Arno & Felipe,
restaurateurs à Gand

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

Rapport annuel 2014

VISION

Chaque homme et chaque femme, quel que soit son niveau d'éducation, son revenu, son patrimoine, son origine ou sa situation sociale, dispose d'une capacité créatrice et d'un droit inaliénable à l'initiative économique qui lui permettent de prendre son destin en mains.

MISSIONS

Les missions de micro*Start* ont été construites autour de cette vision et doivent permettre l'exercice effectif de ce droit, notamment :

1 En accompagnant toute personne porteuse d'un projet de création ou de développement d'activité
2 En lui proposant, si elle le souhaite, les moyens financiers de pouvoir réaliser son projet
3 En agissant au plus haut niveau pour que le cadre réglementaire de la création d'activité soit plus adapté pour les plus démunis afin de les encourager à entreprendre s'ils en ont envie.

VALEURS

Les valeurs de micro*Start* reflètent la vision de l'organisation :

CONFIANCE c'est la base de l'acte de faire crédit dont l'origine latine est *credere* (croire)
SOLIDARITÉ envers des publics démunis qui souhaitent prendre leur destin en mains
RESPECT car chaque personne, quel que soit son statut ou son projet, mérite notre respect
PROFESSIONNALISME car c'est le préalable pour être crédible
INNOVATION car s'adapter aux spécificités de notre public cible et sortir du cadre est essentiel pour générer de l'impact

SOMMAIRE

Visions, missions, valeurs 2
Sommaire 3
Édito 4
Les clients : au cœur du projet de micro*Start* 5
Développement : l'activité se développe fortement en 2014 9
Croissance : le réseau micro*Start* poursuit son extension 11
Crédit & accompagnement : une belle complémentarité 13
Innovation sociale : au service de l'intérêt général 15
L'équipe : les femmes et les hommes de micro*Start* 17
Les partenaires : contre l'exclusion, pour l'emploi 21
Les comptes : les comptes annuels de 2014 25
Organisation : le groupe et le business model 28
Médias : micro*Start* dans la presse 31

EDITO

De belles histoires...

Déjà quatre années que micro*Start* apporte son soutien aux plus démunis. Quatre années de belles histoires qui démontrent, aux quatre coins du pays, que l'esprit d'entreprendre existe bel et bien. Et en masse…

Depuis 2010, ce sont plus de 6.000 candidats entrepreneurs qui ont poussé nos portes et rencontré nos conseillers. Plus de la moitié ont trouvé chez micro*Start* une réponse adaptée à leur situation: un accueil, un diagnostic, une réorientation, un accompagnement personnalisé ou un financement.

En 2011, nous avions réalisé quelques dizaines de microcrédits dans nos deux agences bruxelloises. En 2014, ce sont près de 600 microcrédits qui ont été décaissés par notre réseau de cinq agences de proximité, qui couvrent désormais tout le pays. Au mois de mai 2014, nous avons décerné le 1000e microcrédit depuis la création de micro*Start* à Mehmet Eler, jeune entrepreneur gantois d'origine turque qui ouvrait sa pizzeria.

En dépit d'un cadre règlementaire toujours trop contraignant pour les entrepreneurs populaires, nos équipes locales sont confrontées à une forte demande, à une innovation sans pareil et à une réussite presque toujours au rendez vous. En témoigne, par exemple, l'étude d'impact réalisée par Vlerick Business School – une première du genre en Belgique – qui, non seulement est encourageante (81% des personnes accompagnées par micro*Start* en 2011 et 2012 sont aujourd'hui en situation d'emploi), mais démontre clairement que le microcrédit est un outil utile et économique pour les gouvernements et mériterait d'être encore plus encouragé.

La reconnaissance institutionnelle est parfois longue, et ceci est normal, compte tenu de la jeunesse de notre organisation. Mais la reconnaissance de nos clients, leur dynamisme ou le simple sourire qu'ils nous adressent à chaque rendez-vous sont des sources de gratitude qui nous donnent envie de faire encore mieux… pour eux !

PATRICK SAPY
Directeur général

LES CLIENTS

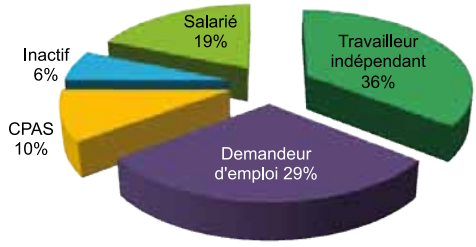
AU CŒUR DU PROJET DE MICRO*START*

Depuis son démarrage, micro*Start* a ainsi résolument fait le choix d'adapter ses produits et services ainsi que ses processus opérationnels à son public cible, plutôt que l'inverse.

Mais comment caractériser les hommes et femmes qui s'adressent à micro*Start* ? Bien sûr, les quelque 3.000 personnes qui se sont adressées en 2014 à nos agences recèlent une formidable diversité. Néanmoins, elles partagent une même volonté de prendre leur destin en main, rencontrent la même difficulté d'accéder à un petit capital financier leur permettant de mettre leur rêve en marche et sont très souvent en délicatesse avec les démarches administratives et les « codes culturels classiques » de la création d'entreprise. micro*Start* essaie pour chacun d'eux d'être une première marche vers un avenir meilleur.

Si les demandeurs d'emploi, les inactifs et les allocataires du CPAS restent le groupe cible le plus important (45%) de la clientèle, les entrepreneurs en activité sont désormais 36% (contre 33% en 2013 à bénéficier des services financiers de micro*Start.* En Flandre, notamment, les entrepreneurs représentent presque la moitié des crédits accordés dans cette région alors qu'ils ne sont que 30% dans les autres régions.

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR STATUT PROFESSIONNEL

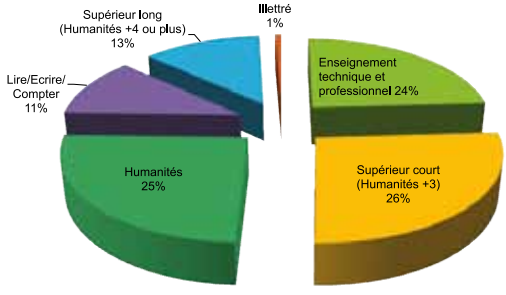


« Plus qu'une institution de crédit, microStart est un véritable soutien »
Ali, serrurier

Chômeur depuis plusieurs années, Ali suit une formation de serrurier en 2008 et commence à effectuer des petits travaux sans pouvoir en vivre. C'est par un ami qu'il entend parler de micro*Start* et prend contact avec l'agence de Bruxelles. *« Plus qu'une institution de crédit, j'y ai découvert un véritable soutien pour mon projet. Grâce à l'accompagnement et au financement reçu, j'ai pu acheter mon matériel et aménager mon local, ce qui me permet aujourd'hui d'exercer mon métier à plein temps ».*

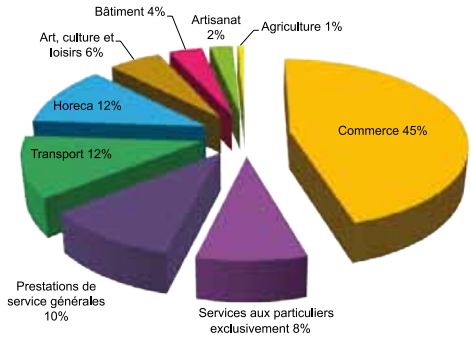
LE NIVEAU D'ÉDUCATION NE CHANGE PAS D'UNE ANNÉE À L'AUTRE, CE QUI DÉMONTRE BIEN QUE L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE EST LA CHOSE LA MIEUX PARTAGÉE AU MONDE.

Un quart des clients sont issus de l'enseignement technique et professionnel, un quart des humanités et un quart issu de l'enseignement supérieur court. On trouve également 12% de personnes maîtrisant difficilement les fondamentaux de la lecture, de l'écriture et du calcul, mais également 13% de personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur long.



RÉPARTITION DES CLIENTS PAR NIVEAU D'ÉTUDE

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR SECTEUR



microStart souhaite aider des personnes en situation de vulnérabilité à créer et à développer leur propre entreprise. Le slogan de 2014 *« aider ceux qui ont plus d'idées que d'argent »* met l'accent sur l'idée. Là où il y a une volonté, microStart ouvre la voie. Cela s'est traduit cette année encore dans un large éventail de secteurs dans lesquels microStart était actif. La plupart des projets ont été lancés dans le secteur du commerce. Avec un total de 617, ils représentent 45% des collaborations entamées. Dans le secteur des services, microStart a soutenu 259 initiatives, ce qui équivaut environ à 20%. Nous sommes en outre intervenus dans les secteurs de l'horeca et du transport, représentant conjointement 12% du total. Enfin, le secteur culturel, celui de l'agriculture et de la construction constituent ensemble les 11% restants. La tendance de 2014 se caractérise donc par une plus grande diversité et davantage d'intégration.

« Tous les mois, j'ai un client supplémentaire ! »
Majida, Always Clean

Majida est la gérante de la société Always Clean qui propose des services de nettoyage aux particuliers et aux entreprises. Auparavant, demandeuse d'emploi elle a préparé son projet au sein de la coopérative d'activités Step By Steppes. Elle convainc un premier client, une concession automobile, pour qui elle commence à travailler en janvier 2013. Ce premier client est très satisfait des prestations de Majida et la recommande.
D'autres clients la sollicitent, notamment, un syndic d'immeuble, des compagnies d'assurance, une boutique de vêtements.
Les activités se développent.
Un an après sa création, Always Clean occupe trois personnes à temps plein.
Chaque mois, un client supplémentaire s'ajoute à la liste.
Grâce à cela, Majida a pu économiser et, en 2014, acheter une maison.

Adolphe,
coiffeur à Liège

DES CLIENTS SATISFAITS À 96%, MAIS QUI SOUHAITENT DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES !

La satisfaction des clients reste une des priorités de microStart à tous les niveaux : employés, bénévoles, agences ou siège ! En 2014, comme chaque année, l'organisation mesure le taux de satisfaction de ses clients lors d'une enquête par internet ou par téléphone. L'édition 2014 n'est pas en contradiction avec les enquêtes précédentes : microStart est considérée comme une organisation plutôt performante (92%) et ses conseillers très à l'écoute (99%). Toutefois, nos clients pointent du doigt à la fois la faiblesse des montants et les difficultés à mobiliser une personne de l'entourage comme caution. Dès le mois de janvier 2015, le montant maximum des microcrédits a été augmenté à 15.000 EUR et nos clients disposent désormais de la possibilité de constituer une épargne préalable qui peut servir de garantie au microcrédit.

Enfin, des efforts sont à poursuivre sur la thématique de l'accompagnement en offrant un accès plus systématique aux emprunteurs. Lesquels réclament également une mise en relation plus fréquente avec les autres microentrepreneurs clients de microStart.

IL N'Y A PAS D'ÂGE POUR CRÉER SA BOÎTE !

micro*Start* accompagne des entrepreneurs de tous les âges : Bien que la parité ne soit plus de mise (64% d'hommes et 36% de femmes), plus de 60% des clients ont entre 30 et 50 ans et disposent donc, déjà, d'une première expérience professionnelle. La catégorie « Moins de 30 ans » augmente sensiblement à 21% tirée par les programmes spécifiques comme dream*Start*. Les seniors (+ de 50 ans) représentent 18% de la clientèle. L'âge moyen est environ de 40 ans.

QU'EST-CE QUI RELIE TOUS CES ENTREPRENEURS ?
La motivation, la persévérance et l'envie de devenir son propre patron !

La recherche d'un emploi salarié ne correspond pas toujours aux envies et ne valorise pas toujours les expériences et aptitudes de chacun. Pour cela, l'entrepreneuriat est une voie d'insertion professionnelle positive que micro*Start* souhaite valoriser et faire connaître davantage, et plus encore auprès des jeunes. Proposer un programme d'accompagnement sur-mesure, adapté aux besoins de chacun, est une des réponses pour pouvoir se lancer dans l'aventure entrepreneuriale. Dans ce cadre, micro*Start* a lancé, en 2013, le programme dream*Start* : deux mois où les jeunes travaillent les aspects commerciaux, financiers et administratifs de leurs projets. La plus-value ? Des rencontres et beaucoup d'échanges entre les dream*Starters* ! Depuis la création de ce programme, micro*Start* a accompagné 51 jeunes : un peu plus de 40% d'entre eux se sont lancés ou sont en train de tester leur activité (via une coopérative d'activités, SMart, etc.), 35% sont en train de travailler sur leur projet (recherche d'un associé, d'un local, formation spécifique, etc.), et enfin, près d'un quart a abandonné son projet sans pour autant renoncer à rebondir !

»microStart m'a boosté pour mon projet »
Marc, transporteur

Marc est transporteur indépendant. En 2011, son entreprise tombe en faillite suite à la perte de ses deux principaux clients. En raison d'une déficience auditive, il était compliqué pour Marc, âgé de 57 ans, de trouver du travail. En 2014, Marc a trouvé une entreprise, ASX Ibeco, disposée à mettre en place un système pour communiquer avec lui par SMS, et il a pu faire appel à micro*Start* pour obtenir un financement de départ en vue de racheter un véhicule. *« Tant sur le plan professionnel que personnel, je me sens à nouveau beaucoup mieux dans ma peau et en tant que papa célibataire, l'avenir me sourit à nouveau. J'ai pu m'adresser à microStart sans craindre les préjugés, ce qui m'a boosté à lancer réellement mon projet. »*

Christina, magasin de vêtements pour femmes à Charleroi

« Je vois grandir mon projet : c'est une vraie satisfaction ! »
Dounia, créatrice d'une sandwicherie à Forest

« 'Quand je serai grande, je serai commerçante'. Voilà ce qui me motive depuis toujours ! J'avais une idée vague de ce que je voulais faire et microStart, au travers de son programme spécifique dreamStart, m'a aidé à construire les bases de mon projet. En apprenant la méthodologie, on peut l'appliquer à n'importe quel projet. Grâce à un microcrédit de microStart, couplé à un prêt d'honneur de Funds For Good, j'ai pu concrétiser ce projet : les Dou'Délices, ma sandwicherie à Forest. Aujourd'hui, je réalise des travaux pour personnaliser ma vitrine. Il faut avant tout de la patience et de la persévérance pour démarrer son activité. Je vois grandir mon projet, les clients reviennent, et c'est une vraie satisfaction personnelle ! »

Depuis 2013, **YOUTHSTART ET MICRO*START* SONT PARTENAIRES AUTOUR DES PLUS JEUNES**. En organisant dans nos locaux, des formations à l'attention des plus jeunes, YouthStart apporte son expérience et complète l'offre de micro*Start*.

« Les jeunes ont de nombreux talents ! »
Catherine Kinet, YouthStart

L'objectif de YouthStart est avant toute autre chose de redonner confiance aux jeunes qui ont connu des parcours de vie difficiles. Nous sommes convaincus que ces jeunes ont de nombreux talents parfois méconnus. Notre formation pratique et interactive stimule leur esprit d'entreprendre et les met en contact avec le monde de l'entreprise. Pour certains, c'est l'étincelle qui va les amener à créer une petite entreprise. C'est alors que notre partenariat avec micro*Start* prend tout son sens !

Ghislain avec sa conseillère micro*Start*, Émilie, dans sa boutique Di Vintage à Seraing

DEVELOPPEMENT

L'ACTIVITÉ SE DÉVELOPPE FORTEMENT EN 2014

Pour son quatrième exercice, micro*Start* fait une nouvelle fois la démonstration que la demande pour le microcrédit ne faiblit pas quelle que soit la région d'implantation. Depuis le début de son activité opérationnelle micro*Start* aura rencontré près de 6000 candidats et délivré près de 1400 microcrédits avec une nette accélération en 2014.

Le nombre de contacts a très fortement augmenté en 2014, passant de 1.710 candidats à 2.949 en un an (+72%) poussé par une notoriété en hausse à Bruxelles et deux nouvelles implantations en Flandre et en Wallonie.

L'activité financière a augmenté de près de 50% (582 prêts en 2014 contre 402 en 2013). L'essentiel de l'augmentation se concentre dans les deux régions que sont la Flandre et la Wallonie. Le montant moyen augmente également fortement en passant de 4.800 EUR à 6.200 EUR notamment en raison de l'augmentation du plafond de 10.000 EUR à 15.000 EUR. Le nombre de clients en cours est de 912 (plus de la moitié sont des clients bruxellois).

L'encours total est de 4,4 MEUR au 31 décembre 2014. Le volume total des microcrédits décaissés s'élève à 6,8 MEUR depuis le début de l'activité de micro*Start*.

Mais c'est surtout les services d'accompagnement qui, partout dans le pays, génèrent le plus d'impact : près de 1.500 personnes ont bénéficié d'un service d'accompagnement au travers des diverses formations et permanences de micro*Start* Support ASBL entièrement dispensées par des bénévoles.

3.000 PORTEURS DE PROJET
rencontrés
en un an

« Comment microStart m'a fait confiance pour rebondir ! »
Sepp, Style&Shine

Chez micro*Start*, j'ai été reçu comme une personne ayant un projet et non comme quelqu'un qui avait fait faillite. J'ai démarré début 2014 et je peux à présent dire avec fierté que Style&Shine est devenu la référence en matière de CarDip et d'hydro dipping en Belgique. micro*Start* m'a non seulement octroyé un capital de départ, mais m'a aussi totalement soutenu. Depuis, mon projet tourne bien, je ne peux pas me plaindre. Bientôt, j'espère à nouveau pouvoir m'adresser à une banque afin de développer mon projet.

En 2011 — **100 MICROCRÉDITS**

\+ En 2012 — **275 MICROCRÉDITS**

\+ En 2013 — **402 MICROCRÉDITS**

\+ En 2014 — **582 MICROCRÉDITS**

= **SOIT 1.359 MICROCRÉDITS OCTROYÉS DEPUIS LA CRÉATION DE MICRO*START***

LA SEMAINE DU MICROCRÉDIT BY MICRO*START*, ÉDITION 2014

Comme en 2013, micro*Start* a organisé la Semaine du Microcrédit, sa campagne de communication annuelle dans toute la Belgique. Au programme, un concept renouvelé élaboré par les équipes bruxelloises d'Havas Worldwide. Le succès ne s'est pas démenti : 1000 personnes sensibilisées et 215 dépôts de projets déposés dans les agences de proximité. De quoi nous motiver pour faire encore mieux en 2015 !

« Nous avons été impressionnés par les vraies réponses de terrain qu'apporte microStart »
Christian de la Villehuchet, CEO d'Havas Europe

Nous sommes devenus le partenaire de micro*Start* à l'occasion de *La Semaine du Microcrédit*.

Face au chômage, aux difficultés d'intégration et à l'incapacité croissante des autorités publiques à juguler ces problèmes, nous avons été impressionnés par les vraies réponses de terrain qu'apporte micro*Start*. En permettant la réinsertion de population marginalisées, en créant de l'emploi pérenne, en stimulant la créativité. Car ces populations ont des idées mais n'ont pas les moyens ni les contacts pour les réaliser. C'est à partir de ce constat que nous avons imaginé une campagne de communication autour du slogan « Avant de jeter vos idées, venez nous en parler » ceci afin de positionner micro*Start* comme le vrai tremplin pour les relancer.

1000e bénéficiaire d'un microcrédit en 2014, créateur d'une pizzeria à Maldegem (Flandre-Orientale), Mehmet

Trois ans et demi après sa création, micro*Start* octroie son 1.000e microcrédit. Le bénéficiaire de ce microcrédit, Mehmet (20 ans), a inauguré cette semaine sa pizzeria à Maldegem. Il est un exemple-type du client micro*Start*, qui cherche en vain du financement pour sa propre activité et qui éprouve des difficultés à trouver du travail.

Au lycée déjà, Mehmet rêvait de lancer sa propre affaire. Après ses études secondaires, il fait encore un stage dans une société d'assurances et commence à étudier le management logistique. Cependant, l'idée de devenir son propre patron ne le quittait pas. Le problème, c'était qu'il ne parvenait pas à obtenir un prêt auprès des banques.

« microStart m'a permis de réaliser mon rêve. Je bénéficie d'un revenu d'intégration et je n'aurais donc jamais pu assumer seul le coût de la création de ma propre affaire. Mais ce qui a compté aussi, c'est l'accompagnement qui m'a été offert. Chez microStart, ils connaissent le monde des affaires. Ils m'ont par exemple montré que Gand, où j'habite, compte déjà tellement

de snackbars que la concurrence y devient vraiment rude. C'est pourquoi j'ai ouvert mon affaire à Maldegem, avec le soutien de la section locale de l'Unizo. Et puis, microStart m'a donné un fameux coup de main pour toute la partie administrative »

CROISSANCE

LE RÉSEAU MICRO*START* POURSUIT SON EXTENSION

Fort de quatre agences en 2013, le réseau a continué de croître en 2014, notamment avec l'ouverture de deux agences supplémentaires en Flandre et en Wallonie. En Région flamande, c'est tout naturellement à Anvers que micro*Start* ouvre sa deuxième agence, après Gand. Très vite, le bouche-à-oreille se répand comme une traînée de poudre et l'activité décolle de manière impressionnante. L'agence est dirigée par Francine Carron et compte 3 collaborateurs ainsi qu'une dizaine de bénévoles.

En Wallonie, c'est à Charleroi, la « Capitale Sociale » que micro*Start* s'est implantée, après Liège en 2013. Dirigée par Anna Tinebra, l'agence compte actuellement deux personnes mais devrait s'agrandir en 2015.

Disposant désormais d'un réseau de 6 agences, micro*Start* complète ses services de proximité par la mise en place de permanences à Forest, Berchem-Sainte-Agathe, Alost, Verviers et Louvain.

CHARLEROI ET ANVERS : DEUX INAUGURATIONS RÉUSSIES

Inaugurées les 7 et 18 Novembre 2014, les deux nouvelles agences de Charleroi et Anvers avaient toutefois été actives tout au long de l'année et avaient commencé à instruire leurs premiers micro-crédits dès janvier. Les deux événements inauguraux ont été à la hauteur. À Charleroi, les témoignages de Bénédicte Delvigne et Sabrina Parmentier ont ému les participants dont Max Jadot, CEO de BNP Paribas Fortis, Elio Di Rupo, Ministre d'État et Paul Magnette, Ministre-Président de la Région wallonne. À Anvers, c'est au son des percussions africaines qu'ont été accueillis les 200 invités venus écouter les témoignages, les discours officiels et surtout, la fabuleuse chanson de Zoek & De Reizigers, *Drie Twee Een...microStart !*.

TÉMOIGNAGES CROISÉS DE DEUX ÉCHEVINS ANVERSOIS ET CAROLO : MICRO*START*, FIRST BELIEVER !

« microStart a le souci du talent ! »,
Koen Kennis, Échevin anversois des Classes Moyennes

Je suis très attaché à micro*Start* : l'organisation a le souci du talent et veille justement à donner ce petit coup de pouce dont les entrepreneurs ont encore besoin. Les microcrédits leur donnent la marge de manœuvre qui leur est nécessaire et le coaching dont ils bénéficient fait souvent la différence. A Anvers, l'organisation a octroyé 82 microcrédits entre mars et décembre, ce qui représente 50 emplois. Ensemble, nous faisons d'Anvers une ville plus favorable aux entreprises; une ville ouverte aux entreprises existantes, tant celles qui connaissent une croissance que celles qui en sont à leurs débuts.

« Aujourd'hui les Carolos ne sont plus seuls ! » ,
Eric Massin, Président du CPAS de Charleroi

Le défi « Un emploi pour tous » est une priorité pour notre CPAS. Les Carolos sont connus pour leur dynamisme, leur volonté, mais surtout pour leur créativité. Beaucoup d'entre-eux, sans-emploi, ont des idées novatrices, veulent entreprendre et créer leur propre emploi mais sont souvent confrontés à de nombreux freins qu'ils sont incapables de surmonter car ils sont souvent seuls face à ces barrières. Aujourd'hui, ces Carolos ne sont plus seuls. micro*Start* est là pour les aider à concrétiser leurs rêves et retrouver leur dignité. micro*Start* est un outil formidable de lutte contre la pauvreté et un partenaire indispensable pour le CPAS.

« Je conseille microStart à toutes les personnes de mon entourage »
Isaura, 32 ans, coiffeuse à Anvers

« Au cours des 10 dernières années, j'ai travaillé en tant que coiffeuse dans différents salons. Mon rêve était de devenir ma propre patronne. Je n'ai pu trouver nulle part de financement pour lancer mon affaire. Via via, je me suis adressée à Francine Carron, Manager de microStart Anvers, et elle a cru en moi. J'ai reçu un microcrédit de 11.000 euros. Grâce à ce financement, j'ai été en mesure de fonder un salon de beauté valable. Il y a énormément de gens comme moi qui souhaitent lancer une affaire mais qui ne parviennent pas à trouver de financement. Et je suis certaine que, s'ils ont une bonne idée et qu'ils sont motivés comme moi, microStart les aidera. Je recommande microStart à toutes les personnes de mon entourage car oui, sans argent, il est impossible de se lancer, mais microStart vous offre une solution ! »

CRÉDIT & ACCOMPAGNEMENT

UNE BELLE COMPLÉMENTARITÉ

	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

LORSQU'ON DÉMARRE UNE ACTIVITÉ, N'A-T-ON PAS TOUJOURS BESOIN D'ARGENT ET DE CONSEILS ?

La mission de micro*Start* est d'accompagner ses porteurs de projet dans **LA CRÉATION OU LE DÉVELOPPEMENT DE LEUR PROPRE ACTIVITÉ** à deux niveaux, via :

- **DES MICROCRÉDITS PROFESSIONNELS**, d'un montant de 500 à 15 000 €, destinés à financer un véhicule, du matériel, un stock, mais aussi à constituer une trésorerie.
- **UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL OU COLLECTIF** dans différents domaines clés : finance, gestion, comptabilité, marketing, …

Ces services sont particulièrement complémentaires. Lorsque l'on démarre une activité, n'a-t-on pas toujours besoin d'argent et de conseils ?

Un prêt maximum porté à 15.000 EUR en Flandre et en Wallonie : l'année 2014 aura été une année de test afin d'évaluer la possibilité d'augmenter notre montant maximum de microcrédit. Test concluant, puisqu'à partir du 1er janvier 2015, micro*Start* étendra cette offre à tout son réseau.

L'ÉPARGNE DE GARANTIE, UNE ALTERNATIVE À LA CAUTION PERSONNELLE

Depuis le 1er janvier 2014, micro*Start*, en partenariat avec B-Post et la Fondation Levi-Strauss, expérimente une alternative à la caution personnelle. L'idée est de proposer à nos clients qui ne sont pas en capacité de trouver un appui de leur entourage de constituer progressivement une petite épargne déposée sur un compte de B-Post. Dès que l'épargne a atteint 25% du microcrédit demandé, elle peut servir de garantie. micro*Start* encourage également le microentrepreneur à continuer d'épargner y compris pendant sa phase de remboursement afin de se constituer des fonds propres, mais lui propose également d'assister à différentes formations d'éducation financière. Tout comme toutes les institutions de microfinance du monde…

L'offre d'accompagnement s'est constamment enrichie tout au long de l'année : partenariat avec YouthStart pour sensibiliser les plus jeunes, démarrage de kickStart, une formation en 8 demi-journées pour les entrepreneurs prêts à démarrer, 4 sessions de dream*Start*, une formation destinées aux plus jeunes qui souhaitent entreprendre… et toujours de nombreux bénévoles assidus à nos permanences et nos rendez vous d'experts. Fait marquant en 2014 : l'offre d'accompagnement s'est diffusée à l'ensemble des régions afin d'apporter un noyau dur de services aux microentrepreneurs wallons ou flamands.

« Chez microStart, le coach doit mettre son expérience au service des futurs indépendants », Alain, bénévole accompagnateur

Le propre du futur entrepreneur est d'avoir un rêve (toutes les grandes réussites ont commencé ainsi). Pour que ce rêve ne devienne pas un cauchemar, il est utile de le confronter à la « réalité virtuelle » du plan financier afin de s'assurer de la viabilité du projet, non seulement du point de vue financier mais aussi dans ses aspects de la vie personnelle et familiale. C'est là qu'intervient le coach avec sa longue expérience professionnelle et/ou entrepreneuriale mise au service du futur indépendant dans un dialogue personnalisé.

Microcrédit et accompagnement : le cocktail de la réussite pour Madame Hnuthong

Madame Hnuthong est originaire de Thaïlande. Divorcée et mère de deux enfants, c'est avec micro*Start* qu'elle a pu à l'été 2014, ouvrir son commerce à Zottegem. En effet, un premier crédit de 6000 euros lui a permis de louer son local et de démarrer la vente d'alimentation et de bijoux thaïlandais. Elle a aussi profité d'un accompagnement gratuit en marketing.
Six mois après son ouverture, alors que son chiffre d'affaire est en augmentation constante, Madame Hnuthong est de retour auprès de micro*Start* afin d'y trouver un coup de pouce pour l'achat d'un nouveau stock de marchandises.

INNOVATION SOCIALE

AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Depuis son démarrage à Bruxelles en 2010, micro*Start* n'a eu de cesse d'adapter ses produits, ses services et ses processus à la clientèle servie. Tout ceci n'a qu'un seul objectif : augmenter l'impact social de l'organisation et lutter contre la précarité. Ainsi les services financiers sont constamment réinventés et gagnent en simplicité, l'offre d'accompagnement s'étoffe et s'enrichit en nouvelles formations et en nouveaux outils, les processus sont simplifiés pour s'adapter à la clientèle et gagner en lisibilité et en transparence.

micro*Start* évalue son impact social avec le soutien de BNP Paribas Fortis et de Vlerick Business School

En 2014, BNP Paribas Fortis et micro*Start* ont décidé de confier à Vlerick Business School la conduite d'une étude afin d'évaluer les performances de l'organisation depuis son installation à Bruxelles. Cette étude couvre les deux premières générations de microentrepreneurs financés et accompagnés en 2011 et 2012. Menée tambour battant par un trio de trois étudiants, cette étude est l'une des premières du genre en Belgique en ce qu'elle réussit à valoriser les économies et les revenus complémentaires dont bénéficient les pouvoirs publics.

REGARDS CROISÉS DE DEUX PROFESSEURS SPÉCIALISTES DE L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL

Deux questions à Veroniek Collewaert, professeur d'entrepreneuriat social à Vlerick Business School

1 Pourquoi avoir accepté de conduire l'étude d'impact de micro*Start* en Belgique ?

Parce que la microfinance, connue à l'échelle mondiale, n'est pas si populaire que cela en Belgique. micro*Start* étant la référence belge pour le microcrédit, Vlerick a vu dans ce projet une opportunité de contribuer à lever le voile sur ce concept. Avec la couverture presse obtenue lors de la publication des résultats de l'étude, je crois que nous avons atteint notre but. BNP Paribas Fortis étant un acteur clé du projet, c'était une évidence pour nous de collaborer avec eux et avec Patrick Sapy, qui intervient régulièrement à l'école dans nos cours d'entrepreneuriat social. Etant enseignante dans cette matière en MBA depuis plusieurs années, je sais que la mesure de l'impact est un enjeu important pour les entrepreneurs sociaux. Nous voyons très clairement une demande croissante des investisseurs en entreprises sociales pour obtenir des résultats tangibles et mesurables. Pour moi personnellement, ça a été également une opportunité de concrétiser la théorie et réaliser une étude d'impact par moi-même.

2 Quels en sont les principaux enseignements ?

Les enseignements clés sont les suivants. Tout d'abord, micro*Start* n'aide pas seulement ses clients à créer des entreprises : ces dernières sont aussi durables : 60% des clients sont toujours à la tête de leur entreprise soutenue avec le premier microcrédit et 81% sont en situation d'emploi. Ensuite, le pourcentage de clients ayant accès au crédit bancaire est passé de 30% avant le prêt à 87% une fois

financés et accompagnés par l'organisation. Enfin, nous avons constaté que les clients de micro*Start* ne créent pas uniquement uniquement leur propre emploi, mais également de l'emploi pour d'autres (nous estimons que 181 emplois nets ont été créés entre 2011 et 2012). Ceci induit à la fois des économies et des revenus complémentaires pour le gouvernement (environ 2,21 millions d'euros par an). Tous ces éléments nous incitent) penser que micro*Start* est un moteur pour la création de valeur en Belgique.

***« microStart c'est aussi une philosophie d'action propre à l'entrepreneuriat social »*, Sybille Mertens, chargée de cours à HEC Liège, titulaire de la chaire entrepreneuriat social**

L'INNOVATION SOCIALE DE MICRO*START* ?
Adapter les procédures aux clients et ne pas exiger l'inverse

micro*Start* veille à construire autour des entrepreneurs un écosystème favorable, leur permettant à leur tour de contribuer à la société. C'est une vision forte d'un entrepreneuriat social soutenant la dignité des personnes. micro*Start*, c'est un acteur original dans la lutte contre l'exclusion. Ils posent un pari audacieux : ceux qui n'ont plus rien à perdre ont tout à gagner, pour autant que l'écosystème soit un minimum soutenant. micro*Start* co-construit avec les bénéficiaires de son action une solution d'avenir qui s'appuie sur leurs aspirations profondes et leurs talents. En cela, il s'agit d'un entrepreneuriat social résolument moderne : co-construction, hybridation des moyens et rôle central accordée aux bénéficiaires.

micro*Start* reconnait le potentiel entrepreneurial chez des personnes exclues des canaux traditionnels. Cela change notre regard sur ces personnes, notre vision de l'entrepreneuriat, le regard de ces personnes sur elles-mêmes.

micro*Start* permet l'expression de la solidarité au coeur des démarches entrepreneuriales.

micro*Start*, c'est à la fois une démarche d'entrepreneuriat social (une organisation qui utilise des fonctions économiques pour répondre à des besoins sociaux insatisfaits) mais aussi une philosophie d'action, propre à l'entreprise sociale : un subtil mélange de solidarité et de responsabilité).

L'ÉQUIPE

LES FEMMES ET LES HOMMES DE MICRO*START*

En 2014, micro*Start* a profité de son développement pour enrichir son équipe de nouveaux talents. Au 31 décembre 2014, micro*Start* compte 25 employés répartis entre le pôle support (6 pers.) et le réseau d'agences (19 pers.) qui a concentré l'ensemble des recrutements de cette année (10).

Managers et conseillers ont ainsi été recrutés pour lancer nos nouvelles agences d'Anvers et de Charleroi. Un nouveau métier a également été créé pour assurer un développement harmonieux de notre offre d'accompagnement. Chaque région de notre pays compte désormais un « Project Manager » qui veille à recruter, former et animer les équipes de bénévoles des agences de sa région ainsi qu'à déployer l'offre d'accompagnement.

Les bénévoles, ils sont plusieurs dizaines à avoir rejoint l'aventure micro*Start* pour notre plus grand plaisir et pour celui de nos porteurs de projet.

« microStart a le devoir de s'allier aux autres acteurs » Anna Tinebra, Manager de l'agence de Charleroi

Depuis avril 2014, Anna est manager de l'agence de Charleroi. Disposant d'une solide expérience de l'accompagnement à la création d'entreprise, elle s'est occupée de la mise en place de l'agence de A à Z : de la sélection et l'aménagement du local, au recrutement d'une nouvelle conseillère. Avant cela, Anna avait travaillé plusieurs années dans le domaine de la réinsertion professionnelle et de la création d'entreprise. Aujourd'hui, ses contacts permettent à micro*Start* de travailler en étroite collaboration avec de nombreux acteurs à Charleroi et dans le Hainaut. Ces partenariats sont très importants. Ils permettent en effet de mettre les clients au cœur de notre métier et de répondre au mieux à leurs attentes.

« Chez microStart, nous proposons du conseil sur mesure, mais adapté au profil de nos clients »
Jente Minne, project manager en Flandre

Engagé en juillet 2014 après un parcours professionnel varié, dont un master européen de l'ULB en microfinance, Jente est project manager en Flandre afin de développer l'offre d'accompagnement et recruter/animer une équipe de bénévoles dans les deux agences de Gand et d'Anvers. Pari réussi avec enthousiasme.

« Malgré l'offre importante en matière de programmes d'accompagnement en Flandre, nous constatons que les porteurs de projet ne parviennent pas à trouver l'accompagnement adéquat. Chez microStart, nous donnons des conseils sur mesure de manière accessible, dès le premier contact avec le client. Un groupe de bénévoles enthousiastes prennent le temps d'écouter nos clients et de les aider à lancer ou à gérer leur affaire, de façon collective ou individuelle. Une aventure stimulante pour nos bénévoles et un accompagnement sur mesure pour nos clients ».

« Grâce à mon conseiller, j'ai pu augmenter mes revenus ! »
Ahmad, Lucky Fashion

Cela fait déjà plus de 10 ans qu'Ahmad est gérant du magasin de vêtements 'Lucky Fashion' qui se situe derrière le coin de l'agence d'Anvers. Il a réussi progressivement à le faire évoluer en une boutique élégante et populaire, proposant un vaste assortiment et disposant d'un portefeuille de clients fidèles. Pourtant, d'une collection à l'autre, il se heurtait à un manque de liquidités et par conséquent, n'était jamais en mesure de proposer l'offre complète que ses clients demandaient.

« Mon conseiller d'Anvers m'a octroyé un prêt pour avoir plus de liquidités et en novembre 2014, j'ai pu acheter une toute nouvelle collection d'hiver et profiter d'une belle amélioration de ma situation financière. »

LES BÉNÉVOLES AU SERVICE DU DROIT À L'INITIATIVE ÉCONOMIQUE

En 2014, l'équipe des bénévoles a dépassé le nombre de 100 personnes actives ! Toutes ces personnes ont accompagné plus de 1000 porteurs de projets dans les trois régions du pays. Ces chiffres reflètent une réelle action d'accompagnement dans la création d'entreprises.

Ces bénévoles, par leurs expériences et leurs pratiques, capitalisent un réel savoir-faire.

Grâce à cela, micro*Start* propose à ses prospects une offre variée, complète et de qualité : accompagnement amont, coaching, comptabilité, juridique, marketing, formation collective…

Tous les postes clés de la création d'activité sont abordés. Partie intégrante de l'équipe de micro*Start*, ils témoignent chaque jour de leur engagement au service de notre finalité sociale.

« Nos clients méritent le respect ! »
Relinde Scheurs, Vice-Présidente du Comité de Décision d'Anvers

À Anvers, nous avons reçu dès le début un afflux de nouveaux bénévoles disposant de profils intéressants, grâce à l'étroite collaboration avec le guichet de service des bénévoles de la Ville d'Anvers. Lors d'un démarrage, l'un des principaux aspects est la composition d'un Comité de Décision. La Vice-Présidente de ce comité anversois est Relinde Scheurs. Au cours des 20 dernières années, Relinde a travaillé en tant que conseillère crédit pour les entreprises à la KBC et est socialement engagée.

Selon elle, micro*Start* est l'initiative idéale parce qu'elle associe l'octroi d'un crédit à des considérations pertinentes sur le plan sociétal et surtout sociales. En outre, elle apprécie de travailler dans un environnement instructif en compagnie d'une équipe ouverte et dynamique.

« Des clients, j'apprends principalement qu'il s'agit de personnes qui méritent énormément de respect. Ils sont courageux : ils osent saisir des opportunités stimulantes, même s'ils ont parfois des expériences très difficiles derrière eux et/ou vivent dans des conditions éprouvantes. Ils sont reconnaissants à l'égard de ces opportunités, qui ne se limitent pas au simple octroi d'un crédit, mais dans le cadre duquel l'accompagnement et la formation sont tout aussi importants et précieux. »

Arno & Felipe, restaurateurs à Gand : ***« l'accompagnement par le coach de microStart nous a permis de structurer notre projet »***

« C'est comme si le fait d'atterrir chez microStart faisait partie de notre destin. microStart a fait en sorte que nous puissions débuter de manière financière saine avec Lokaal. L'un de leurs accompagnateurs, Koen, a également veillé à ce que nous puissions gérer de manière structurée et efficace le montant accordé et la suite de l'organisation. »

À BRUXELLES, UNE DREAMTEAM AU SERVICE DES PLUS JEUNES !

Depuis 2013, micro*Start* expérimente, avec le soutien de la Région Bruxelloise et de la Fondation Bernheim, une formation à l'attention des plus jeunes pour les préparer à la création de leur propre emploi. Animée par un pool de bénévoles motivé, dream*Start* – c'est le nom de cette formation – a formé en 2014 près de 40 jeunes de moins de 30 ans pendant des sessions quasi-quotidiennes qui durent en moyenne deux mois.

« Avec dreamStart, les jeunes que nous formons acquièrent une grande confiance en eux ». Odile, bénévole

« J'ai eu envie de partager mes connaissances et mon expérience avec des jeunes qui ont un potentiel énorme, mais qui n'ont pas toujours eu la chance d'être formés, ou qui ont besoin d'un petit coup de pouce pour oser tester leur projet. Grâce à dreamStart, nos jeunes entrepreneurs travaillent bien au-delà de leur projet : ils acquièrent une plus grande confiance en soi. Par ailleurs, la 'dreamTeam' (NDLR l'équipe des formateurs bénévoles) vient d'horizons très différents : cela amène une réelle ouverture d'esprit et les participants sont confrontés à des visions très différentes sur leurs projets. »

Magda, Nicole, Robert et Odile sont les représentants éminents de la dreamteam bruxelloise

LES CONSEILS D'ADMINISTRATION

Tout au long de 2014, les deux Conseils d'Administration de micro*Start* SCRL-FS et de micro*Start* support ASBL ont à nouveau contribué à la définition de la stratégie et piloté le développement du groupe. Fait marquant cette année, le Conseil d'Administration de micro*Start* SCRL-FS, présidé par Philippe Maystadt, s'est enrichi d'un nouvel actionnaire, AG Insurance, qui a apporté une contribution significative au développement de micro*Start*.

Côté ASBL, le Conseil d'Administration, présidé par Olivier Brissaud et composé de bénévoles, s'est également élargi avec l'arrivée de Luc Dralants qui a été d'un soutien particulièrement précieux notamment pour nouer des partenariats avec les communes bruxelloises.

CA DE MICRO*START* SCRL-FS

Philippe Maystadt
Président, Ministre d'État et ancien Président de la BEI

Luc Haegemans
Vice-Président, Secrétaire Général de BNP Paribas Fortis

Alex Houtart
Head of CSR, BNP Paribas Fortis

Samuel Clause
Observateur, Représentant le Fonds Européen d'Investissement

Antonio Cano
CEO d'AG Insurance

Maria Nowak
Présidente d'Adie International

Emmanuel Landais
Directeur Général de l'Adie

Olivier Brissaud
Président de micro*Start* support ASBL

CA DE MICRO*START* SUPPORT ASBL

Olivier Brissaud,
Président du Conseil d'Administration
Jean-Pierre Timmermans
Pierre Joosten
Caroline Vannitsen
Luc Dralants

Antonio Cano, Administrateur de micro*Start* SCRL-FS :
« notre économie a besoin de ce type de projet »

« En tant qu'assureur, nous avons un rôle important à jouer dans la société et nous privilégions la solidarité entre les assurés. Ce rôle, nous voulons l'assumer en accomplissant nos activités d'assurances quotidiennes, mais également en soutenant des projets socialement pertinents. Notre économie a besoin de ce type de projets qui stimulent l'esprit d'entreprise et offrent des chances à ceux et à celles qui ont beaucoup de mal à accéder à l'entrepreneuriat via les voies classiques. »

« Au sein du CA, j'ai l'occasion d'avoir une vision globale »
Caroline Vannitsen, Administratrice de micro*Start* Support

« J'ai découvert microStart par l'intermédiaire d'un appel aux bénévoles publié dans le journal de BNP Paribas Fortis, mon employeur. J'ai adhéré au projet dès la première séance d'information. La semaine suivante je m'engageais en tant que coach. C'était il y a quatre ans ! Aujourd'hui, je fais partie du Conseil d'Administration de microStart Support, j'ai l'occasion d'avoir une vision globale sur la stratégie financière. Cela me permet aussi de faire le relai avec la banque où je coordonne les collègues intéressés par microStart. »

LES PARTENAIRES

CONTRE L'EXCLUSION POUR L'EMPLOI

Pour micro*Start*, il est primordial de pouvoir nouer des partenariats opérationnels forts avec les autres organisations qui défendent, comme elle, le droit à l'initiative économique ou de façon plus large luttent contre la pauvreté.

Travailler ensemble en se renforçant mutuellement pour apporter une réponse plus forte et lisible aux attentes des porteurs de projet et augmenter ainsi l'impact de nos actions, telle est la vision de micro*Start* en matière de partenariats opérationnels. Le succès rencontré par micro*Start* dans chacune de ses zones d'implantation est aussi celui de tous nos partenaires de terrain. Merci à eux !

« Notre collaboration est le début d'un processus de lutte concrète contre le chômage », Jean-Olivier Collinet, Administrateur Délégué de JobYourSelf, coopérative d'activités bruxelloise

« Cette année 2014 a été synonyme d'un rapprochement entre les métiers de Jobyourself et de microStart. En effet, dans un objectif commun de toujours aider plus de chercheurs d'emploi à créer leur job, nous avons réussi à lancer les bases d'une collaboration entre le besoin de microcrédit et le test de son activité via une coopérative. Cette collaboration porte déjà ses fruits, mais n'est qu'un début d'un processus commun d'accompagnement et de lutte concrète contre le chômage ».

Starterslabo West-Vlaanderen : ***« ce que nous apprécions chez microStart, c'est la disponibilité des conseillers »***

« microStart est un partenaire complémentaire de Starterslabo : elle offre à nos candidats-entrepreneurs l'opportunité de lancer rapidement leur projet à l'aide d'un microcrédit qu'ils ne reçoivent pas de la part d'une banque classique. Nous apprécions la collaboration aisée, la disponibilité (locale) des conseillers et l'attention spécifique accordée au caractère unique de notre parcours. »

Tania Loultcheff, directrice du Développement économique de l'UCM à Liège: ***« nous savons que les porteurs de projets trouveront chez microStart une oreille attentive »***

« Dans le cadre de nos missions d'accompagnement à la création, développement et reprise d'activités, nous rencontrons à l'UCM des centaines de porteurs de projet par an. microStart apporte une réelle réponse aux porteurs de projet, ou jeunes indépendants, désireux de développer une activité ne nécessitant pas de gros investissements. Nous rencontrons également des personnes qui n'ont malheureusement pas accès au crédit bancaire. Nous sommes heureux de pouvoir orienter ces personnes vers microStart car nous savons qu'elles y trouveront une oreille attentive, une approche humaine proche de leur réalité économique. Chaque dossier est analysé sous divers angles : situation du ménage, revenus éventuels du conjoint, charges privées, charges professionnelles estimées… Rien n'est laissé au hasard. Cette approche représente un plus indéniable.
Et cerise sur le gâteau : la rapidité de traitement des dossiers ! »

ENSEMBLE POUR LE DROIT À L'INITIATIVE ÉCONOMIQUE

« Nos propositions sont dictées par l'expérience du terrain »,
Philippe Maystadt, président du CA de micro*Start* SCRL-FS

Améliorer le cadre règlementaire à la création d'entreprise est un préalable à la création de nombreux emplois, mais également à la libération de l'esprit d'entreprendre. Trop souvent, les plus fragiles se heurtent à des obstacles quasi insurmontables qui les dissuadent de passer à l'acte ou qui les contraignent à rester dans le secteur informel.

Nos propositions sont donc dictées par l'expérience du terrain :
1) permettre à tout chômeur qui entreprend de conserver pendant une certaine période et d'une manière dégressive ses allocations de chômage ou son revenu d'intégration; **2)** abaisser le seuil minimum de cotisations sociales pendant la période de démarrage; **3)** reconnaître le travail d'accompagnement que mènent de nombreuses organisations comme étant une alternative à l'examen d'accès à la gestion.

La mise en place d'un cadre plus favorable à l'initiative économique contribuera sans nul doute à faire changer le regard que l'on porte sur les chômeurs et les allocataires du CPAS, et à amplifier le mouvement favorable à l'entrepreneuriat qui, comme la recherche d'un travail salarié ou la formation professionnelle, est une voie nécessaire à l'insertion des plus démunis.

Aux côtés des partenaires opérationnels, les décideurs politiques et économiques sont des interlocuteurs réguliers de micro*Start*, notamment pour les évolutions du cadre règlementaire. Elus locaux ou régionaux, tous sont unanimes sur l'évolution nécessaire de l'environnement entrepreneurial.

3 questions à Paul Magnette, Bourgmestre de Charleroi et Ministre-Président de la Région wallonne

1 Pensez-vous que la création de son propre emploi soit une voie d'insertion professionnelle parmi d'autres ?

Certainement ! Elle doit être encouragée au même titre que la création d'emploi par les entreprises. L'esprit d'entreprendre existe bel et bien en Wallonie, y compris parmi les demandeurs d'emploi. Le rôle de la Région wallonne est d'aider ces « apprentis entrepreneurs » à lancer leur projet. Cette aide régionale peut être de nature matérielle, financière ou sous forme de conseils utiles, une aide à la navigation qui permet d'éviter les écueils de l'entrepreneuriat.

2 Que faudrait-il mettre en place pour mieux l'encourager en Wallonie ?

Des outils et aides existent déjà en Wallonie pour contribuer au démarrage de projets entrepreneuriaux. Il faut les promouvoir.

Je pense en particulier aux bourses de Préactivité et d'Innovation, de maximum 12.500 EUR, pour les porteurs de projet ou entreprises qui ont un projet original et réaliste ou qui désirent innover en Région Wallonne. Autre exemple, la bourse Impulcera, de maximum 5.000 EUR, pour réaliser l'analyse de faisabilité d'un projet de création en économie sociale.

Sur le volet formation, les chèques-formation à la création d'entreprise permette de bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans l'élaboration du plan d'entreprise ainsi que de formations adaptées dispensées par des opérateurs de formation agréés par la Région wallonne dont l'IFAPME, qui dispense des formations pour les futurs chefs d'entreprises.

3 Vous êtes également Bourgmestre de Charleroi. Pensez-vous qu'une agence de micro*Start* a une utilité dans une ville comme la vôtre ?

C'est évident. L'emploi reste la priorité numéro 1 et toutes les moyens doivent être utilisés, toutes les bonnes volontés mises à profit. Attirer les créateurs d'emplois est une priorité – pour le gouvernement wallon comme pour le collège communal de Charleroi. À côté de cela, il faut promouvoir l'esprit d'entreprendre et aider les entrepreneurs dans leurs démarches. micro*Start* a donc pleinement sa place, à Charleroi comme dans le reste de la Wallonie.

ENSEMBLE POUR LE MICROCRÉDIT !

Le développement important de micro*Start* en Belgique depuis sa création est le reflet de notre ambition d'aider au mieux notre public dans la réalisation de leurs projets.

Les défis ne manquent pas : augmentation des contacts, couverture de tout le territoire, structuration de l'offre d'accompagnement, développement de notre plateforme de bénévoles… La réalisation de ceux-ci ne peut cependant se concevoir sans l'appui, le soutien et la collaboration de tous nos partenaires, petits et grands, publics ou privés.

Chaque partenaire, entreprise privée internationale ou locale, fondations, autorités publiques, fédérales, régionales ou locales, services à l'emploi ou organisation de lutte contre la pauvreté, tous nous démontrent que la solidarité est ici au service d'une même cause : l'aide aux plus démunis. Nous tenons à remercier l'ensemble de nos partenaires pour le soutien et les moyens qu'ils nous apportent.

France de Kinder,
Déléguée Générale
de la Fondation Bernheim

« Bruxelles est riche d'une jeunesse qui peine, pourtant, à s'insérer dans le monde professionnel. C'est pourquoi la Fondation Bernheim veut donner la priorité aux actions qui stimulent leur esprit d'entreprendre, les aident à construire un projet personnel, les accompagnent dans sa réalisation et les encouragent à réaliser leur vocation. Dans ce cadre, elle a décidé de soutenir sur plusieurs années le programme dreamStart. Une initiative innovante, concrète et efficace qui a tous les atouts pour grandir. »

Bernard De Potter,
Directeur d'Agentschap
Ondernemen,
Région flamande :
« microStart est devenue une référence en très peu de temps »

« Agentschap Ondernemen a intégré micro Start en 2014 dans la plateforme d'intervenants destinée à promouvoir des projets qui soutiennent des jeunes entrepreneurs (ou candidats-entrepreneurs) en leur proposant un coaching, un accompagnement et un microfinancement. microStart a reçu une subvention de projet au sein du groupe de projet axé sur le soutien des jeunes entrepreneurs (ou candidats-entrepreneurs) issus de groupes cibles spécifiques. microStart est devenue en peu de temps un acteur de référence dans le domaine du microfinancement en Flandre et à Bruxelles. Nous sommes très heureux d'avoir pu ainsi soutenir leur fonctionnement. »

Sammy a ouvert
une chocolaterie ambulante
avec le soutien de micro*Start*

ENSEMBLE POUR LE MICROCRÉDIT EN EUROPE

L'action et le rayonnement de micro*Start* ne s'arrête pas en Belgique, loin de là. Co-fondée par une organisation française, micro*Start* essaie également de s'ouvrir aux autres modèles européens en partageant ses pratiques et en essayant d'apprendre des autres. Dès 2013, micro*Start* a été élue à la Vice-Présidence du Réseau Européen de Microfinance, un réseau créé, entre autres, par l'Adie et qui fédère près de 90 acteurs européens actifs dans le secteur de la microfinance. Elle en a pris la Présidence en 2014 pour trois ans.

« microStart a joué un rôle fondamental au sein du REM »
Jorge Ramirez Puerto, Directeur Général du Réseau Européen de Microfinance

micro*Start* a énormément contribué aux activités développées par le REM ces dernières années. L'organisation a été un membre actif du REM depuis 2011 et en Juin 2013, est devenu membre du Conseil d'Administration, puis assure la présidence au travers de Patrick Sapy, son Directeur Général. Depuis, micro*Start* a joué un rôle fondamental au sein du REM, en impulsant de nombreux changements stratégiques et en participant à de nombreuses activités organisées par le réseau, comme par exemple la conférence annuelle, les ateliers ou les sujets de recherche.

Maria Nowak, Présidente Fondatrice de l'Adie et Présidente d'Adie International, membre du CA de micro*Start*:
« microStart est associée aux activités d'Adie International »

En 2014, Adie International a continué à apporter son soutien à micro*Start,* dans le domaine de la formation et de l'informatique. Elle a également développé des institutions de microfinance, en Tunisie (Taysir) et en Grèce (Action Finance Initiative). L'expérience acquise à travers ces différentes opérations est à l'origine du projet d'un Fonds d'investissement couplé à un Fonds d'assistance technique ciblant des institutions de microfinance qui démarrent en Europe et dans le Bassin Méditerranéen (Helenos).

micro*Start* se trouve par ailleurs associée aux activités menées par Adie International, dans le cadre d'une action de knowledge management menée en commun, et à la création d'une MOOC d'e-learning, complémentaire des services d'accompagnement existant.

« L'approche innovante de Qredits et de microStart fait de nous des modèles en Europe »
Elwin Groenevelt, CEO de Qredits, Pays-bas

Qredits Microfinanciering Nederland collabore avec micro*Start* depuis plusieurs années déjà. Les deux organisations ont commencé, quasi en même temps, à octroyer des microcrédits et à soutenir des entrepreneurs par le biais d'un coaching et d'un accompagnement réalisés par des bénévoles. Nous sommes tous deux convaincus que le fait de travailler avec des bénévoles garantit la passion, le professionnalisme et le profit à nos entrepreneurs. En outre, nous partageons des connaissances dans le domaine du marketing et de l'utilisation de la technologie informatique actuelle, comme le déploiement de systèmes d'e-learning. A l'échelle européenne, nous travaillons ensemble dans le CA du European Microfinance Network en vue d'améliorer l'utilisation et la qualité du microfinancement en Europe. Dans cette fonction, nous nous positionnons en tant qu'organisations professionnelles, ayant une vision claire sur l'importance de l'entrepreneuriat pour l'amélioration des revenus et la création d'emplois. Notre approche innovante fait de nous des modèles en Europe.

LES COMPTES

LES COMPTES ANNUELS DE 2014

COMPTES ANNUELS 2014 DU GROUPE MICRO*START*

BILAN AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

ACTIF (en K€)	2014	2013
Actif immobilisé	**269**	**220**
I. Frais d'établissement	17	34
II. Immobilisations incorporelles	1	1
III. Immobilisations corporelles	233	168
IV. Immobilisations financières	18	17
Actif circulant	**6.089**	**3.790**
V. Créances à plus d'un an	2.255	1.190
VII. Créances clients à un an au plus	2.288	1.077
IX. Valeurs disponibles	1.533	1.496
X. Comptes de régularisation	13	27
Total de l'actif	**6.358**	**4.010**

PASSIF (en K€)	2014	2013
Capitaux propres	**1.285**	**1.206**
I. Capital	4.210	3.210
Résultat reporté	-2.925	-2.004
Dettes	**5.073**	**2.804**
VIII. Dettes à plus d'un an	1.672	860
IX. Dettes à un an au plus	3.223	1.899
X. Comptes de régularisation	178	45
Total du passif	**6.358**	**4.010**

Le bilan consolidé des deux entités progresse fortement entre 2013 et 2014, le pied de bilan passant d'un montant total de 4 MEUR à 6,3 MEUR. L'essentiel de l'augmentation du bilan est dû principalement à l'augmentation de l'encours des microcrédits (qui passe de 2,4 MEUR à 4,4 MEUR). L'augmentation de cet encours a été rendu possible par un accroissement des lignes de crédit auprès de BNP Paribas Fortis qui figurent au passif et contrebalancent le montant inscrit à l'actif.

Par ailleurs, afin de faire face à sa croissance, micro*Start* a procédé à une augmentation de capital de 1 MEUR, ce dernier passant de 3,21 MEUR à 4,21 MEUR en raison d'un apport de AG Insurance qui est désormais le 2ème actionnaire de référence de la SCRL. Ceci s'étant fait en fin 2014, la trésorerie reste importante, d'autant que, du côté de l'ASBL le montant intégral d'une subvention 2015 a été versé dès décembre 2014 par l'un des financeurs de l'association.

MICRO*START* A VU TOUS SES INDICATEURS FORTEMENT PROGRESSER

COMPTE DE RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE (000 EUR)

	31/12/2014	31/12/2013
I. Produits et charges d'exploitation		
Produits d'exploitation	1.299	738
Charges d'exploitation	-702	-459
Marge brute d'exploitation	**597**	**279**
Rémunérations, charges sociales et pensions	-1.045	-729
Amortissements	-56	-111
Réd. Valeurs sur créances	-302	-149
Autres charges d'exploitation (TVA)	-29	-15
Résultat d'exploitation	**-835**	**-724**
II. Produits financiers		
Produits des actifs circulants	10	9
Charges financières	-73	-50
Résultat courant avant Impôts	**-898**	**-765**
Charges exceptionnelles	-23	-0
Résultat de l'exercice avant Impôts	**-921**	**-765**
Impôts	-0	0
Résultat de l'exercice	**-921**	**-765**

Les produits issus de notre activité financière (intérêts des microcrédits et frais de dossier) ont augmenté de plus de 90%, l'encours passant, sur 12 mois de 2,407 MEUR à 4,442 MEUR. Parallèlement, le montant des subventions allouées à l'accompagnement et les programmes divers est passé de 348 KEUR (283 KEUR pour l'ASBL et 65 KEUR pour la SCRL) à 600 KEUR (464 KEUR pour l'ASBL et 136 KEUR pour la SCRL). L'ensemble du groupe a donc perçu plus d'1 million d'Euros de produits directement liés à son activité de crédit ou d'accompagnement.

En contrepartie, les charges d'exploitation progressent également, mais dans une proportion beaucoup moins importante que les produits, ceci pour les raisons suivantes :

- Des recrutements nombreux en 2014 en raison de l'expansion du groupe en Belgique, le nombre d'employés des deux structures passant de 18 salariés à 25 à fin 2014. Des postes ont été créés, notamment au sein de l'ASBL en décentralisant la coordination de l'accompagnement et l'accompagnement des bénévoles. les postes créés au sein de la SCRL ne concernent que des postes de conseillers.
- Un effet « Temps plein », les charges de fonctionnement engagées en 2013 produisant leurs effets à 100% en 2014.
- Une stratégie de poursuite d'un provisionnement prudent, le Comité des Risques ayant provisionné 219 KEUR de créances douteuses supplémentaires et enregistré 82 KEUR de pertes. Ces pertes sont compensées partiellement par un produit d'appel en garantie du Fonds Européen d'Investissement de 65 KEUR
- Des amortissements en progression en raison des investissements réalisés dans les nouvelles agences de Charleroi et d'Anvers.

Par ailleurs, les frais généraux, toutes choses égales par ailleurs ont été bien maîtrisés à cadre constant, signe d'une gestion rigoureuse.

Conformément au Business-Plan, la conjugaison de ces éléments sont à l'origine d'une perte comptable de plus de 900 KEUR.

RAPPORT SPÉCIAL SUR LA FINALITÉ SOCIALE

Comme chaque année, micro*Start* a privilégié sa finalité sociale dans toutes ses actions.

Le public cible est resté en grande majorité un public très précarisé, composé pour moitié de personnes au chômage ou allocataires de revenus sociaux. L'étude d'impact menée avec Vlerick Business School démontre que les effets sur l'insertion professionnelle et l'augmentation des revenus est bien réel : 81% des personnes se sont insérés durablement dans l'emploi et leurs revenus ont augmenté de 10%. 75% des personnes considèrent que micro*Start* a eu un réel impact sur leur conditions de vie. Près de 800 emplois ont été créés ou consolidés depuis la création de notre organisation qui privilégie en priorité ses propres clients pour toutes les prestations de service organisées.

Fin 2014, **l'équipe** est composée de 27 collaborateurs. Cette équipe est jeune, dynamique et compétente. L'ambiance de travail se veut agréable. La gestion participative est appliquée. Des groupes de travail transversaux sont créés pour mener à bien les projets de micro*Start*. Malgré la décentralisation des agences, le lien entre les salariés est fort. Trois jours de teambuilding résidentiels et un repas de fin d'année y contribuent notamment.

Les bénévoles sont partie intégrante de l'équipe. Des missions de plus en plus pointues leur sont attribuées. Un événement national a également été organisé réunissant bénévoles et salariés pour un même moment de travail. Plus d'une centaine de journées de formation ont été dispensées en interne, soit auprès des bénévoles, soit auprès des travailleurs.

De nombreux stagiaires participent également à la réalisation de projets divers. Chaque agence met un point d'honneur à attribuer un travail intéressant et formatif à ces étudiants.

L'environnement et l'intégration sociale dans les quartiers où nous sommes implantés restent une priorité : les collaborateurs ayant une fonction nationale sont équipés de vélo pliables micro*Start*, les transports en commun sont utilisés par la quasi totalité des salariés, le tri systématique des déchets est en place. Par ailleurs, micro*Start* essaie de nouer avec son environnement immédiat (commerçants, artisans, associations et entreprises du quartier…) des relations basées sur la coopération et le travail en commun.

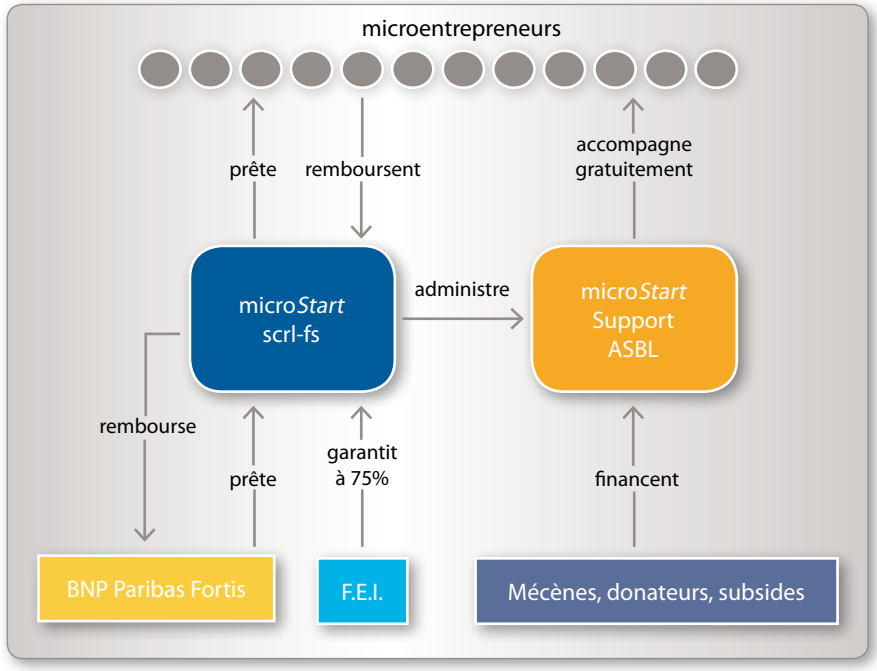
Kevin, boucher à Jumet, et
Roxanne, conseillère micro*Start* à Charleroi

ORGANISATION

LE GROUPE ET LE BUSINESS MODEL

L'ORGANISATION DE MICRO*START* ET LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

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



micro*Start* scrl à finalité sociale est une coopérative de microcrédit où les membres fondateurs sont l'Adie, BNP Paribas Fortis et l'Union Européenne (au travers du Fonds Européen d'Investissement). Elle est dotée d'un capital de 4 210 000 EUR apporté par quatre coopérateurs partenaires :

BNP Paribas Fortis apporte 58,1% du capital et le refinancement des microcrédits au travers de lignes de crédit remboursables.

L'Union Européenne, au travers du Fonds Européen d'Investissement, apporte 17,8% du capital et garantit le portefeuille de microcrédits dans le cadre du dispositif European Progress Microfinance Facility.

L'Adie, une organisation française pionnière dans la microfinance européenne apporte 25 ans d'expérience ainsi que l'ensemble de l'assistance technique nécessaire à la structuration et au développement de micro*Start*.

AG Insurance est un actionnaire de micro*Start* depuis décembre 2014. Premier assureur de Belgique, il s'engage dans le projet pour soutenir son développement, mais également pour explorer des pistes de produits et de services qui pourraient être distribués par micro*Start* avec un apport d'expérience d'AG Insurance.

micro*Start* Support ASBL est une association sans but lucratif administrée par des bénévoles ainsi que micro*Start* SCRL-FS. Sa mission consiste à proposer et à mettre en oeuvre une offre d'accompagnement adaptée, ceci par la mobilisation de coachs et d'accompagnateurs bénévoles.

ORGANIGRAMME DE MICRO*START* AU 1ER JANVIER 2015

CA micro*Start* SCRL-FS

CA micro*Start* SUPPORT ASBL

DIRECTION GÉNÉRALE : Patrick Sapy

DIRECTION FINANCIÈRE : Grégoire Meillassoux

Assistante comptable : Angela Marraffa

Contrôleur de gestion

Risk manager : Sarah Kuntz

DIRECTION OPÉRATIONNELLE : Denis Hees

RESP. ACCOMPAGNEMENT : Ludo Moyersoen

AGENCE BRUXELLES : **Claire Oldenhove**, Adrien Lippolis, Dieudonné Sow, Raïssa Kaze, *Anne-Sophie Pierard*

PROJECT MANAGER : Laurence Bounameaux

AGENCE LIÈGE : **Sylvain Finamore**, David Iglésias, Émilie Lembrée

AGENCE CHARLEROI : **Anna Tinebra**, Roxane Lemercier

PROJECT MANAGER : Cédric Hardy

AGENCE GAND : **Stijn Demuynck**, Lens Lapauw

AGENCE ANVERS : **Francine Carron**, Pieter Vermeyen, *Ankelien Van Bockstaele*

PROJECT MANAGER : Jente Minne

PARTENARIATS & FUNDRAISING : Marion Cahen

L'équipe micro*Start* 2014

SHOULD BE A LIVING ROOM.
FINANCIERING
VERTROU
SOLIDARITÉ

MÉDIAS

MICRO*START* DANS LA PRESSE

« Environ 49% des clients de micro*Start* sont au chômage, au CPAS ou simplement inactifs. »
17/03/2014, laprovince.be

« 80% DE NOS CLIENTS VIVENT DANS LA PRÉCARITÉ, EN-DESSOUS DU SEUIL DE PAUVRETÉ. »
PATRICK SAPY
14/03/2014, lesoir.be

« micro*Start*, un champion belge du microcrédit »
14/03/2014, lesoir.be

« MICRO*START* A PARTICIPÉ À CRÉER OU CONSOLIDER PLUS DE 400 EMPLOIS. »
17/03/2014, Belga

« micro*Start* est devenu en quelques années le deuxième acteur le plus important en Belgique francophone »
15/03/2014, Le Soir

***« Nous voulons donner un signal fort aux candidats entrepreneurs : ne renoncez pas à vos bonnes idées. »* Patrick Sapy**
17/03/2014, lameuse.be

« Nous acceptons de prendre des risques. À l'inverse des banques, nous accompagnons les projets. »
Philippe Maystadt, ancien ministre des finances et président du CA de micro*Start*
17/03/2014, La dernière Heure

« MICRO*START*, LE LEADER BELGE DU MICROCRÉDIT, VIENT D'INSTALLER À CHARLEROI SON AGENCE POUR LE HAINAUT. »
04/11/2014, La Nouvelle Gazette

« Le microcrédit, bénéfique pour le budget des pouvoirs publics »
05/11/2014, La Libre

***« J'étais demandeuse d'emploi, donc exclue bancaire. microStart m'a directement fait confiance, ils ont été les premiers à croire en mon projet. »* Bénédicte Delvigne**
04/11/2014, La Nouvelle Gazette

RAPPORT ANNUEL 2014 de micro*Start*
Rédaction : l'équipe de micro*Start*
Coordination : Patrick Sapy, micro*Start*
Mise en page : Estelle Mahieu, SAW-B com
Crédit photos : Natalie Hill

microStart

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

Rue de Fiennes 77
1070 Bruxelles

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

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

Retrouvez nous sur