

RAPPORT ANNUEL

2019



ON PEUT TOUS ENTREPRENDRE

“

Chaque homme, chaque femme quels que soient son **origine, ses revenus, sa situation sociale et son éducation**, dispose d'un **droit inaliénable à l'initiative économique** qui lui permet de prendre son destin en main.

”



MICROSTART

NOTRE HISTOIRE

microStart a été créée en 2011 par les **partenaires BNP Paribas Fortis, l'Adie et le Fonds Européen d'Investissement**; rejoints ensuite par **Partena Professionnal et AG insurance**. Elle est actuellement présidée par **Daniel Thielemans**. L'organisation est composée d'une **scrl-fs** pour la partie microcrédit et d'une **a.s.b.l.** qui permet de proposer des **service d'accompagnement gratuits** aux entrepreneurs. microStart est l'**institution de microfinance leader** en Belgique. Elle est la seule à proposer ses services au niveau national et représente **75% du marché belge**.

NOTRE MISSION

FINANCER



ACCOMPAGNER



PLAIDOYER



NOS SERVICES



NOS VALEURS

CONFIANCE



INNOVATION



RESPECT



SOLIDARITÉ



PROFESSIONNALISME



SOMMAIRE

- 5 — ÉDITO
- 6 — MICROSTART EN CHIFFRES
- 8 — NOTRE PUBLIC
- 10 — THÈMES PHARES 2019
- 12 — NOTRE ÉQUIPE
- 13 — NOTRE RÉSEAU
- 14 — PAROLES DE SALARIÉS, BÉNÉVOLES ET PARTENAIRES
- 16 — S'ENGAGER EN 2022
- 18 — ÉLÉMENTS FINANCIERS
- 19 — NOS CLIENTS

EDITO

L'année 2019 a été marquée par la conception et le lancement du **plan stratégique 2020-2022**. Le nouveau plan stratégique se base sur une vision selon laquelle chaque homme, chaque femme quels que soient son origine, ses revenus, sa situation sociale et son éducation, dispose d'un droit inaliénable à l'initiative économique qui lui permet de prendre son destin en main.

Par ce plan microStart ambitionne d'être le **partenaire de confiance pour les petites entreprises et les acteurs de la création d'emplois en Belgique**. microStart octroie des financements aux personnes n'ayant pas accès aux prêts bancaires classiques, avec une attention particulière portée sur les personnes souhaitant développer une activité pour créer leur propre emploi, de manière durable. Nous visons d'ici 2022, **6000 nouveaux contacts professionnels, 1050 microcrédits et 200 microcrédits personnels représentant plus de 2000 emplois créés ou maintenus**. Trois nouvelles agences seront ouvertes au fil du temps en collaboration avec notre partenaire Partena Professional. La nouvelle direction a pris des mesures fortes en matière d'efficacité, de risque, de management et de conformité. En 2019, nous avons rencontré **4.145 clients potentiels** dans nos cinq agences et **645 microcrédits** ont été accordés. Au total, nous avons décaissé **5,5 millions** (37,5 millions depuis le début de nos activités en 2010) grâce auxquels **982 nouveaux jobs ont été créés**.

Tout cela n'aurait pas été possible sans le soutien continu de nos partenaires/actionnaires, **BNP Paribas Fortis, AG Insurance, Partena, FEI et Adie, notre personnel dévoué et nos formidables bénévoles**.

Nous souhaitons adresser un dernier mot de remerciement à **Luc Haegemans** pour sa contribution tout au long de ces dernières années en tant que Président du Conseil d'administration de microStart SCRL.



Daniel Thielemans
Président de microStart SCRL



Olivier Brissaud
Président de
microStart Support asbl

MICROSTART EN 2019

C'EST ...

4.145

CONTACTS



624

MICROCRÉDITS



5.450.328 €



INJECTÉS DANS
L'ÉCONOMIE BELGE

91,1 %



TAUX DE
REMBOURSEMENT

1.111

PERSONNES
COACHÉES
ET FORMÉES



NOTRE IMPACT

75 %

TAUX DE
PÉRENNITÉ
DES STARTERS
APRÈS DEUX ANS

84 %

TAUX
D'INSERTION

CHAQUE MICRO-ENTREPRENEUR
CRÉE 1,6 EMPLOI

1 EURO

INVESTI CHEZ MICROSTART

afin de :

- > **Coacher** le futur entrepreneur
- > **Instruire** la demande de microcrédit
- > Effectuer le **suivi financier**
- > **Accompagner** après la création

RAPPORTE

4 EUROS

À LA COLLECTIVITÉ

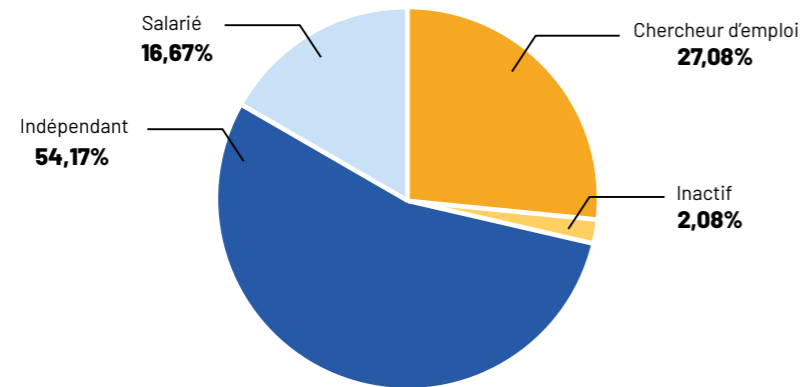
sous forme de :

- > **Impôts et taxes**
- > **Contributions sociales**

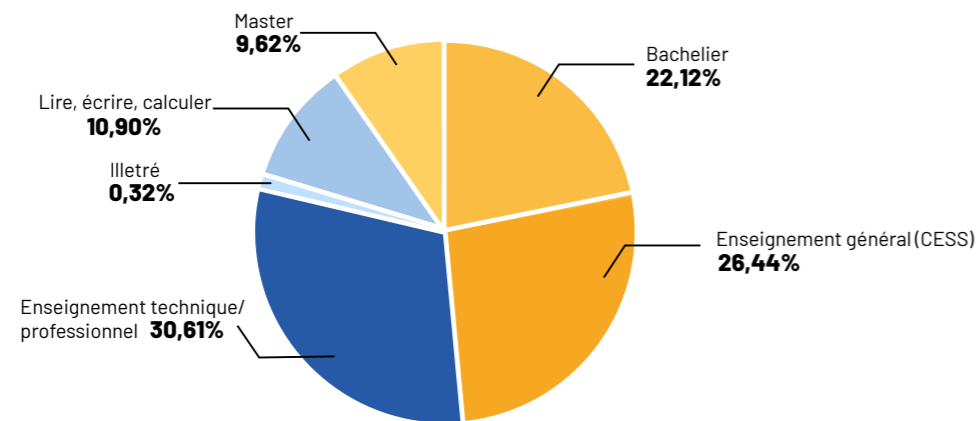
nets de :

- > **Allocations de chômage**
- > **Revenus sociaux**

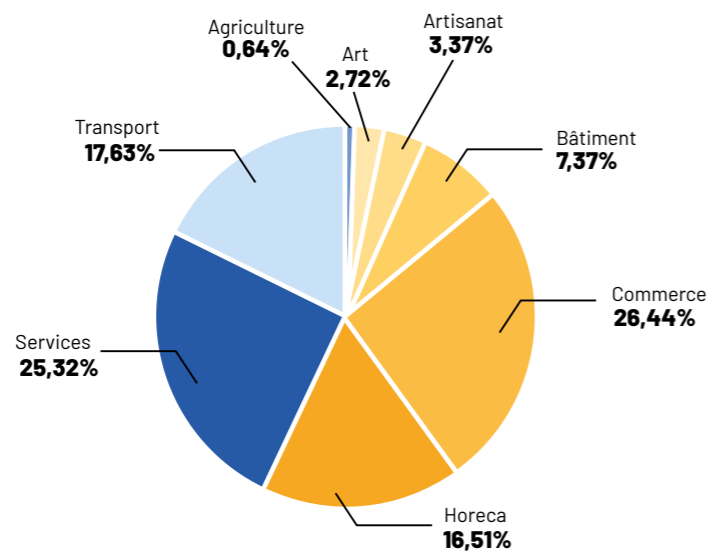
SITUATION PROFESSIONNELLE



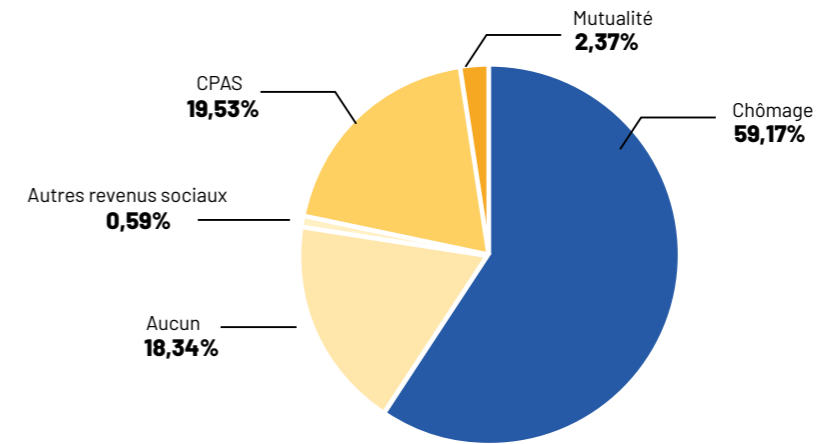
FORMATION



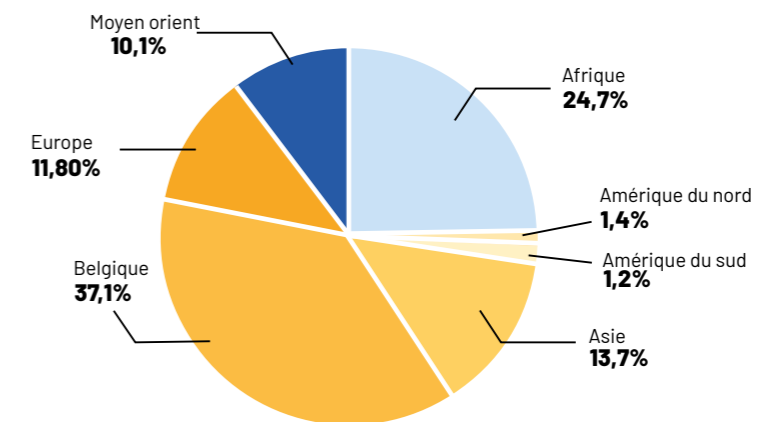
SECTEURS D'ACTIVITÉ



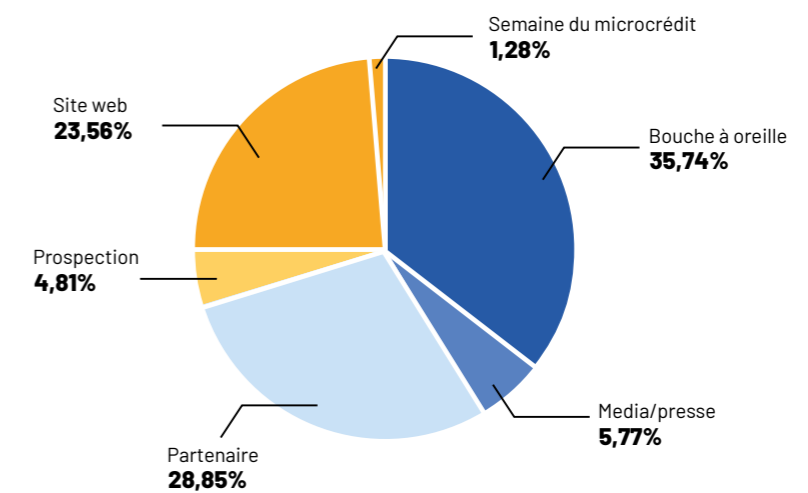
SOURCE(S) DE REVENU(S)



LIEU DE NAISSANCE



CANAUX D'ACQUISITION



ANCRAGE LOCAL

AU PLUS PROCHE DES ENTREPRENEURS

Nos conseillers vont régulièrement visiter les commerçants et associations locales pour s'informer sur leurs besoins et rappeler nos aides disponibles.



DE NOUVEAUX POINTS D'ACCÈS

En 2019, microStart a ouvert deux nouvelles permanences : à Nivelles chez CAP Innove et à Libramont dans les locaux de la CCI Luxembourg.



ENTREPRENDRE DANS SON QUARTIER !

La Semaine du Microcrédit avait pour but d'encourager et soutenir les entrepreneurs qui participent au développement économique de leur quartier.



MICROSTART

est reconnue comme **organisation de référence en matière d'accompagnement des migrants entrepreneurs**, souvent discriminés ou ayant difficilement accès aux services des institutions belges.

ENTREPRENDRE SANS FRONTIÈRE

DES CONSEILLERS DÉDIÉS

«La fonction de **Community Officer** n'est pas évidente, mais très importante ! Les **personnes issues de l'immigration, ont besoin d'être entendues et aidées** sur des thématiques spécifiques. C'est aussi un travail très sympa car on rencontre beaucoup de cultures différentes!»



Elmehti
Community Officer
chez microStart

VALORISATION DE L'ENTREPRENEURIAT DE LA DIVERSITÉ

Lors de l'événement organisé par la **Fondation Levis Strauss**, les clients microStart ont pris la parole pour débattre des **questions de migration** et d'**entrepreneuriat** comme **voie d'insertion économique et sociale**.



World Refugee Day

VISIBILITÉ NATIONALE

MEY AWARDS

Pour la 1ère fois, les différentes **Institutions de Microfinance belges** et le **Réseau Européen de la microfinance** se sont unis pour l'organisation des **Micro-Entrepreneurs of the Year Awards (MEY AWARDS)**. Le concours a mis en avant la **diversité du micro-entrepreneuriat** en Belgique à travers six catégories récompensées.



DES OUTILS SPÉCIFIQUES

Entreprendre Sans Frontière est un guide créé par microStart. Il comprend des explications simples sur la création d'entreprise et des vidéos-témoignages de nos clients, migrants entrepreneurs.

UNE OFFRE ADAPTÉE

Pour rendre nos services plus accessibles, un partenariat a démarré avec le Obay Al Qatlabi, qui se porte garant pour les entrepreneurs de son réseau souhaitant bénéficier d'un microcrédit.



Sally GHANNOUM
Dilbi, Anvers

Sally est une **réfugiée syrienne** arrivée en Belgique, avec sa famille, il y a 4 ans. Avec l'aide de microStart, elle a ouvert son **restaurant Dilbi Falafel, à Anvers**. Elle a été accompagnée par un coach et a reçu un **microcrédit de 14.000€**. Sally est aussi **chanteuse et créatrice de théâtre**. Elle organise des **soirées culturelles dans son restaurant** pour rapprocher différentes cultures.

L'ENTREPRENEURIAT POUR TOUS

LES FEMMES À L'HONNEUR

Le temps d'une soirée, à Liège, trois entrepreneures afro-descendantes ont témoigné de leur parcours. De quoi inspirer et encourager d'autres femmes à entreprendre !

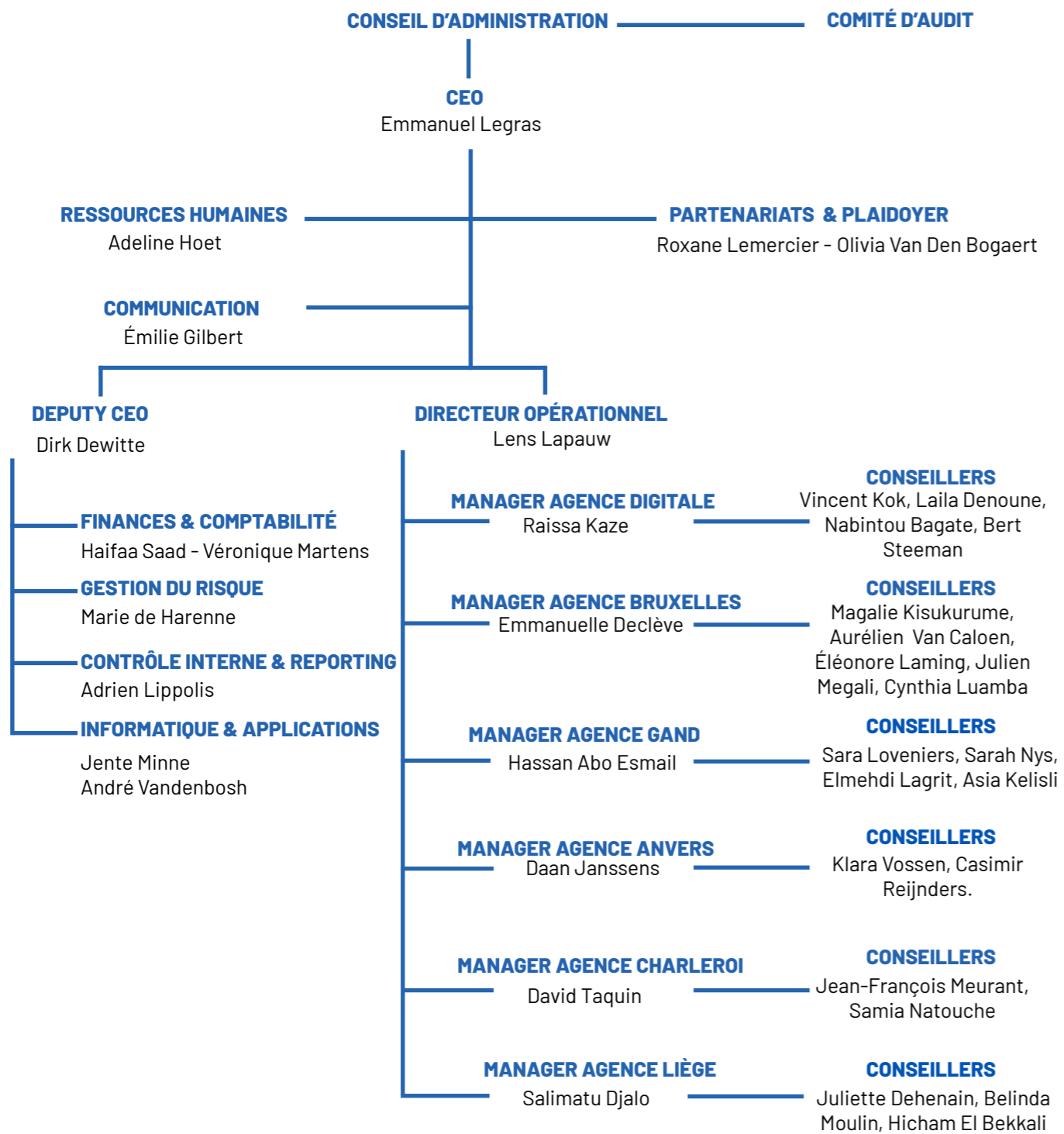
DES OUTILS POUR LES JEUNES ENTREPRENEURS

En partenariat avec BAAS, l'équipe microStart a donné plusieurs workshops à Anvers, à destination de groupes de jeunes intéressés par l'entrepreneuriat.

ENCOURAGER LES CHERCHEURS D'EMPLOI

microStart Bruxelles est habilité à accompagner les starters souhaitant bénéficier de la prime «indépendant» octroyée par la Région de Bruxelles Capitale.

NOTRE ÉQUIPE



NOTRE RÉSEAU

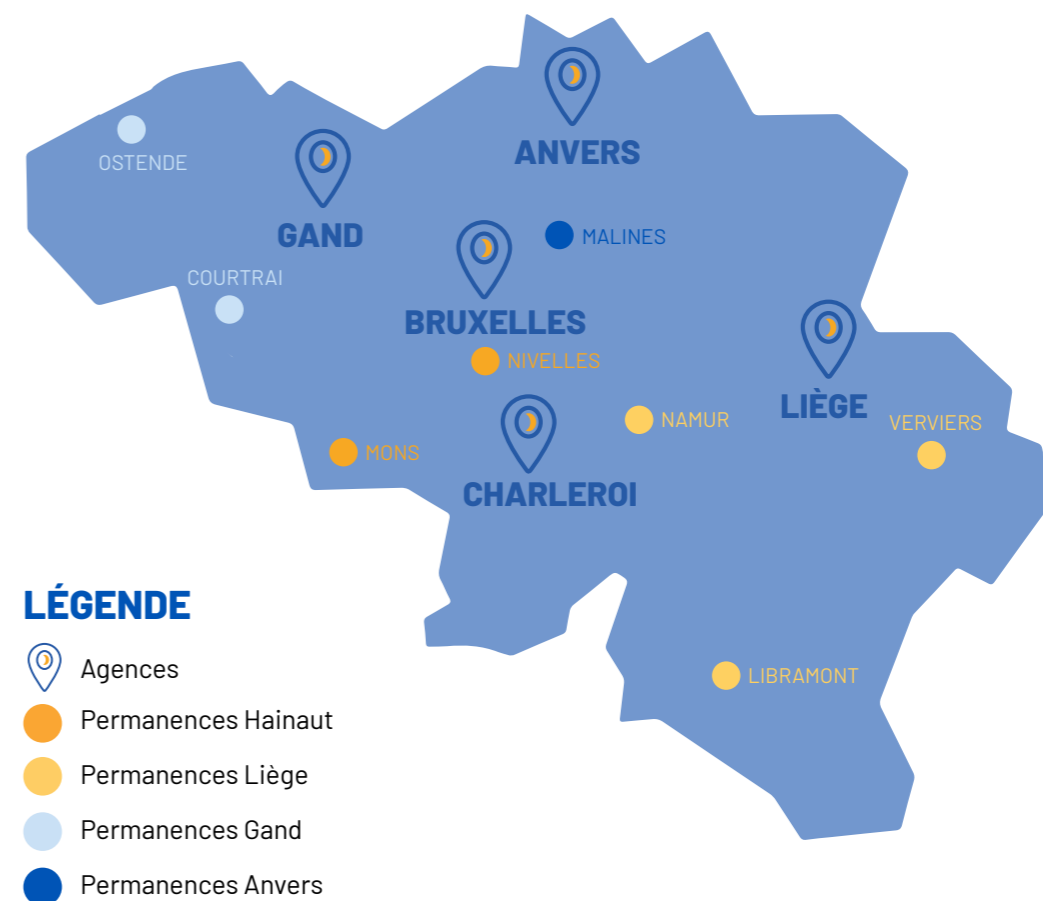
5 **AGENCES**

40 **SALARIÉS**

7 **PERMANENCES**

150 **BÉNÉVOLES**

AGENCES & PERMANENCES





MONIQUE
COORDINATRICE DES BÉNÉVOLES,

«Occuper mon temps libre avec sens, pour moi, c'est aider les autres à réaliser leur potentiel. microStart a un but fédérateur: soutenir des entrepreneurs venant de tous milieux à développer leurs propres activités commerciales. L'équipe opérationnelle de Bruxelles m'a aussi accueillie et intégrée de façon chaleureuse, dans leur quotidien professionnel en me faisant confiance. J'y suis coordinatrice des bénévoles et je m'y sens valorisée. Le bénévolat n'est pas une relation à sens unique : on reçoit autant qu'on donne».



SARA
CONSEILLÈRE, Gand

« Comme conseillère, l'accompagnement des entrepreneurs et la rédaction des dossiers de crédit sont mes tâches les plus importantes. Je vais aussi sur le terrain avec mes collègues pour faire connaître microStart. Chaque jour, nous sommes en contact avec de nouveaux clients, chacun avec leurs propres rêves. On n'apporte pas uniquement un crédit au client mais un accompagnement et des conseils. Pour moi, le pouvoir de microStart, c'est de donner la chance à chacun de devenir entrepreneur, peu importe son milieu».



ANDRÉ
BÉNÉVOLE, GAND

«Lorsque j'ai pris ma retraite, je voulais rester actif et partager mes connaissances et mon expérience. microStart était la solution idéale pour moi. Le contact avec des personnes issues de milieux sociaux et culturels différents, qui veulent prendre leur destin en main et réaliser leur rêve de devenir entrepreneur, est très enrichissant. C'est très gratifiant de pouvoir aider un client à développer une meilleure compréhension de ses plans d'affaires».



SALIMATÙ
BRANCH MANAGER, LIÈGE

«Je suis responsable de l'agence microStart de Liège. Ce que j'aime dans mon job c'est la diversité des personnes rencontrées, chacune avec leurs parcours singuliers. Les accompagner et les voir s'épanouir à travers leur emploi d'indépendant.e. Ce que j'aime par dessus tout, c'est briser les préjugés qui peuvent être liés à notre public cible et porter le message que tout est possible à condition d'être entouré.e des bonnes personnes».

FONDATION BERNHEIM



FRANCE DE KINDER
DIRECTRICE

« Depuis 2013, la Fondation Bernheim soutient microStart, pour l'accompagnement des jeunes à Bruxelles. Grâce à cette équipe engagée chaque micro-entrepreneur trouve sa voie pour se réaliser et créer sa place dans la société. microStart contribue ainsi à une insertion économique et sociale durable».

VLAIO



BART CANDAELE
CHEF DE DÉPARTEMENT

« VLAIO soutient microStart depuis des années. La microfinance répond à un besoin social en permettant à des groupes importants de la société, tels que les chômeurs, les réfugiés et les jeunes en quête d'opportunités, de créer des entreprises».

RÉGION WALLONNE

CHRISTIE MORREALE
MINISTRE WALLONNE DE L'EMPLOI

Nous avons rencontré la Ministre wallonne de l'Emploi « Le microcrédit permet à des personnes exclues bancaire de réaliser un projet, tout en étant accompagnées. En Wallonie, microStart démontre que la création d'activités permet l'insertion professionnelle d'un public précarisé et qu'il est essentiel de proposer une alternative solidaire au système classique. » souligne Christie Morreale.

ING



LAURENCE VAN BELLINGHEN,
CUSTOMER JOURNEY EXPERT

« Etre bien conseillé augmente la probabilité de réussir son projet. C'est pourquoi, en collaboration avec microStart, ING propose un programme varié de coaching. Nous avons choisi microStart comme partenaire pour leur expérience de l'entrepreneuriat et la qualité de leurs conseils.»

S'ENGAGER POUR 2022

Notre **nouveau plan stratégique** affirme notre **volonté collective** de **servir toujours plus d'entrepreneurs et chercheurs d'emploi en Belgique**, de leur donner l'occasion d'user de leur **droit inaliénable à l'initiative économique et à l'emploi**, grâce à ce **puissant outil** qu'est le **microcrédit accompagné**.

NOTRE AMBITION

Être le **partenaire de confiance** des **créateurs d'entreprises et d'emplois** en Belgique.

PILLIERS STRATÉGIQUES

4 piliers au service de notre développement.



CONDITIONS DU SUCCÈS

En 2022, microStart ambitionne d'atteindre les **résultats suivants** :

6000
nouveaux contacts

1050
microcrédits professionnels octroyés

200
microcrédits personnels pour l'emploi

soit **2000**
emplois créés ou maintenus en 12 mois

3
nouvelles agences ouvertes

ZOOM

Quelques projets phares du plan stratégique 2020-2022



LANCEMENT DU MICROCRÉDIT PERSONNEL

En plus du **microcrédit professionnel**, nous souhaitons élargir notre offre afin de permettre au plus grand nombre d'**avoir accès à l'emploi**. Ce **microcrédit personnel** pourra répondre entre autres aux **besoins de mobilité** des chercheurs d'emploi.



DIVERSIFICATION DES MISSIONS BÉNÉVOLES

Nous allons **valoriser davantage les compétences de nos bénévoles** et **accroître leur contribution** au sein de notre institution. Pour ce faire, **4 nouvelles missions** seront proposées à nos bénévoles: **l'instruction, le recouvrement, la promotion et le plaidoyer**.



UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE ET STRATÉGIE DE MARQUE

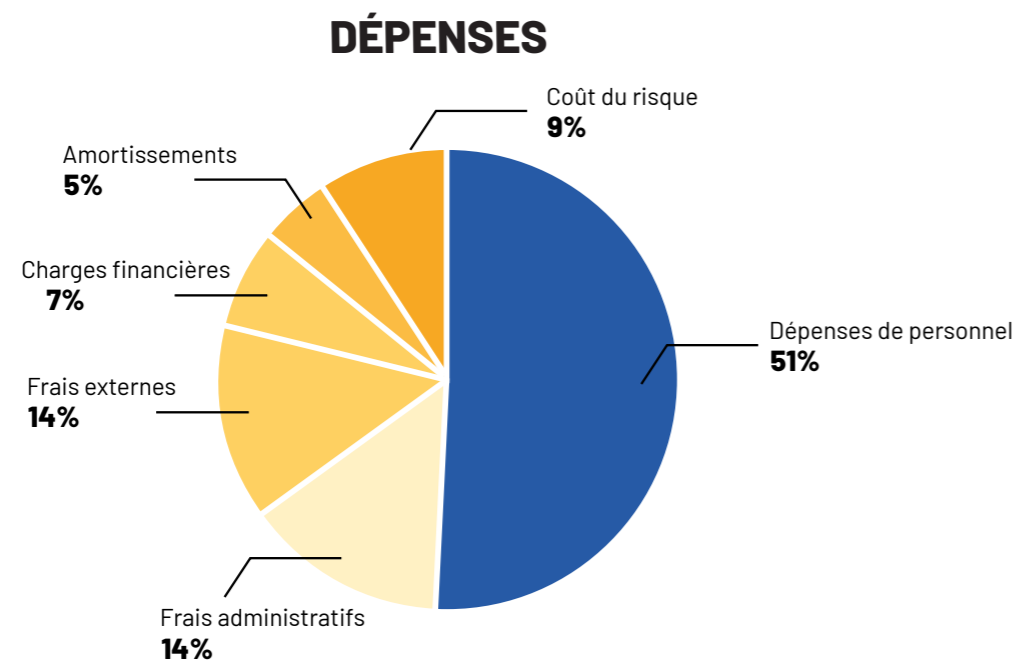
Nous voulons **augmenter la visibilité de notre institution**, le but étant que microStart soit une **marque reconnue** au niveau national aux yeux du grand public. Pour ce faire, microStart s'est vêtue d'une **nouvelle identité visuelle**. Une **stratégie de communication digitale** va également être développée afin de bien utiliser nos nouveaux outils.



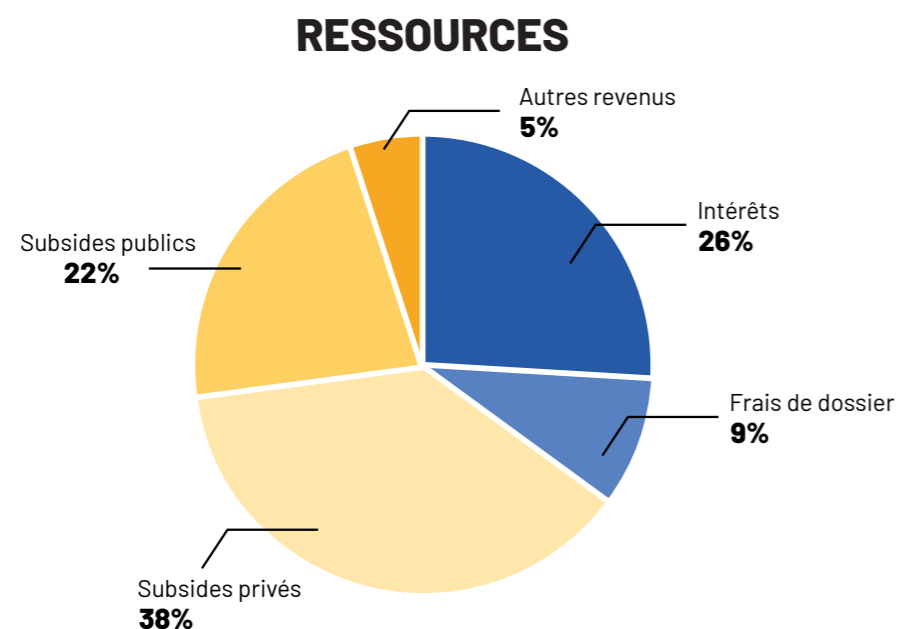
OUVERTURE DE 3 NOUVELLES AGENCES

Nous allons élargir notre réseau grâce à **3 nouvelles agences co-brandées avec notre actionnaire Partena Professional**. Nous projetons d'ouvrir une nouvelle agence chaque année d'ici 2022.

ÉLÉMENTS FINANCIERS



Pour réaliser son action, microStart a engagé **3,2 M€ de dépenses en 2019**, dont **51% de charges de personnel**. Les autres dépenses sont représentées par les **frais administratifs (14%)**, les **charges externes (14%)**, les **frais financiers (7%)**, ainsi que par les **amortissements** et les **frais de couverture du risque de crédit (respectivement 5% et 9%)**.



En 2019, les actionnaires et partenaires financiers de microStart nous ont renouvelé leur confiance. Les moyens dont dispose microStart pour financer ses actions proviennent à **65% de subsides publics et privés**, et à **35% de la marge financière réalisée sur l'activité de prêt**. En 2019, microStart a prêté **5,4 M€ à plus de 620 micro-entrepreneurs**, en s'appuyant sur son réseau de **salariés et bénévoles** présents dans nos **5 agences**.

NOS CLIENTS



Linda LORETI
Tatoueuse, Turnhout

«Être indépendante, c'est pour moi la liberté de faire ce que j'aime faire. C'est faire de ma passion et mes rêves une réalité sans devoir m'arrêter.»



▶ **6000 €**
Microcrédit microStart
démarrage de son activité



▶ **7000 €**
Microcrédit microStart
Renouvellement de microcrédit pour
investir dans de nouveaux locaux



Henry DELCROIX
Salon de café/thé, Tournai

«microStart est la seule institution qui a vraiment lu mon dossier jusqu'au bout, leur accompagnement et leur respect envers leurs clients quels qu'ils soient sont leurs points forts.»



▶ **6700€ + 3300€**
Microcrédit microStart
+ Prêt d'honneur Wallon
(Association pour la promotion
des PME)

▶ Henry a remporté le prix
«Micro-entrepreneurs
of the Year Award 2019», MEY
Awards.



Olivia DEVARREWAERE
Épicerie en vrac, Huy

«Amarres, votre comptoir VRACambolésque !»



▶ **15.000€**
Microcrédit microStart



▶ **Accompagnement**
en amont pour finaliser son plan
financier



Jaweed KARIMI
Graphic designer &
photographe, Gand

«Créer ma propre entreprise a toujours été un projet pour moi. Je peux influencer sa progression moi-même et la développer avec des clients de différents pays.»



▶ **7000€ + 1500€**
Microcrédit microStart + Prêt
d'honneur (Funds For Good)



▶ **Accompagnement**
en amont pour réaliser son plan
financier en collaboration avec
Starterslabo



ILS NOUS SOUTIENNENT

Grâce à :



microStart est membre de :



Avec le soutien de :



Ce financement bénéficie du soutien de l'Union européenne au titre de l'instrument de garantie institué par le règlement (UE) n° 1296/2013 du Parlement européen et du Conseil établissant un programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI)