par ailleurs, elle se décline à plusieurs niveaux. Au niveau opérationnel, l'accent est placé sur l'action en synergie avec les nombreux organismes et associations directement en contact avec le public ciblé et dont l'offre est complémentaire à celle de micro*Start*. Au niveau institutionnel, l'enjeu revêt plusieurs aspects qui consistent à intégrer micro*Start* dans le paysage de l'autocréation d'emploi, à capitaliser le fruit de la pratique de terrain pour être une force de propositions vis-à-vis du monde politique et à convaincre les entreprises privées, soucieuses de leur responsabilité sociétale, du bien-fondé de l'action de micro*Start* et de lui accorder leur soutien.

micro*Start* compte ainsi de nombreux **partenaires publics** : Union européenne, Fonds Européen d'Investissement, Ministère de l'Intégration Sociale, Région de Bruxelles Capitale, Ville de Forest, Ville de Liège, CPAS, ABE, guichets d'économie locale, ambassades, Atrium, Missions locales.

Les **Partenaires associatifs** sont également diversifiés : associations d'insertion socioprofessionnelle, d'accueil de primo-arrivants, communautaires, Contrats de quartier.

Banques, cabinets d'avocats, bureaux comptables, entreprises d'économie sociale, coopératives d'activités constituent le réseau de **Partenaires privés**.

Parmi ces partenaires, ils sont plusieurs à contribuer financièrement au développement de micro*Start*. L'appui vient tout d'abord des fondateurs de l'organisation : BNP Paribas Fortis, qui outre son rôle d'administrateur, permet à micro*Start* de bénéficier de toute une série de soutiens précieux. Le Fonds Européen d'investissement, ensuite, apporte sa garantie au portefeuille de microcrédits à hauteur de 75%. Plusieurs fondations, Fondation Roi Beaudouin, BNP Paribas Fortis Foundation, Levi Strauss Foundation, s'engagent également financièrement dans le projet porté par micro*Start* ainsi que des institutions publiques et des collectivités : citons le Ministère de l'Intégration Sociale, la Région de Bruxelles-Capitale ou les villes de Forest, de Bruxelles ou de Liège.

« Nous montrons ainsi qu'il est possible de partir des rêves pour concrétiser une activité professionnelle. » Rix Depasse, Coordinateur Servie Travail, Equivalence et Formations

Depuis fin de 2011, micro*Start* et le CIRÉ développent une collaboration autour du projet ARCADA, formation à destination des migrants. Celle-ci offre un espace de réflexion collectif sur la mise en projet et permet de donner des outils pour la création d'un projet personnel ou professionnel. Dès le départ, lors de la présentation de leur projet par les participants aux formations, les conseillers de micro*Start* interviennent dans le but d'échanger sur la faisabilité, les astuces et conseils en vue d'initier une activité ainsi que sur les perspectives en Belgique ou ailleurs. Par la suite, micro*Start* propose des rencontres entre les participants désireux de poursuivre leur projet et des personnes déjà accompagnées par ses soins.

Cette idée a donné finalement lieu à une journée dédiée à la rencontre entre migrants entrepreneurs le 23 novembre 2012. A cette occasion, la collaboration s'est élargie à d'autres partenaires soucieux d'encourager et soutenir les initiatives des migrants. Rix Depasse, Coordinateur Service Travail, Equivalence et formations au Ciré, ne cache pas son enthousiasme : *« Nous montrons ainsi qu'il est possible de partir des rêves pour concrétiser une activité professionnelle. Par ailleurs, ces différentes collaborations associées aux contacts réguliers entre nos organisations ont permis de confirmer notre envie de continuer à travailler ensemble. »*

« microStart s'est vite fait une place dans le paysage bruxellois par son dynamisme et son ouverture aux autres.» Grégor Chapelle, Directeur Général d'Actiris

Pour Grégor Chapelle, Directeur général d'Actiris, l'accès à l'emploi ne passe pas seulement par les voies de la réinsertion dans le salariat. *« Je suis personnellement, et depuis longtemps convaincu que l'autocréation d'emploi est un levier d'émancipation sociale et économique. La création de petites entreprises, notamment sous le statut d'indépendant, représente une partie importante du tissu économique bruxellois. »*

L'article 43 du contrat de gestion d'Actiris fait d'ailleurs de l'aide à l'autocréation d'emploi une mission complémentaire d'Actiris. *« C'est une nouveauté dont je suis très heureux ! »*

Actiris s'est également fixé pour objectif de renforcer et développer les partenariats et, dans le domaine de la création de son emploi, souhaite favoriser la mise en place d'un parcours harmonisé qui suppose une reconnaissance entre acteurs, des actions d'accompagnement complémentaires et également davantage de passerelles.

A ce propos, il reconnaît que : *« Créé en 2010, microStart s'est vite fait une place dans le paysage bruxellois par son dynamisme et son ouverture aux autres. La collaboration avec Actiris a été très fructueuse ! »*

LE PLAIDOYER DE MICRO*START*

Outre l'octroi de financements et d'accompagnement aux microentrepreneurs, micro*Start* entend également contribuer à faire évoluer le cadre réglementaire de la création d'entreprises en Belgique en s'appuyant sur l'expérience de ses clients.

FREINS À LA CRÉATION D'ENTREPRISE

Si les démarches pour démarrer une activité sous statut indépendant ont été considérablement simplifiées en Belgique, les conditions pour obtenir ce statut ainsi que les obligations qui incombent au microentrepreneur dès son premier jour d'activité constituent souvent des freins à la création d'entreprise, singulièrement pour le public de micro*Start*, majoritairement constitué de migrants.
Ainsi, en Belgique, toute personne qui souhaite s'immatriculer à la Banque Carrefour des Entreprises (numéro d'entreprise) et à la TVA doit prouver qu'elle détient « l'accès à la gestion ». Pour ce faire, elle doit fournir la preuve soit d'une certaine expérience professionnelle soit de la réussite d'une formation. Par ailleurs, pour certains métiers, il faut disposer d'un « accès à la profession » et, pour ce faire également, soit faire état d'un diplôme soit prouver une certaine expérience.

Par ailleurs, l'obligation de payer des cotisations sociales élevées et la perte des revenus de remplacement dès le démarrage de l'activité freinent plus d'un microentrepreneur dans leur élan.

MESURES SIMPLIFICATRICES ET INCITANTES

Depuis de nombreuses années, les opérateurs actifs dans le soutien à l'autocréation d'emploi se penchent sur ces aspects et interpellent les représentants politiques. C'est ainsi qu'ils ont pris plusieurs initiatives avec le soutien des pouvoirs publics. Nous pensons notamment aux coopératives d'activités qui permettent au futur microentrepreneur de tester son activité sous le numéro d'entreprise de la coopérative, tout en continuant à bénéficier de son revenu de remplacement. Nous pensons également à certains CPAS qui acceptent de compléter les revenus obtenus en tant qu'indépendant pendant une durée déterminée.

A côté de ces mesures indispensables, micro*Start* pense cependant qu'il est indispensable de développer d'autres mesures permettant un démarrage progressif de l'activité. Dans le souci de faciliter l'accès à l'entrepreneuriat, de réduire la fraude qu'engendre inévitablement un cadre réglementaire trop rigide (travail au noir), micro*Start* travaille, en concertation avec les autres acteurs de terrain, à élaborer et porter devant les représentants politiques des mesures telles que : l'assouplissement de la réglementation relative à l'accès à la gestion et à la profession, la possibilité « d'activer » les allocations de remplacement dans le cadre d'une activité indépendante, la révision de la base forfaitaire des cotisations sociales en début d'activité.

COMPTES ANNUELS 2012 DE MICRO*START* SCRL-FS

BILAN AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

ACTIF	2012	2011 (16 mois)
Actif immobilisé	**177**	**259**
I. Frais d'établissement	73	136
II. Immobilisations incorporelles	2	3
III. Immobilisations corporelles	90	108
IV. Immobilisations financières	12	12
Actif circulant	**3 204**	**730**
V. Créances à plus d'un an	602	194
VII. Créances clients à un an au plus	665	223
IX. Valeurs disponibles	1 929	305
X. Comptes de régularisation	8	9
Total de l'actif	**3 381**	**989**

PASSIF	2012	2011 (16 mois)
Capitaux propres	**1 967**	**559**
I. Capital	3 210	1 210
Résultat	(591)	(651)
Résultat reporté	(651)	
Dettes	**1 413**	**430**
VIII. Dettes à plus d'un an	1 300	178
IX. Dettes à un an au plus	111	252
X. Comptes de régularisation	2	
Total du passif	**3 381**	**989**

COMPTE DE RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

Compte de résultats	31/12/2012	31/12/2011 (16 mois)
I. Produits et charges d'exploitation		
Produits d'exploitation	204	50
Charges d'exploitation	(174)	(205)
Marge brute d'exploitation	**30**	**(155)**
Rémunérations, charges sociales et pensions	(393)	(396)
Amortissements	(85)	(77)
Réd. Valeurs sur créances	(106)	(10)
Autres charges d'exploitation (TVA)	(16)	(14)
Résultat d'exploitation	**(569)**	**(652)**
II. Produits financiers		
Produits des actifs circulants	2	5
Charges financières	(24)	(4)
Résultat courant avant Impôts	**(591)**	**(651)**
Impôts	(1)	0
Résultat de l'exercice	**(591)**	**(651)**

COMPTES ANNUELS 2012 DE MICRO*START* SUPPORT ASBL

BILAN AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

ACTIF	2012	2011
Actif immobilisé	**3**	
I. Frais d'établissement		
II. Immobilisations incorporelles		
III. Immobilisations corporelles	2	
IV. Immobilisations financières	1	
Actif circulant	**111**	**3**
V. Créances à plus d'un an		
VII. Créances clients à un an au plus	6	
IX. Valeurs disponibles	104	3
X. Comptes de régularisation	1	
Total de l'actif	**114**	**3**

PASSIF	2012	2011
Capitaux propres		
I. Capital	3	1
Résultat		
Résultat reporté	3	1
Dettes	**114**	**2**
VIII. Dettes à plus d'un an		
IX. Dettes à un an au plus	11	2
X. Comptes de régularisation	103	
Total du passif	**114**	**3**

COMPTE DE RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

Compte de résultats	31/12/2012	31/12/2011
I. Produits et charges d'exploitation		
Produits d'exploitation	80	8
Charges d'exploitation	(78)	(7)
Marge brute d'exploitation		
Rémunérations, charges sociales et pensions	(30)	(2)
Amortissements	(1)	
Réd. Valeurs sur créances		
Autres charges d'exploitation		
Résultat d'exploitation	**2**	**1**
II. Produits financiers		
Produits des actifs circulants		
Charges financières		
Résultat courant avant Impôts	**2**	**1**
Impôts		
Résultat de l'exercice	**2**	**1**

COMMENTAIRES SUR LES COMPTES ARRETES AU 31/12/2012 DE MICRO*START* SCRL-FS ET MICRO*START* SUPPORT ASBL

ACTIVITÉ FINANCIÈRE (MICRO*START* SCRL-FS)

L'exercice 2012 s'est déroulé sur 12 mois contre 16 pour le premier exercice 2010-2011.

En 2012, le développement de l'activité de microcrédits a contribué à augmenter fortement la part d'autofinancement de micro*Start* qui a été multipliée par 4 (la production de microcrédits stricto sensu ayant été multipliée par 2,75). A plus de 131 000 EUR (contre 34 000 EUR l'an dernier), le produit des intérêts et des commissions couvre désormais le quart des charges d'exploitation (hors provisions) de la société coopérative. L'essentiel des charges est principalement constitué des frais de personnel (près de 70 % des charges). Tout au long de l'année, une grande attention a été portée à la maîtrise des frais généraux qui diminuent de 15 % pour s'établir à 174 000 EUR. Enfin, le Comité de risque de micro*Start* a été extrêmement prudent en matière de provisionnement des créances douteuses : à un peu plus de 100 000 EUR, elles représentent 7,7% de l'encours au 31/12/2012, alors que le taux d'impayés (retard de plus d'un jour) est inférieur à 6% au 31/12/2012. 75 % des provisionnements à 100% sont remboursés par le Fonds Européen d'Investissement dans le cadre du dispositif Progress Microfinance. Les charges financières augmentent à 24 000 EUR en raison de la mobilisation totale de la ligne de crédit auprès de BNP Paribas Fortis.

La perte de 2012, à 591 000 EUR, est inférieure à celle de 2011. Les pertes cumulées de 2011 et 2012 sont couvertes en quasi totalité par les fonds propres (1 210 000 EUR) apportés par les associés de la SCRL. Une autre augmentation de capital de 2 millions EUR a été faite en décembre 2012, donnant ainsi les moyens à la SCRL de se développer dans d'autres régions et de poursuivre sa croissance à Bruxelles.

Le total de bilan progresse fortement entre 2011 et 2012 passant de 989 milliers EUR à 3381 milliers EUR. A l'actif, on trouve notamment l'encours de microcrédits (1300 milliers EUR) contrebalancés au passif par l'intégralité d'une ligne de crédit accordée par BNP Paribas Fortis. L'augmentation de capital ayant eu lieu en fin d'année 2012, on retrouve l'essentiel des fonds en trésorerie.

ACTIVITÉ D'ACCOMPAGNEMENT (MICRO*START* SUPPORT ASBL)

Le compte de résultat de micro*Start* Support asbl laisse apparaître un léger excédent en 2012 qui vient conforter les fonds propres de l'association. Les produits sont essentiellement constitués de subsides (environ 80 000 EUR) apportés par des partenaires publics et privés : La Fondation Roi Baudouin, BNP Paribas Fortis et sa Fondation, la Fondation Levi Strauss, la Ville de Forest, la Ville de Liège, la Région Bruxelles-Capitale, le Ministère de l'Intégration Sociale… Les charges sont maîtrisées, micro*Start* Support fonctionnant essentiellement avec des bénévoles. Elles se répartissent entre 46 milliers EUR de charges de fonctionnement, 30 milliers EUR de frais de personnel et 2 milliers EUR d'amortissements.

Une partie des subsides ayant été perçue en fin d'année, la trésorerie de l'association est importante (90 % du pied de bilan).

RAPPORT SPÉCIAL SUR LA FINALITÉ SOCIALE

Tout au long de 2012, microStart a veillé à rester fidèle à son public cible : *« le développement d'une institution de microcrédit afin de favoriser la création d'activités par des personnes qui n'ont pas accès au système bancaire traditionnel »* (article 4.bis des statuts).

LE PUBLIC CIBLE

Le public cible continue d'être une priorité : plus de la moitié des clients sont allocataires de revenus sociaux ou demandeurs d'emploi. 80 % des clients de micro*Start* ont des revenus qui se situent sous le seuil de pauvreté (quelque 980 EUR/mois pour une personne seule). Tout au long de 2012, micro*Start* a veillé à ne proposer ses services qu'à sa population cible dans un esprit de service et de montée en autonomie.

DE NOMBREUX EMPLOIS CRÉÉS EN 2012

Une étude réalisée fin 2012 fait le point quant à l'accomplissement des objectifs et missions de micro*Start*. Il s'agit de sonder l'impact général du microcrédit ; savoir si micro*Start* finance les plus démunis ou non et si le microcrédit se révèle être un créateur d'emplois efficace. D'une part, les chiffres démontrent clairement un financement des plus démunis, avec plus de 90 % de la clientèle bénéficiaire du microcrédit en dessous du seuil de pauvreté. Ce qui conforte l'idée d'un financement quasi exclusivement réservé aux plus pauvres.

D'autre part, depuis février 2011, 215 emplois ont été créés pour 364 microcrédits accordés ; 59 emplois en 2011 contre 156 en 2012 soit quasiment 3 fois plus.

Le bilan général est positif, notamment au niveau de la réinsertion professionnelle et parfois bancaire de nombreux bénéficiaires. L'impact réel sur les revenus est toutefois relatif. Celui-ci dépend de divers facteurs tels que le secteur d'activité, la situation personnelle du client, son degré de formation et d'adaptation.

LES RELATIONS SOCIALES

En 2012, les collaborateurs de micro*Start* ont bénéficié de près de 30 jours de formation (en baisse par rapport à 2011 en raison du poids qu'avait la formation initiale l'an dernier). Des avantages supplémentaires ont été accordés, comme par exemple, des jours de congés supplémentaires ou des Chèques-Repas pour tous.

Fatima a ouvert son salon de coiffure et d'esthétique à Saint-Gilles

La tension salariale a été maintenue dans un rapport de 1 à 3,4 ; les augmentations ayant été surtout concentrées sur les salaires les plus faibles. Deux séminaires annuels (dont l'un de plusieurs jours en dehors de Bruxelles) ont été tenus en juillet 2012 et en décembre 2012. L'équipe y a fait, notamment, des propositions en matière d'organisation du recrutement, de mise en place d'une rémunération variable.

MICRO*START* ET L'ENVIRONNEMENT

En 2012, le vélo et le train ont été privilégiés en matière de déplacement 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 systématiquement appel à ses clients pour des prestations particulières.

MICRO*START* DANS LA PRESSE

« Malgré les banques, j'ai ouvert mon commerce. »
Vlan, 07/03/2012

« UN MICRO-CRÉDIT ET GO ! »
La Tribune de Bruxelles, 27/03/2012

« LE MICROCRÉDIT ET LES FEMMES »
Radio Panik, 28/04/12

« Le crédit au service de la société »
La Libre Entreprise, 22/12/12

« Et si on donnait à Rosetta le droit d'entreprendre ? »
L'Echo, 28/03/ 2012

« Un petit coup de pouce aux entrepreneurs »
Lalibre.be, 05/05/2012

« LE RELAIS SOCIAL CAROLO ET MICRO*START* SUPPORT PRIMÉS POUR LEUR LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ »
Lavenir.net, 24/05/12

« micro*Start*, lauréat bruxellois du Prix fédéral de lutte contre la pauvreté »
Rtbf.be, 25/05/12

« Sortir du chômage et créer son entreprise grâce au microcrédit »
La Libre Belgique, 08/05/12

« La banque des plus pauvres »
La Libre Entreprise, 14/04/2012

Issaka a ouvert une boutique de mode grâce à un microcrédit de 8 500 EUR.

« Le micro-crédit social de BNP Paribas Fortis grandit »
Trends, octobre 2012

« Semaine du MC : les chômeurs présentent 80 projets d'entreprise »
Entreprendre Today.be, 25/05/2012

RAPPORT ANNUEL 2012 de micro*Start*
Rédaction : l'équipe de micro*Start*
Mise en page : Estelle Mahieu, SAW-B com
Crédit photos : Stevan, Benjamin Brolet, BNP Paribas Fortis, micro*Start*

microStart

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

Le coup de pouce pour vos projets

* Ouverture en 2014

POD SPP Maatschappelijke Integratie Intégration Sociale

Liège Une ville, un esprit.

Actiris Au cœur de l'emploi De weg naar werk