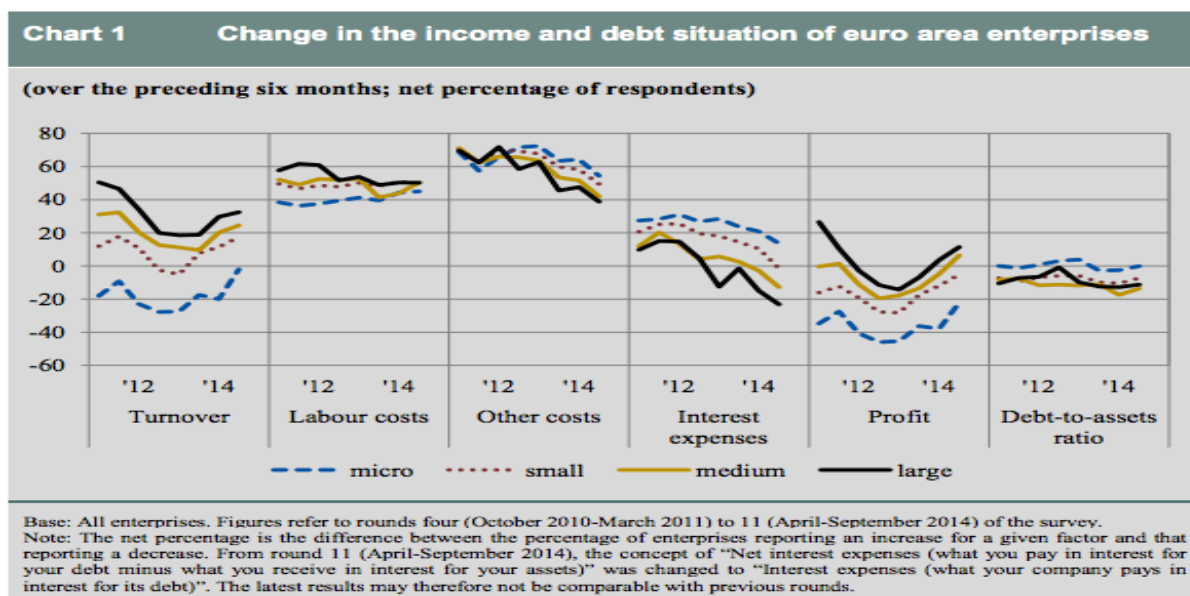


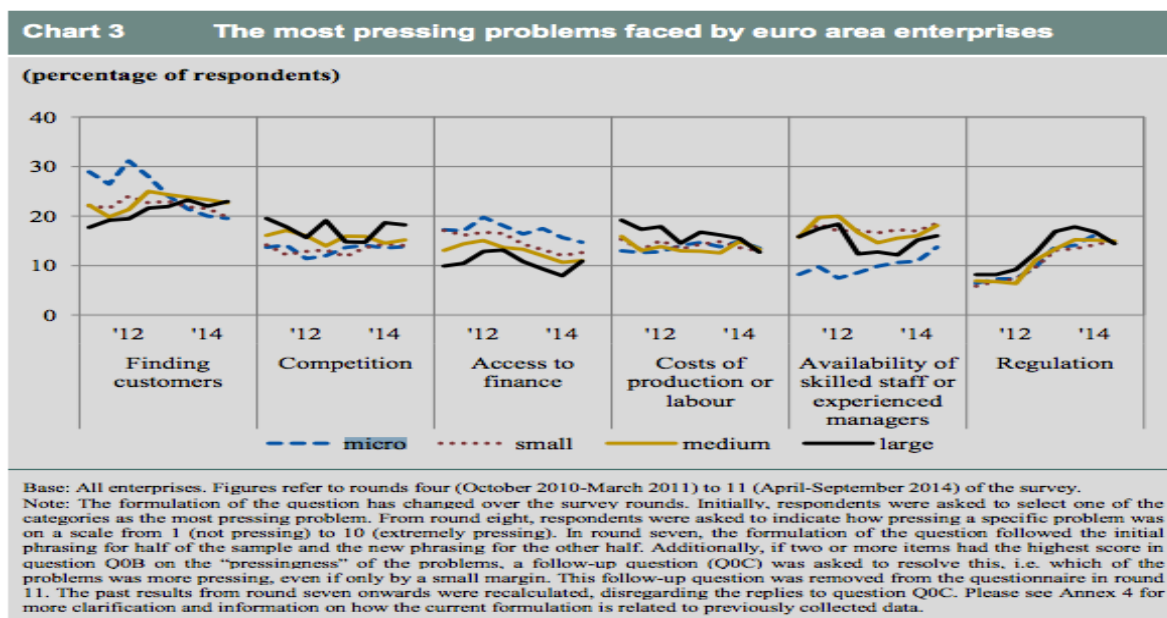
Annexes

Annexes 1 : Changement dans la situation de revenus et de dettes des entreprises de la zone euro



Source : ECB (2014)

Annexes 2 : Problèmes les plus pressants auxquels font face les entreprises de la zone euro

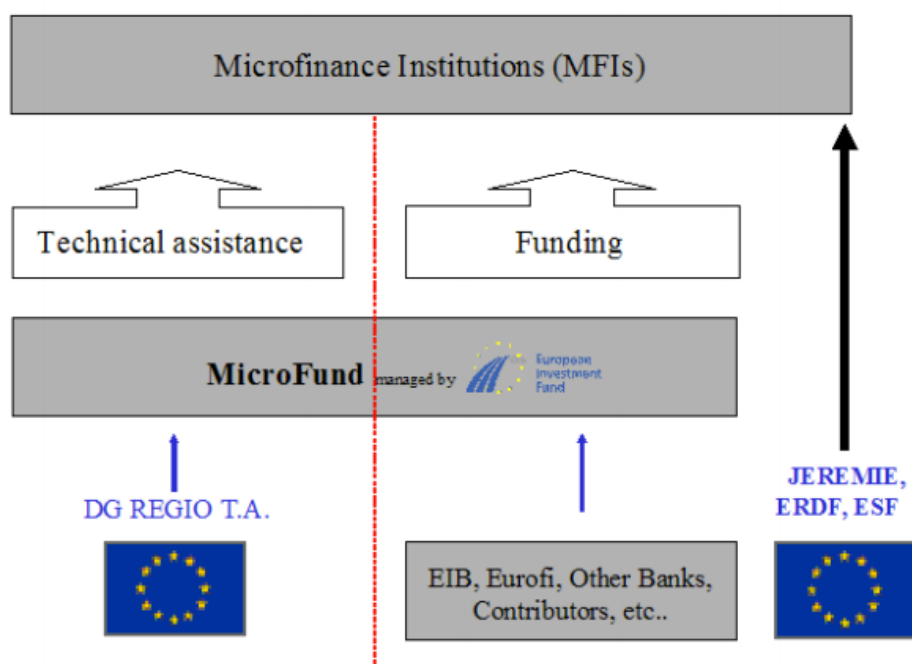


Source : ECB (2014)

Annexe 3 : Trois formes de partenariats entre les banques et les IMF dans les pays en voie de développement

Il y a d'abord le *partenariat institutionnel*, qui consistera généralement en des aides directes sous la forme de subsides, transfert de compétences ou parrainage en faveur de l'IMF. Cette forme de partenariat, qui apparaît plutôt dans les pays où le secteur de la microfinance est encore jeune, permet à l'institution financière d'être reconnue comme étant un acteur socialement responsable, (Assani, 2013, p.12). Ensuite, un *partenariat technique* peut s'établir entre une institution financière et une IMF. Dans ce cas-ci, la banque fournira une assistance non financière aux IMF sous la forme de formations ou d'audit par exemple. Enfin, le *partenariat financier* existe aussi, souvent au travers de lignes de crédit concédées aux IMF à condition qu'elles transfèrent leurs excédents en terme d'épargne à la banque, (Assani, 2013, p.13).

Annexe 4 : Schéma de micro financement envisagé par la Commission en 2007



Source : Commission Européenne (2007)

Annexe 5 : Fonctionnement du produit mixte (garantie + prêt subordonné) de la SOCAMUT



Source : SOCAMUT (2015)

Annexe 6 : Description du prêt d'honneur

Il s'agit d'un prêt à la personne physique et non à l'entreprise, qui ne requiert aucunes garanties et qui est consentit à un taux de zéro pourcent. Il représente une aide financière accordée par des IMF à des entrepreneurs ne possédant pas les ressources financières suffisantes pour créer (ou reprendre) leur entreprise. Ce prêt est assorti d'un accompagnement systématique sur toute la durée du projet, notamment pour le peaufinage du dossier initial, ce qui permet un gain de crédibilité du projet lorsqu'il sera présenté devant un jury en vue de l'obtention du prêt. Il entraîne aussi un effet de levier permettant d'accéder plus facilement à des crédits bancaires complémentaires. Les conditions de recevabilité dépendent d'une IMF à l'autre, mais notons que le projet doit obligatoirement démontrer des signes de viabilité. Il vise principalement le développement économique local des zones dans lesquelles opèrent les différentes IMF françaises. Les prêts d'honneur servent principalement à aider les entrepreneurs à se lancer, par le financement d'investissements de départ ou de besoins en fonds de roulement. Le montant moyen du prêt d'honneur d'Initiative France en 2014 était de 8.500€. Ces prêts sont pratiqués par trois des cinq IMF françaises étudiées, à savoir : l'ADIE, France Active et le Réseau Initiative France, (APCE, 2015).

Annexe 7 : Description du Dispositif Nacre (nouvel accompagnement pour la création et la reprise d'entreprise)

Les « prêts Nacre » s'inscrivent dans le « Dispositif Nacre » géré par le ministère de l'emploi et de la formation professionnelle en partenariat avec la Caisse des Dépôts. Depuis sa mise en place en 2009, ce dispositif vise l'inclusion sociale et financière de personnes en situation précaires voulant créer ou reprendre une entreprise. Le dispositif Nacre offre un accompagnement spécial réalisé par des experts agréés par l'Etat Français et la Caisse des Dépôts, et est divisé en trois phases. D'abord, il propose un aide « pré-crédation » à l'élaboration du projet de la personne, visant à finaliser techniquement le projet afin qu'il soit au point. Ensuite, il fournit une aide financière au projet par l'octroi d'un prêt Nacre, qui est un prêt à l'entreprise commerciale, à taux zéro pourcent, et d'un montant allant de 1.000€ à 10.000€. Enfin, le dispositif propose un accompagnement « post-crédation » d'une durée de trois ans afin de suivre et soutenir le développement du projet initié, (Le portail des politiques publiques de l'emploi et de la formation professionnelle, 2015). Le tableau ci-dessous présente de manière schématique les trois phases du dispositif Nacre.



Annexe 8 : Interview Sofie Caymax (Hefboom)

EvZ : Premièrement, est-ce que vous pourriez décrire votre activité de microcrédit et votre branche « Impulskrediet » ?

S.C : Hefboom est le seul représentant pour le microcrédit en Flandre, et une « VZW », ce qui est l'équivalent d'une société à but non lucratif et aussi une « CVBA », l'équivalent d'une SCRL (Société Coopérative à Responsabilité Limitée) avec un certain nombre d'actionnaires qui achètent des actions de la société. Nous utilisons les fonds des investisseurs (sur la branche crédit traditionnel) pour exercer nos autres activités (telle que Impulskrediet). Hefboom exerce trois ou quatre activités principales. D'abord, la consultance pour les entreprises de l'économie sociale afin de leur donner des conseils à tous les niveaux (financiers, structure de l'organisation,...). Nous pouvons également les aider pour une consultance au niveau de l'organisation de l'Assemblée Générale avec leurs actionnaires. Et puis il y a aussi les crédits. Nous offrons des crédits classiques que nous octroyons à des entreprises de l'économie sociale et d'utilité publique principalement. Pour ces crédits il s'agit de montants importants et nous sommes en concurrence avec les banques traditionnelles sur ce segment. Ensuite nous avons Impulskrediet pour les petits montants où nous ne sommes bien-sûr pas en compétition avec les banques.

EvZ : Quel est le montant maximum de ces crédits ?

S.C : 25.000€. Il y a deux mois c'était encore limité à 20.000€ mais nous avons décidé d'augmenter ce montant maximum car souvent ce n'était juste pas suffisant pour beaucoup d'entrepreneurs et parce que la définition de la Commission Européenne est de 25.000€, nous avons décidé de suivre cette définition.

EvZ : Fonctionnez-vous sur base de subsides ? Dans quelle proportion en êtes-vous dépendants ? On annonce d'ici quelques années une baisse, voir la fin des subsides de l'Europe, comment pensez-vous pouvoir assurer une activité pérenne sans ces aides ? Le déficit des finances publiques induit-il une baisse des aides qui vous sont octroyés ?

S.C : Oui nous fonctionnons bien-sûr sur base de subsides. Pour Impulskrediet le taux d'intérêt est de 6% pour tous les produits. En Grande-Bretagne ils ont fait une étude qui démontrait que le seuil rentabilité couvert par l'activité d'une IMF était possible si les taux d'intérêts atteignaient au moins 20%. Donc ce n'est évidemment pas acceptable du point de vue social ici en Belgique. Donc nous obtenons nos subsides de « Agentschap Ondernemen ». Il s'agit de l'Agence des Entreprises en Flandre, qui est une section du gouvernement fédéral. Donc ils sont instruits par le gouvernement de promouvoir l'entrepreneuriat, le lancement de

projets. Cependant, ces subsides ne sont pas récurrents et structurels, nous les recevons sur une base annuelle et pour le moment nous avons deux projets, l'un chargé d'aider les gens aillant fait faillite à se relever et se relancer et l'autre, pour aider les jeunes de moins de 28 ans à créer leur activité, qui sont financés aussi par l'Agence des Entreprises en Flandre.

S.C : Nous avons également un partenariat avec le « Vlaamse Participatie Fonds » mais pas au niveau des subsides. Nous travaillons avec eux mais sous la forme de garanties. Nous avons d'abord « Waarberoep beheer » où comme pour les banques, nous pouvons donner nos crédits en étant couvert par une garantie, nous avons un contrat avec eux ou pour un certain montant elles garantissent notre crédit si la personne fait faillite ou disparaît dans la nature. Dans ces cas-là nous obtenons le remboursement d'une partie du crédit via la garantie. Le montant maximum de la garantie est 75% du crédit.

S.C : Et puis de l'autre côté (toujours pour Impulskrediet) nous travaillons aussi avec « Sifo », qui est une partie de Participatie Maatschappij Vlaanderen, pour le co-funding donc ils financent une partie du crédit et nous l'autre part. Donc la moitié vient de Sifo pour le co-funding et nous finançons l'autre moitié au travers de nos coopérateurs.

EvZ : Vous ne recevez pas de subsides de l'Europe ?

S.C : Non pas pour le moment.

EvZ : Puisque vous dépendez en partie des subsides reçus du gouvernement, que se passerait-il si l'Etat décide de mettre fin à ces subsides publics en raison d'un déficit public trop important ? Et comment comptez-vous assurer la pérennité de votre activité ?

S.C : Dans notre stratégie long terme nous souhaiterions atteindre le seuil de rentabilité à un certain niveau, en minimisant notre dépendance externe vis-à-vis des subsides et garanties.

EvZ : La seule manière d'y arriver n'est-elle pas d'augmenter vos taux, chose que vous ne seriez pas disposez à faire ?

S.C : Oui c'est vrai mais Hefboom est différente des autres IMF dans le sens où nous pouvons contrebalancer avec les revenus d'autres activités et nous avons toujours nos coopérateurs. En Flandre il n'y a qu'une seule IMF (Hefboom) qui est plus ou moins rentable sans subsides grâce à ses coopérateurs et autres activités. En Flandre Hefboom est rentable sur son activité crédit (et distribue un dividende) grâce à son activité de crédit similaire à celle des banques. Mais uniquement sur la branche microcrédit c'est impossible d'être rentable pour l'instant.

S.C : Mais nous savons que nous devons travailler pour augmenter notre efficacité afin de réduire notre dépendance par rapport aux subsides. L'idée est aussi de plus se tourner vers les garanties et le co-financement avec « Sifo » et profiter du contre-balancement de la rentabilité de nos autres produits.

EvZ : Dans quelle proportion vos prêts sont-ils couverts par des garanties ?

S.C : C'est à hauteur de 75% que nos crédits sont garantis par la « Participatie Maatschappij Vlaanderen ».

S.C : Pour le co-funding c'est avec « Sifo ».

EvZ : Si vous désirez augmenter votre efficacité, quelle est votre stratégie pour pénétrer le marché ?

S.C : Agir sur notre visibilité. C'est quand-même incroyable de constater que très peu de gens connaissent la microfinance en général en Europe, et encore moins Hefboom et notre produit « Impulskrediet ». Donc la visibilité est importante et la meilleure manière d'attirer l'attention des clients potentiels et se faire connaître est au travers de nos partenaires, et des organisations qui nous supportent et accompagnent nos clients. Grâce à eux et le « bouche-à-oreille » qu'ils génèrent nous avons plus de chance de nous faire connaître. Si quelqu'un leur demande de l'argent ou des conseils ou qu'ils sont exclus des banques, les partenaires les renvoient chez eux. Je pense que la visibilité est un facteur clé.

EvZ : Pensez-vous qu'un partenariat avec les banques serait envisageable ou vous restez en compétition avec celles-ci ?

S.C : Ce n'est pas une compétition car nous recevons les gens qui sont exclus des banques et du système bancaire en général. L'an dernier nous avons fait un tour de visite d'un certain nombre de banques pour voir si nous pouvions travailler ensemble. Mais le problème était que nous n'avions pas la même approche, nous nous intéressons fort à la personne, son histoire, son éducation, ce qu'il ambitionne et tout cela prime sur les chiffres et sur la situation financière de la personne. La banque évalue les risques sur base d'un système de scoring, il faut montrer un business plan détaillé, ils regardent les chiffres, etc. Et en cochant quelques cases qui ne sont pas assez satisfaisantes pour les banques, on vous refuse immédiatement le crédit. Et ils ne regardent pas la personne, sa motivation. Le meilleur exemple que nous avons eu fut quelqu'un qui avait fait faillite, nous avons essayé de voir avec lui quelles furent les raisons de sa faillite mais les banques ne s'intéressent pas à ça.

S.C : C'est pourquoi je pense qu'il serait intéressant pour les banques d'entrer en partenariat avec les IMF car les gens resteraient clients de la banque mais nous prenons les risques pour un certain nombre d'années avant que ces entrepreneurs montent un business viable, remboursent le crédit et ne retournent dans le secteur bancaire traditionnel.

EvZ : Mais si vous n'êtes pas rentable, quel pourrait être l'intérêt pour une banque de rentrer dans un partenariat avec vous ? Si vous n'êtes pas rentables et que vous maintenez des taux d'intérêts relativement bas, comment allez-vous pouvoir leur rembourser ?

S.C : Oui c'est juste nous comptons surtout sur le fait que si le projet de l'entrepreneur fonctionne, la personne retournera dans le secteur bancaire traditionnel et la banque gagnera des clients devenus rentables grâce à nous. Ils gagnent des bons clients en prêtant initialement aux IMF qui s'occuperont d'eux lorsqu'ils ne sont pas encore rentables et toujours en situation d'exclusion bancaire. Le problème est que c'est gens sont souvent au chômage au départ, ils n'ont pas grand chose financièrement. Mais si ça fonctionne et qu'ils se développent, ils pourront obtenir des crédits des banques pour financer leur développement car ils seront plus solides financièrement. Cela les emmènera peut-être même un jour à demander un crédit pour s'acheter une maison, qui sait ? Je pense donc qu'il y a un potentiel partenariat qui pourrait fonctionner.

EvZ : Si vous deviez entrer dans un partenariat avec les banques quels seraient les avantages mutuels des deux côtés ?

S.C : Nous aurions plus de clients qui seraient automatiquement redirigés vers nous jusqu'à ce qu'ils deviennent rentable et puissent réintégrer le secteur bancaire traditionnel. Cela nous permettrait d'accéder à du financement pour servir notre activité de crédit également. Donc notre avantage est d'une part le flux de client et d'autre part le financement de la banque. Aussi pour notre visibilité.

EvZ : Quel est le profil type de vos clients Impulskrediet ?

S.C : Ils sont exclus du secteur bancaire traditionnel. Mais le public est très varié. Nous constatons que la moitié des gens qui nous ont demandé un microcrédit l'an passé étaient au chômage. L'autre moitié était ou bien déjà indépendante ou bien salariée. De l'autre côté nous observons que certains ont une bonne éducation, d'autres sont beaucoup moins éduqué et n'ont souvent même pas de diplômes. Donc le public varie mais la raison majeure qui les mène chez nous est le fait qu'ils soient sans emplois. Mais ils sont tous entrepreneurs et tous exclus du système bancaire traditionnel.

EvZ : Vous avez un partenariat avec la Belfius Foundation pour le bénévolat ?

S.C : Oui tout a fait. Il s'agit de employés de la fondation Belfius qui sont bénévoles pour Impulskrediet. Si nous faisons un meeting avec tous les bénévoles pour notre organisation nous pouvons le faire chez Belfius et ils promeuvent notre société. De plus ils paient l'assurance pour leur bénévoles mais après ils deviennent aussi bénévoles pour Hefboom.

EvZ : Vous proposez donc un accompagnement ?

S.C : Tout a fait, c'est le job des bénévoles. Jusqu'à ce que le crédit soit approuvé, il y a un accompagnement grâce aux consultants. Une fois que le crédit est approuvé, et quand ils lancent réellement leur activité, c'est au tour des bénévoles de prendre le relais et les

accompagner. S'ils ont des questions en tout genre, les bénévoles sont à leur disposition et ils tentent de trouver une solution. Les bénévoles sont soit des gens de chez Belfius, soit des gens de chez nous, soit des retraités également, il y a aussi des bénévoles salariés dans d'autres sociétés (qui servent d'experts dans le domaine concerné). Il y a beaucoup de bénévoles qui ont travaillé au préalable dans le secteur bancaire et qui ont de solides bases financières, comptables, marketing et économiques. Ces personnes peuvent donc généralement bien les conseiller et superviser le bon développement de leur activité. Et s'ils ont des questions par rapport à l'administration ou aux assurances ou autres, ils peuvent les contacter également. Nous pouvons les aider à monter un business plan mais il est généralement préféré qu'ils arrivent déjà avec un business plan solide avant de venir nous voir et nous le critiquons ensemble.

EvZ : Quelles sont vos estimations quant à la demande potentielle de microcrédit à Bruxelles et en Flandre en l'occurrence pour votre IMF ? La demande est-elle croissante, constante ou décroissante actuellement ?

S.C : Nous n'avons pas d'enquête ou d'études à ce propos mais nous voyons sur le terrain que la demande est fortement présente. Nous nous rendons compte que les banques sont de plus en plus critiques ne voulant maintenir le risque en-dehors de leur institution. Nous constatons que certains secteurs sont trop risqués pour celles-ci comme l'horeca, la construction ou les petits magasins. En plus du risque sectorielle des activités, les gens n'ont souvent eux-mêmes pas beaucoup d'argent au lancement donc cela augmente le risque pour la banque et réduit sa garantie d'être remboursée. Je pense donc le potentiel est certainement là, il s'agit juste de capter cette clientèle par la visibilité.

EvZ : Nous entrons de plus en plus dans un monde de désindustrialisation et un monde où le troisième secteur des services devient de plus en plus important, le monde moderne maintenant implique davantage de devoir se lancer en tant qu'indépendant et créer son propre emploi. Donc peut-être il y a là une tendance qui montrerait une demande potentiellement croissante ?

S.C : Oui vous avez raison sur ce point.

EvZ : Pour les investisseurs et coopérateurs de l'entreprise, ils prêtent de l'argent qui servira l'économie sociale, mais est-ce rentable pour eux ?

S.C : Oui, notre dividende était de 1,1€ cette année, l'an dernier c'était 1,25€, mais ce chiffre représente toute l'activité, pas juste Impulskrediet. C'est pour tout Hefboom, deux types de crédits plus la consultance car l'argent des coopérateurs sert à financer l'ensemble des branches d'activité.

EvZ : Pouvez-vous adapter votre offre à la demande pour conserver et satisfaire celle-ci ?

S.C : Nous tentons de faire cela, c'est pourquoi nous avons augmenté notre montant maximum à 25.000€ récemment car nous avons remarqué que beaucoup demandaient un peu plus de 20.000€. Le taux est fixe et la durée fixe également mais nous travaillons actuellement sur des produits flexibles pour pouvoir adapter les produits à la demande.

EvZ : Quel est la durée de vos prêts ?

S.C : Elle est de quatre ans. Cette durée est fixe pour le moment. C'est un remboursement mensuel comme les crédit normaux des banques. Mais nous avons eu des gens qui sont parvenus à épargner de l'argent et nous ont demandé si ils ne pouvaient pas rembourser d'avance le crédit. C'est donc un signe qu'ils fonctionnent bien.

EvZ : Quels sont vos taux de remboursement et de sinistre ?

S.C : Notre taux de remboursement est de 98,5%, il y a 1,5% de sinistre sur toute l'activité crédit.

EvZ : Quel est le montant moyen prêté ?

S.C : L'an dernier c'était 11.000€ sur Impulskrediet. Donc c'est assez élevé.

EvZ : Selon vous quels sont les principaux freins et avantages mis à la disposition des entrepreneurs ici en Belgique qui favoriseraient ou défavoriseraient la création de ceux-ci ?

S.C : Je pense que l'administration et les formulaires à remplir forment un frein.

Pour la création c'est assez compliqué et ça effraie ou décourage plus d'un entrepreneur qui doit s'enregistrer au guichet d'entreprise, obtenir un numéro d'entreprise, passer des examens etc. Et pour les gens qui ne sont pas très solides financièrement à la base, c'est très difficile d'obtenir un financement à la banque, surtout quand on a déjà du essayer une faillite dans le passé. C'est là tout le sens et la justification de notre présence afin de donner une chance à ces gens-là. Je vois mal comment nous pourrions promouvoir l'entreprenariat dans notre pays si les gens sont réprimandés dès le départ car pas assez solides financièrement ou lors d'une faillite lorsqu'ils n'ont pas de seconde chance.

EvZ : J'ai constaté que pour les microentrepreneurs et micro-entreprises, il n'y a aucun cadre réglementaire en Belgique, pensez-vous qu'il en faille un pour les activités de si petite échelle pour simplifier les procédures administratives ?

S.C : Oui tout à fait, mais ça n'est pas vraiment nécessaire en soi. Nous voyons beaucoup de gens qui veulent commencer leur propre entreprise mais qui n'ont aucune idée de ce que ça représente de devoir lancer son propre emploi. Donc je pense que ça devrait être plus facile de créer son entreprise pratiquement mais de l'autre côté, le cadre devrait être un peu plus stricte pour la création car ceux qui ont étudié l'économie à l'école avant 2000 obtiennent la gestion

sans problème, ou bien il faut simplement suivre une petite formation et puis ils obtiennent l'accès. Mais ce n'est pas suffisant pour moi.

EvZ : Oui, MicroStart disait le contraire. Ils disent que le test n'est vraiment pas adapté au public et que ces gens ne sauront jamais répondre à ce genre de questions.

S.C : Non mais de l'autre côté, je suis convaincue qu'ils doivent avoir une certaine connaissance de base, voir même approfondie, pour pouvoir mener à bien leur activité. Et pour le moment, ils ont trop peu de notions et s'ils parviennent à monter leur entreprise, ils ont toujours besoin de l'assistance de leur comptable et la qualité de ce comptable est essentielle pour le succès de l'entreprise. Parce que les fondateurs n'y connaissent pas grand chose.

EvZ : Lors de mon interview avec l'UCM, ils m'ont dit que la gestion pouvait être amenée par un membre de la famille jusqu'au troisième degré (parents, frères, sœurs, cousins).

S.C : Oui je pense que c'est assez ridicule car quand on interview les entrepreneurs pour leurs crédits, ils sont complètement perdus dans les chiffres et leur business plan. Et souvent ils ne peuvent pas compter sur la personne qui leur a permis l'accès à la gestion. Je pense que beaucoup de gens échouent car ils ne connaissent pas mon plus le marketing, la façon de se promouvoir. Ils pensent souvent qu'une page Facebook est la façon révolutionnaire de promouvoir sa boîte. C'est pourquoi je suis convaincu que l'accès à la gestion et à la création d'entreprise devrait être plus difficile.

EvZ : Pensez-vous que la concurrence sur le marché constitue un frein important au lancement de jeunes entrepreneurs ?

S.C : Cela joue effectivement mais ils doivent en tenir compte dans leur business plan. C'est à eux de trouver une niche pour le produit, pour le public, pour une zone géographique etc. Nous nous rendons compte également que beaucoup de personnes ne réfléchissent pas aux questions principales telles que : qui sont mes clients ? Suis-je suffisamment visible ? Suis-je implanté dans la bonne zone géographique ? etc. Pour vous donnez un exemple, nous avons reçu une personne un jour qui avait besoin d'un crédit pour lancer sa boulangerie, et il prétendait être le seul boulanger dans un périmètre de dix kilomètres. Ce n'était pas le cas donc il n'était pas réaliste et ne tenait pas compte d'autres facteurs. Le business plan n'est pas comme un jeu et on ne l'écrit pas en deux semaines.

EvZ : Ces gens s'adressent d'abord à votre branche de consultance ?

S.C : Nous l'espérons. Pour le moment c'est surtout les gens qui obtiennent un crédit qui peuvent accéder à la consultance pour leur projet. Donc au départ ils introduisent leur

demande auprès de nous, nous parcourrons leur demande et plans et si nous pensons que c'est réalisable nous octroyons le crédit.

EvZ : Donc vous agissez aussi un peu comme des consultants ?

S.C : Oui on peut dire ça. Nous les conseillons au départ. Mais nous travaillons aussi sur un projet actuellement pour qu'ils puissent prendre rendez-vous avec des bénévoles avant d'introduire leur demande afin qu'ils finissent ou peaufinent leur business plan avec les consultants qui pourraient le critiquer pour l'améliorer.

EvZ : Ici en Belgique, le créateur d'entreprise qui était préalablement au chômage perd ses allocations, et doit en plus payer des cotisations assez importantes, ne pensez-vous pas que cela constitue également un frein à l'entrepreneuriat ?

S.C : Je dirais que c'est la raison pour laquelle nous sommes très stricte sur leur business plan. Ils doivent venir avec un business plan solide et réaliste parce qu'ils n'auront pas tous leurs clients lors des premiers mois ou même année. Donc ils doivent être réalistes quant au nombre de clients qu'ils pourraient toucher, à leurs bénéfices et à leurs coûts. Si ils doivent louer un magasin par exemple, ils doivent tenir compte du fait que le crédit servira à financer les coûts fixes importants. Ils doivent aussi se rendre compte qu'il y a des coûts variables récurrents tous les mois. Sans penser à tout ça, l'activité pourrait rapidement d'écrouler. Un autre facteur important est la manière dont ils fixent leurs prix. On voit beaucoup de gens qui viennent chez nous en disant qu'ils avaient comparé les prix de tous les concurrents et qu'ils avaient fixé un prix en-dessous de façon à ce que tout le monde vienne chez eux. Mais quand on leur demande le calcul pour savoir si c'était faisable et rentable de fixer un tel prix, ils ne savent pas. Parce que s'ils ne génèrent pas assez de revenus malgré un flux important de clientèle, leur business ne va pas fonctionner et durer. Ils sont très idéalistes et utopiques malheureusement souvent.

EvZ : Est-ce que vous avez des recommandations pour faciliter l'établissement d'activités d'indépendants, quels seraient les facteurs facilitateurs selon vous?

S.C : La promotion de l'entrepreneuriat dès le plus jeune âge. Je pense que lancer son activité et devenir entrepreneur effraie souvent les gens à cause de tous ce qui pourrait aller mal, de l'adversité au risque, et je pense que dès l'école il faille promouvoir l'entrepreneuriat. Je pense aussi que devenir entrepreneur devrait être plus facile au niveau administratif.

EvZ : Pour les coûts qu'ils doivent supporter au lancement, ils doivent vraiment avoir un business bien pensé et rentable.

S.C : Oui bien-sûr, nous constatons aussi que durant les trois premières années, ils paient peu de taxes et qu'après trois ans ils reçoivent l'actualisation de leurs taxes en fonction du revenu

généralisé et cela représente souvent un montant important à payer en une fois. Et cela représente aussi un frein au fait de devenir entrepreneur car après trois ans beaucoup de gens n'ont pas les moyens de supporter des taxes en une fois.

EvZ : Et si vous constatez qu'après ces trois ans les gens n'ont pas les moyens de payer les cotisations régulières mais que leur business a de bonnes perspectives de croissance et de rentabilité, allez-vous les aider et aller jusqu'à leur donner un autre crédit même si la personne est endettée ?

S.C : Oui c'est la raison pour laquelle nous sommes en partenariat avec « Dyzo » qui est une organisation spécialisée dans les soucis financiers liés à l'entrepreneuriat. Ils reçoivent et aident ces entrepreneurs en difficulté, ils cherchent des solutions. Nous travaillons avec eux pour nos clients qui font faillite car eux sont plus compétents en la matière.

S.C : Une aide aux entrepreneurs est aussi la possibilité qu'ils ont chez nous de pouvoir rééchelonner leur dettes. S'ils communiquent régulièrement avec nous et sont honnêtes envers nous, nous sommes toujours disposés à trouver une solution pour les aider. Notre souplesse au niveau du remboursement peut se faire de plusieurs manières : soit ils paient moins pendant les premiers mois puis de plus en plus de manière progressive, soit on fait un nouveau plan de paiement sur le long terme avec des allègements.

EvZ : Mais qui vérifie ce qu'ils gagnent exactement et déclarent comme revenus ?

S.C : Nous ne le faisons certainement pas. Si le crédit est approuvé ils vont de l'avant dans leur activité et s'arrangent pour rembourser leur crédit.

EvZ : Quelles sont vos perspectives futures pour votre activité et métier ?

S.C : Oui, tout a fait, à plusieurs niveaux. Notre pérennité va dépendre de plusieurs facteurs : les inflows (le volume de demande), l'efficacité interne et les résultats des micro-entrepreneurs qui se lancent suite à l'obtention d'un crédit qui permettront de rembourser le prêt. Donc nous travaillons d'une part sur la quantité et d'autre part sur la qualité. Nous tentons de trouver de bons entrepreneurs.

EvZ : Vous n'hésitez pas à renvoyer des gens chez eux s'ils viennent avec un projet qui n'est pas réaliste ?

S.C : Oui mais nous essayons toujours de les encadrer ou de leur suggérer d'autres institutions qui pourraient les aider. Nous ne disons pas non en fermant la porte immédiatement. Nous essayons toujours de les aider dans la mesure du possible.

EvZ : Quels sont les enjeux pour le futur de votre activité et les challenges auxquels vous êtes confrontés ?

S.C : Je pense que l'attraction de suffisamment de bonne demande constitue un challenge important. Il y a également l'efficacité interne. Le puzzle à faire constamment au niveau des sources de financement pour arriver à fournir des crédits est un challenge en soi également. Je pense qu'une chose entraînera l'autre.

Pour le financement je pense qu'un partenariat avec les banques pourrait beaucoup nous aider, aussi pour attirer des clients.

EvZ : Il n'y a que Hefboom en Flandre comme IMF ?

S.C : Il y a juste MicroStart aussi à Gand et à Anvers.

EvZ : C'est peut-être un stéréotype mais ne pensez-vous pas que les gens vivant dans des conditions précaires ne se trouvent pas davantage en Wallonie ou à Bruxelles qu'en Flandre ?

S.C : Non je peux vous dire que j'ai vu beaucoup de choses choquantes et que la situation de certaines personnes venant nous voir effraie parfois. La précarité est souvent bien cachée et nous ne voyons pas cette réalité.

EvZ : Mais ces gens n'ont aucune éducation ou connaissance, comment pouvez-vous leur prêter de l'argent pour qu'ils montent une entreprise ?

S.C : C'est très difficile. C'est pourquoi nous regardons sa motivation, son réalisme en terme de temps et d'énergie et par rapport à la situation personnelle que ça provoque, les enfants. Nous essayons aussi d'évaluer leur volonté d'apprendre de s'assurer qu'ils soient motivés. Ils ne doivent pas être comptable ou économistes mais doivent savoir les bases et être motivé. Nous essayons aussi d'évaluer à l'avance comment est-ce qu'ils réagirait si un problème apparaissait. Si ils baissent les bras ou s'ils font tout pour trouver une solution. C'est tout ce travail que les banques traditionnelles ne font pas. Nous évaluons la personne avant de voir sa situation financière et son business plan.

S.C : « Parfois nous devons protéger les gens d'eux-mêmes », car on ne veut pas les mettre dans plus de difficultés qu'ils ne le sont déjà. Un prêt de 20.000€ à rembourser sur 4 ans cela fait plus ou moins 500€ par mois. Donc cela peut être difficile pour eux et nous ne voulons pas les mettre dans de plus gros problèmes. De plus, c'est difficile de communiquer un refus car souvent ils ne sont pas d'accords ou ne comprennent pas.

EvZ : Cela reste néanmoins une preuve de motivation

S.C : Oui mais ce n'est pas comme de vouloir monter un beau magasin quand on est enfant. C'est vraiment quelque chose de sérieux et peu de personnes voient la réalité et ce que représente l'entrepreneuriat.

EvZ : Peut-être faudrait-il donc plus inculquer la culture d'entreprendre à l'école et chez les jeunes pour mieux les préparer ?

S.C : Oui c'est certain. C'est pourquoi nous essayons aussi de rediriger les gens vers des organisations spécialisées dans l'établissement de business plans (comme l'UCM). Pour qu'ils arrivent avec quelque chose de cohérent chez nous.

EvZ : Est-ce que vous offrez l'opportunité de participer à des formations pour apprendre à bien les réaliser ?

S.C : Non nous ne les finançons pas directement car on ne peut pas tout faire, mais nous travaillons beaucoup avec d'autres organisations qui proposent cela. Le paysage en Flandre est très fragmenté car il y a pleins de petites organisations qui se spécialisent dans des services différents. Et c'est pourquoi il est important de savoir qui fait quoi et nous pouvons rediriger les gens en difficulté vers eux. Et si leur business plan est amélioré alors ils peuvent revenir pour compléter leur demande de crédit.

EvZ : Pourtant Crédal offre ce genre de formations et aides au niveau du business plan en Wallonie.

S.C : Oui mais Crédal est bien plus grand que nous. Ici nous avons trois personnes au total pour Impulskrediet en Flandre. Donc nous n'avons pas assez d'effectif pour tout faire (formations, business plans, consultance, ...). D'où l'importance d'avoir des partenariats solides avec les autres acteurs car ils sont la porte d'entrée de ces gens qui seront ensuite mis en contact avec nous ou inversement. Nous constatons que dans beaucoup de cas les relations de partenariats fonctionnent très bien.

Annexe 9 : Interview Emmanuel Landais (ADIE)

EvZ : Fonctionnez-vous sur base de subsides ? Dans quelle proportion en êtes-vous dépendants ? On annonce d'ici quelques années une baisse, voir la fin des subsides de l'Europe, comment pensez-vous pouvoir assurer une activité pérenne sans ces aides ? Le déficit des finances publiques induit-il une baisse des aides qui vous sont octroyés ?

E.L : Effectivement la réponse est positive, nous bénéficions de subsides. Aujourd'hui pour l'ADIE il y a 75% du budget qui est couvert par des subsides. Les trois quarts sont des subsides publics et puis il y a aussi du mécénat privé. La part des revenus générés par l'activité du microcrédit couvre un quart du budget d'exploitation. Tout le reste de l'activité (75%) est financé grâce à des subsides, et encore, je ne compte pas le bénévolat qui est aussi très important (contribution non valorisée mais qui est une ressource très importante) et puis également les dispositifs de garanties qui permettent de garantir une partie du risque et qui également sont des apports extérieurs qui ne sont pas directement générés par l'activité.

E.L : Ce n'est pas un choix délibéré à l'origine, nous sommes quand-même partis d'un modèle qui puisse se pérenniser et l'idéal serait de parvenir à s'équilibrer uniquement par l'activité de prêt. Il s'est avéré très vite que c'était difficilement compatible dans le contexte français et même européen.

E.L : En plus il y a les taux que l'on peut difficilement augmenter. Ca a été le cas auparavant il y avait les taux d'usure, maintenant ce n'est plus le cas et puis il y a l'opinion publique et les partenaires qui font que l'on peut difficilement afficher des taux très élevés en Europe continentale. En Grande-Bretagne c'est un peu différent, ils ont des IMF qui font des prêts de microcrédits à des taux beaucoup plus élevés et qui malgré cela n'arrivent pas à s'équilibrer tout à fait complètement non plus. Nous sommes en France déjà à des taux assez élevés en réalité. Et puis il y a la mission sociale également. C'est à la fois parce que on touche à des publics fragiles et c'est aussi parce qu'on intervient énormément sur les créations d'activités. C'est une différence avec les IMF des pays du Sud qui financent souvent des entreprises existantes et plusieurs fois dans une logique de fidélisation du client. Ceci fait que l'on peut aussi rentabiliser son activité plus rapidement car ce qui coûte cher c'est de fidéliser le client, se faire connaître, prendre des risques sur la création. Une fois que l'activité existe c'est plus facile et ça coûte moins cher.

EvZ : Au niveau de la demande de microcrédits professionnels, y a-t-il un réel potentiel de marché pour les années à venir ?

E.L : C'est une demande qui est importante mais pas spontanée. C'est-à-dire que nous allons la chercher. Au début de notre activité en 1989 on est parvenu à avoir un flux assez important parce qu'on était les premiers et puis quand on crée des antennes dans certaines régions, il y a tout de suite une masse de personnes qui nous suivent rapidement. Après il a fallu entamer un long travail de prospection et de partenariat pour se faire connaître et pour identifier les porteurs, et cela coûte très cher.

E.L : Le potentiel est là parce que par nature ça se renouvelle. Car chaque année il y a de nouveaux porteurs de projets à la création d'entreprises, de jeunes et moins jeunes, qui se lancent.

EvZ : Vos clients parvenant à lancer une activité bien en place et qui s'avère être pérenne, j'imagine qu'ils accèdent directement au système bancaire traditionnel ?

E.L : Exactement. C'est la raison pour laquelle il faut renouveler à chaque fois. Et on constate qu'il y a une bonne dynamique entrepreneuriale en France. Il y a eu plus qu'un doublement de la création d'entreprises en quinze ans. Il y a eu une augmentation de 50% sur la période 2000-2010 et puis ensuite en 2009 il y a eu l'auto-entrepreneur qui est un nouveau statut qui a permis de doubler ce chiffre, donc il y a eu « plus 100% » depuis 2010. Ce statut crée un potentiel très important. Nous avons créé une étude à ce sujet l'année dernière, on voyait que ce potentiel de microcrédit professionnel on pouvait arriver très facilement entre 24.000 et 30.000 bénéficiaires de microcrédits par an dans les prochaines années. Dès personnes qui, si elles nous connaissaient, feraient appel à nous.

EvZ : Au niveau de l'Europe est-ce que vous recevez des subsides ?

E.L : Oui, du Fonds Social Européen (FSE).

EvZ : On annonce une diminution des dépenses publiques à cause des déficits publics importants en Europe, à quoi peut-on s'attendre pour votre pérennité en cas de fins des subsides, sachant que vous en êtes très dépendants ?

E.L : C'est un mouvement qui est déjà à l'œuvre depuis même avant la crise, en tout cas pour la France qui connaît des déficits budgétaires depuis longtemps. Il y a eu une stagnation des financements et même une légère baisse depuis maintenant deux ans. Et nous avons anticipé cela par deux leviers. Donc si tous les subsides s'arrêtaient d'un seul coup, nous disparaîtrions de la circulation. Mais si ça doit se faire ça se ferait progressivement. Notre stratégie depuis dix ans est d'une part de développer des partenariats avec le secteur privé (à la fois des entreprises et des particuliers) et de ce fait remplacer les subsides publics par du mécénat.

EvZ : Quand vous dites mécénat, ce sont des dons uniquement ou ce sont aussi des investisseurs qui pourraient vous prêter de l'argent pour votre activité de crédit ?

E.L : Par encore, c'est pour le futur ça et je vais y revenir. Pour l'instant on a cette stratégie-là et ça fonctionne assez bien. Et puis deuxième, et c'est le plus important, c'est accroître les revenus générés par l'activité. Donc les revenus propres du microcrédit, par le nombre de microcrédits et éventuellement aussi augmenter les montants. Je disais qu'aujourd'hui nous couvrons 25% de nos frais opérationnels par l'activité de prêt, il y a 5 ans c'était 16% donc notre stratégie depuis dix ans fonctionne et fait en sorte que petit à petit ce pourcentage augmente et que la part dans le budget global de l'ADIE augmente et vienne remplacer les subsides publics qui diminuent.

EvZ : Donc ça passe aussi par une meilleure efficacité interne, mieux sélectionner les entrepreneurs à risque et mieux les accompagner ?

E.L : Tout à fait, c'est être plus efficace et productif. Après les investissements dans le système dont vous parlé, ce sont des modèles un peu plus innovants. Nous sommes déjà un peu là-dessus puisque là maintenant nous allons lever cette année une obligation qui n'est remboursable qu'en fonction des résultats donc ce sont des apports d'acteurs privés qui pourraient récupérer leurs mises à condition qu'on obtienne des résultats financiers suffisants.

EvZ : Et ça c'est encore un projet ?

E.L : C'est en route cette année, la souscription va être lancée après c'est une opération de long terme donc les effets ne se constateront pas tout de suite mais je pense que c'est indispensable. (forme de mécénat plus innovante).

EvZ : Vous êtes sous le modèle d'une association depuis 1989, à partir du moment où vous auriez des investisseurs qui investissent dans ces obligations, pensez-vous qu'elles pourraient être rentable sur le long terme ?

E.L : Oui bien-sûr. Mais si on parvient à augmenter notre productivité et efficacité.

EvZ : Cela dépend également de votre visibilité ? Avez-vous des stratégies particulières à cet effet ?

E.L : Oui. La fait d'être plus visible nous permettrait d'augmenter notre productivité puisque ce qui nous coûte cher aujourd'hui c'est de nous faire connaître et le coût d'acquisition de la clientèle. Plus nous serons connus, plus nous aurons de flux et donc l'impact sera important. La stratégie est tout azimute : pour l'essentiel nous utilisons beaucoup de stratégie avec le numérique, les réseaux sociaux, le web et nous développons aussi beaucoup le « bouche-à-oreille », technique un peu inverse. C'est en partie grâce à nos partenaires avec qui ont fait déjà beaucoup de choses donc si l'on veut aller plus loin il faut penser à des canaux différents que je viens d'évoquer.

EvZ : Vos partenaires sont plutôt de l'ordre du privé ou du public ?

E.L : Il y a du privé. L'accompagnement se fait en interne pour une part, et puis il y a quelques partenaires qui font aussi de l'accompagnement. Parmi nos partenaires il y a beaucoup les services à l'emploi (service public de l'emploi), les travailleurs sociaux, et les chambres consulaires (chambres de commerce et chambre des métiers) et puis à côté de cela il y a encore pleins d'acteurs dans la création d'entreprise.

EvZ : Je voyais qu'en France il y a le Fonds de Cohésion Social, c'est pour les garanties ?

E.L : Oui ça c'est pour la garantie. Nous obtenons par ailleurs des garanties du Fonds de Cohésion Social. C'est notre fonds de garantie.

EvZ : Selon vous, quels sont les freins et les avantages au lancement d'activités entrepreneuriales et des micro-entreprises en France ?

E.L : L'évolution majeur c'est le statut d'auto-entrepreneur. Il y a le fait que les chômeurs ou les bénéficiaires de minima sociaux, quand il créent leur entreprise, ils peuvent continuer à percevoir leurs allocations, pas en totalité mais en tout cas ils peuvent maintenir une partie ce qui est très important. Il n'y a pas non plus d'examens de gestion (contrairement à la Belgique). Les artisans ont l'obligation de faire un stage mais il n'y a pas d'examen. Par contre il y a le même frein et même plus fort en France en ce qui concerne le fait qu'on puisse exercer la profession et même beaucoup de professions uniquement si on a les « qualifications professionnelles ». Donc il n'y a pas d'examen à la gestion mais par contre il faut avoir travaillé dans le passé ou avoir eu une formation. C'est vrai pour tous les métiers d'artisanat, et puis pour le transport, la construction ou les services à la personne et encore d'autres activités. Ca c'est un très gros frein, notamment pour les personnes qui n'ont pas fait d'études, les personnes d'origines étrangères, pour les femmes aussi parfois donc ça représente une barrière à l'entrée assez forte. Pour les cotisations le régime est différent pour les auto-entrepreneurs. Les auto-entrepreneurs ne paient leurs cotisations tous les trois mois que en fonction de leur chiffre d'affaire (qui est connu à l'avance). C'est facile à calculer. Ce montant n'est pas très élevé. En-dehors des auto-entrepreneurs, c'est le même système qu'en Belgique qui est appliqué où au bout de trois ans, les cotisations sont régulées en fonction du revenu gagné. Sinon il y a l'accompagnement qui est facteur de réussite souvent des entrepreneurs chez nous.

EvZ : Mais quel est le réel avantage du « régime d'auto-entrepreneur » ?

E.L : Il s'agit d'un régime social et fiscal. Le principal avantage est qu'on paie des impôts et cotisations sociales que en fonction du chiffre d'affaire réalisé, ce qui est globalement avantageux et plus simple comme système. Il n'y a pas d'obligation de tenu de comptabilité spécifique, à part un livre de recettes et dépenses à tenir, il y a moins de formalités au

démarrage par contre il y a un plafond de chiffre d'affaire. Cet avantage au niveau des cotisations ne peut se faire qu'à un certain niveau de chiffre d'affaire réalisé.

EvZ : Dans la littérature ils parlent également beaucoup de la levée du plafonnement des taux d'intérêts, mais qu'en pratique peu d'IMF l'exercent car vous êtes d'utilité publique et donc même si vous vouliez être plus rentables en augmentant vos taux, apparemment vous ne le faites pas.

E.L : On l'a fait quand ça a été libéralisé en 2006-2007, on avait légèrement augmenté nos taux. Avant on regardait notre taux tous les trimestres et nous étions souvent obligé de le modifier pour rester en-deçà de la limite, alors que maintenant on regarde plus ce qui est mieux. Donc on a un peu relevé nos taux et ça a eu un effet. Le marché des prêts aux entreprises est très concurrentiel pour les entreprises classiques les taux sont très bas. Et les taux d'usure sont calculés en fonction des taux pratiqués par les banques et donc évidemment comme les taux des banques sont bas, les taux d'usure sont très bas aussi. Donc nous devons essayer de ne pas trop élever nos taux. Maintenant qu'il n'y a plus la législation, c'est vrai que nous pourrions augmenter nos taux et le problème de la limite ne se pose plus.

EvZ : Et le fait que vous ayez pu commencer à emprunter aux banques pour prêter. Cette question n'intéresse, celle du partenariat potentiel entre les banques et les IMF. Est-ce que ça ne serait pas plus avantageux que les banques s'intéressent davantage à la microfinance ?

E.L : Il existe quelques partenariats. Il y a MicroStart et BNP.

EvZ : Mais c'est plus pour l'aspect RSE de BNP car ils n'y gagnent rien de ce partenariat et ce n'est pas rentable pour BNP.

E.L : Oui je sais bien. Pour Initiative France et France Active, ils font des choses intéressantes mais ce sont des modèles très différents avec des cibles très différentes. Par contre, il y a les Caisses d'Epargne qui ont un programme qui s'appelle « Parcours Confiance » et c'est un modèle qui est très lié aux banques. Ils ont des structures séparées de la banque mais avec un lien assez étroit. Après je pense que ça reste compliqué d'impliquer les activités de microfinance dans les activités des banques. Le modèle économique (accompagnements, prêts de petits montants, grande échelle) n'est pas adapté.

EvZ : Sinon est-ce qu'il y a d'autres freins au lancement d'activités en France ? La culture entrepreneuriale par exemple ?

E.L : La culture entrepreneuriale en France est très forte. Elle est devenue très forte depuis quinze ou vingt ans. Alors n'est pas très forte chez les décideurs (pouvoirs politiques) car, que ce soit la gauche ou la droite, considèrent que l'emploi normal en France c'est le salariat, la grande entreprise, ou maintenant de plus en plus quand-même, l'entreprise innovante (start-up

au sens innovation pur, entreprise de tête). Mais l'idée que les entrepreneurs créent leur propre emploi sans être salarié n'est pas toujours bien reconnue. Ca a surtout des conséquences au niveau politique qui ne vont pas toujours soutenir ce genre d'entrepreneuriat. Quand j'ai dit que nous avions des subsides, il y en a beaucoup mais ce sont chaque fois des petits montants, ici ou là, il n'y a pas de soutien politique très fort. Ni même intellectuel car les économistes considèrent que la microfinance est quelque chose des pays du Sud qui n'est pas fait pour les pays du Nord.

E.L : Sur le plan pratique, pour le potentiel de développement qui existe, celui-ci est fortement freiné par les barrières à l'entrée des qualifications.

EvZ : Comme ici en Belgique avec l'accès à la gestion finalement.

E.L : Oui c'est ça. Mais on constate pour le moment qu'il y a une grosse appétence pour le moment, surtout chez les jeunes, à la création d'entreprise en France. Il y en a aussi beaucoup chez les personnes étrangères. Après la culture entrepreneuriale est un peu différente mais globalement je pense que c'est pareil en Belgique, les gens aspirent à avoir leur propre projet, à être leur propre patron et autonome et puis le marché de l'emploi salarié n'est plus le même qu'avant, il devient parfois très précaire avec beaucoup de contrats à durée déterminée, un peu plus en France qu'en Belgique. En France le salariat n'est pas du tout protecteur, à part pour les contrats à durée indéterminée pour ceux dans les grandes entreprises qui ont des avantages et protection car le licenciement à ce niveau-là est très compliqué une fois qu'on est dans l'entreprise. Mais la plupart des gens qui sont recrutés, sont engagés en CDD pour quelques mois, intérim, donc le risque est équivalent à celui de la création d'entreprise.

EvZ : Ici en Belgique on ne peut pas s'installer en tant que petit indépendant à titre complémentaire en conservant les allocations de chômage. Est-ce qu'en France c'est possible ?

E.L : Oui tout à fait. Il y a des côtes en fonction des revenus générés ce qui est assez logique, qui fonctionne assez bien.

EvZ : Quel est le profil de vos clients ? Plutôt du « necessity entrepreneurship » ou « opportunity entrepreneurship » ?

E.L : Il y a les deux. En fait c'est plutôt la deuxième car ceux qu'on accompagne et qui vont jusqu'au bout de la démarche, ce sont des gens qui viennent avec un projet concret qu'ils ont mûrit depuis longtemps et qui ont envie de s'accomplir. C'est parfois plutôt déclencher par le fait qu'ils ne savent pas trop retrouver un emploi donc ça arrive que des gens viennent nous voir en disons qu'ils n'ont plus de boulot et qu'ils doivent rapidement s'installer en tant

qu'entrepreneur mais c'est rare que ce soient des projets très solides. Souvent pour la branche necessity ils n'ont pas d'autres alternatives.

EvZ : Oui cela rejoint le dernier rapport du GEM qui disait qu'il y avait plus d'opportunités en Europe globalement (car moins de gens dans des situations précaires) mais que la part de necessity restait tout de même importante.

EvZ : Auriez-vous certaines recommandations à donner pour que l'activité tourne mieux et améliorer le modèle économique de la microfinance ?

E.L : D'abord cette question des qualifications qui forment une barrière à l'entrée. C'est un rêve de pouvoir le réformer mais on ne pourra pas en France. Cela fait dix ans qu'on essaie et la situation s'est même plutôt aggravée car les corporations sont de plus en plus organisées et font barrage à toutes les évolutions. Peut-être que ça évoluera quand les politiques prendront conscience de ces freins-là. Le problème c'est qu'on est sur des petites activités qui ne sont pas très visibles et ce sont les indépendants aussi qui ne sont pas organisés et qui manquent de poids face aux politiques. A mon avis pour que ça change, ça devrait être au niveau Européen. Comme c'est un problème que l'on rencontre dans plusieurs pays Européens, il n'y a pas forcément la même approche conservatrice de certaines professions et donc il y aurait peut-être plus de facilité pour qu'on ouvre l'accès à la profession.

E.L : Nous avons été surpris en découvrant la Belgique, et de voir que c'est encore plus fermé qu'en France.

EvZ : Ici en Belgique, il n'existe pas de cadre réglementaire pour les micro-entreprises. Au niveau juridique en France, la micro-entreprise est reconnue comme telle ou elle est aussi englobée dans les PME ?

E.L : La micro-entreprise n'est pas reconnue comme telle, il y a un régime fiscal et social qui est défini. En Belgique il n'y a qu'une seule forme d'indépendant. En France il y en a deux depuis l'introduction du régime de l'auto-entrepreneur ».

EvZ : Au niveau des procédures administratives à remplir pour les entrepreneurs est-ce que c'est compliqué ?

E.L : Pour les gens qui ne savent pas du tout lire ou écrire c'est difficile ou pour les gens qui n'ont pas internet également car aujourd'hui beaucoup de choses se font par internet mais ces personnes représentent quand-même une minorité. Pour le démarrage ça va, après comme pour toute entreprise, c'est au niveau du développement que c'est toujours un peu plus compliqué.

EvZ : On parle beaucoup d'innovation aujourd'hui, est-ce que vous adaptez votre offre à la demande quand des entrepreneurs veulent un produit plus spécifique ?

E.L : On ne fait pas de sur-mesure. On fait du financement avec des montants définis. Nous sommes passés de 6.000 à 10.000€ il y a trois ans. Et là on va essayer d'aller à 12.000€. En France pour l'instant la loi France impose le montant maximum à 10.000€. En Belgique il n'y a pas cette imposition. Pour l'ADIE c'est particulier car on est une association, normalement on n'est pas autorisé à faire du crédit mais on a eu une dérogation par modification de la loi bancaire mais c'est une dérogation qui impose une limite de plafond. Sur le taux il n'y a pas d'imposition par contre. N'importe quelle association en France peut obtenir cette dérogation si elle introduit la demande auprès de l'autorité de contrôle qui la valide ou non par la suite.

E.L : Par contre pour le « sur-mesure » il se fait vraiment au cas par cas au niveau de l'accompagnement. Il y a des bénévoles internes et externes qui s'en chargent et quelques salariés qui s'occupent de coordonner l'action des bénévoles et de les former et les animer. Certains salariés accompagnent directement mais c'est plutôt sur des accompagnements plus spécifiques comme le programme pour les jeunes (DreamStart ici chez MicroStart ou Créa-Jeune pour l'ADIE). Et encore même là ce sont surtout des bénévoles mais il y a un permanent qui assure la coordination de l'accompagnement.

EvZ : Le comité de crédit qui approuve ou non la décision d'octroi, il est composé de professionnels ou experts du monde de la finance ?

E.L : À l'origine oui ça l'était mais maintenant ce sont plutôt des gens qui ont déjà acquis de l'expérience dans le métier. Aujourd'hui il n'y a que la moitié des dossiers qui passent en comité de crédit, l'autre moitié ce sont directement les équipes encadrantes qui décident.

E.L : Nous possédons un outil de scoring (qui n'existe pas encore ici) qui est très au point. Les banques, en fonction des scores, elles éliminent les personnes qui dépassent la note requise. Donc ce n'est pas l'outil qu'il faut remettre en cause mais la façon dont on l'utilise. Nous nous en servons plutôt pour examiner les risques car nous savons qu'ils sont plus importants sur l'un ou sur l'autre. Mais s'ils obtiennent des mauvais scores on ne les renvoie pas chez eux et inversement s'ils obtiennent des bons scores ce n'est pas pour autant qu'ils obtiennent d'office le crédit. Le score c'est une probabilité de risque mais évidemment puisque ce ne sont que des cas particuliers, c'est une aide qui est quand-même importante et qui permet de remplacer un peu les comités de crédit. Pour évaluer un risque c'est bien-sûr mieux d'être à plusieurs mais évidemment ça prend du temps, il faut organiser une réunion, monter un dossier etc. Avec l'outil de score, pour les dossiers qui apparemment sont les plus simples et les moins risqués, on est pas obligé de réunir tout le comité de crédit et une seule personne peut décider. Quand c'est un cas où il y a plus de risque c'est le comité qui décide. Tous les dossiers passent par le scoring néanmoins. Ici en Belgique ce n'est pas

encore possible d'implémenter ce système car ils n'ont pas encore beaucoup d'historique en terme de microcrédits.

EvZ : Quels sont les grands challenges auxquels vous faites face actuellement ?

E.L : Le plus gros challenge c'est celui du modèle économique. D'assurer la pérennité de l'institution en maintenant l'équilibre entre rentabilité et mission sociale. On voit bien que pour continuer à faire du microcrédit en France il faut trouver un modèle économique qui permette d'assurer l'équilibre à long terme. Ce n'est pas le cas aujourd'hui car on dépend des subsides, donc il faut augmenter la part de nos revenus propres. Par l'activité de volume notamment. Mais ça correspond à la mission également car pour y arriver il faut développer l'activité donc c'est très bien car c'est notre ambition.

EvZ : Lors de mon interview avec la Brusoc, ils me disaient qu'ils étaient totalement dépendant des subsides mais qu'en même temps leur mission était d'utilité publique donc leur priorité n'était pas d'augmenter leurs taux pour devenir plus rentables.

E.L : Si on avait l'assurance de toujours avoir des financements publiques pour l'éternité on ferait peut-être autrement. En France il y a deux autres réseaux. « Initiative France » qui fait des prêts d'honneur (à taux zéro), on en fait aussi mais c'est un peu différent car eux c'est vraiment leur activité principale et eux considèrent que c'est une mission d'intérêt général et qu'il y a forcément des subsides qui vont arriver.

EvZ : Si leur modèle est construit de cette façon, le jour où il n'y a plus de subsides, ils n'existent plus.

E.L : Voilà, ils disent qu'il y en aura toujours. Au niveau de « France Active », ils font plutôt de la garantie sur des prêts bancaires. Donc ce sont des outils différents mais qui touchent les petites entreprises comme les plus grandes, c'est-à-dire qu'eux financent des projets plus gros que nous. Nous faisons des prêts d'honneur mais simplement à titre complémentaire du prêt de microcrédit. Ça vient s'ajouter au microcrédit pour certains projets qui ont besoin d'un financement plus élevé où qui ont des durées plus longues. C'est un petit coup de pouce supplémentaire sur certains projets spécifiques.

EvZ : Pourriez-vous me donner quelques chiffres actuels (montant maximum, montant moyen, taux d'intérêts, etc.) ?

E.L : Montant maximum de 10.000€, montant moyen de 4.000€ en microcrédit professionnel, taux d'intérêt de 7,4%. Nous sommes à un taux d'impayé de 7,4% aussi sur la branche professionnelle car c'est le plus gros de notre activité (75% en nombre de microcrédits et plus de 90% en termes d'encours).

Annexe 10 : Interview Claire Oldenhove (microStart)

EvZ : BNP et l'Adie, bénéficiant du Fonds européen d'investissement, ont lancé MicroStart. De quelles autres aides, subsides, dons bénéficiez-vous ? Pourriez-vous atteindre la durabilité financière sans les subsides dont vous bénéficiez ?

C.O : Alors pour MicroStart c'est un cadre particulier parce qu'on a pris et on a fait le choix stratégique d'avoir deux structures juridiques séparées, nous avons une coopérative privée à finalité sociale pour laquelle le Fonds Européen d'Investissement est coopérateur avec BNP Paribas et l'ADIE. Le principe n'est pas du subside, le principe est que le Fonds Européen d'Investissement a mis une petite partie du capital de départ mais ce n'est qu'une petite partie puisque c'est BNP Paribas qui a mis presque tout le capital et qui a d'ailleurs réinjecté du capital dans MicroStart. Puisqu'on existe depuis 2011, on est toujours en phase de développement mais nous ne sommes pas encore arrivé à l'équilibre. Le rôle du Fonds Européen d'Investissement n'est pas du subside mais de la garantie, c'est-à-dire qu'ils garantissent à 75% nos prêts. Pour nos microcrédits, nous demandons aux porteurs de projets qu'ils apportent un garant, c'est-à-dire une personne physique qui s'engage à hauteur de 50% du crédit, sachant que étant donné le public que nous visons, ce sont des garants qui n'ont pas toujours de très bonnes situations financières. Pour nous en interne, et ce n'est pas quelque chose que nous disons aux porteurs de projets, c'est surtout la valeur morale qui compte, c'est-à-dire qu'on a quelqu'un qui va s'occuper du projet en interne.

EvZ : Donc il y a un service d'accompagnement ?

C.O : Oui mais ça c'est à côté, ce que je veux dire c'est qu'il y a la valeur morale du garant qui est très forte pour nous, à la limite presque plus que le financier. C'est ce qui va nous permettre de garantir que notre prêt sera remboursé.

EvZ : Comment pourriez-vous atteindre la rentabilité financière sans l'aide des subsides ?

C.O : Justement, MicroStart dans le cadre juridique belge a un statut juridique différent puisqu'on a fait le choix stratégique pour la partie crédit d'être en coopérative ce qui permet d'être viable grâce à l'octroi des microcrédits également. C'est une viabilité opérationnelle (qui couvre les frais opérationnels), pas financière. Mais on sait que ce ne sera pas possible de couvrir 100% des frais opérationnels, et on s'en rend de plus en plus compte au fur et à mesure du développement de MicroStart, parce que le business model initial avait vocation à couvrir plus de charges opérationnelles et on se rend compte sur le terrain que ce ne sera pas possible de couvrir 100%, donc on vise au moins 70-80% de couverture des frais opérationnels, voir plus.

C.O : Comme aide supplémentaire, on a eu des réinjections de capitale, donc dans la coopérative c'est BNP qui a réinjecté du capital pour développer l'activité. Pour l'instant c'est comme ça que ça fonctionne et on est entrain de réfléchir à différentes formes de financement, notamment par le financement indirect via le « Social Impact Bond », l'idée est que nous, au travers de notre activité, on touche énormément de demandeurs d'emplois, qui vont créer leur emploi au travers de l'octroi d'un microcrédit et la création d'une activité comme indépendant, et l'idée à long terme est qu'on aimerait peut-être se faire financer par l'Etat, mais plutôt en fonction du nombre d'emplois créés, donc pas un montant fixe tous les ans. Pour l'instant on y est pas encore et la vocation est de toucher un maximum de gens avec l'octroie des microcrédits.

EvZ : Oui, j'ai lu que votre politique était une approche plus informelle, de proximité, alors qu'en Belgique la tendance est plutôt à la formalité et aux longues procédures pour l'obtention d'un microcrédit.

C.O : Oui tout a fait, l'idée quand MicroStart est arrivé en Belgique en 2011, et que nous arrivions dans un paysage où il y avait déjà quelques acteurs de la microfinance présents tels que Crédal, Hefboom, le Fonds de Participation qui fait l'objet maintenant d'une régionalisation (il n'est plus fédéral, mais régional), et Brusoc, les à priori de notre arrivée étaient négatifs. Les gens disaient que MicroStart arrivait à un endroit où il n'y a pas de demande, où il y a déjà des acteurs pour répondre à la demande existante, etc. Et nous sommes arrivés avec une autre philosophie, nous allons vous prouver que la demande elle existe. La demande existe mais elle est latente, parce que les gens que nous visons qui représentent la classe la plus précaire de la création d'entreprise, ce sont des gens qui ne vont pas eux-mêmes chercher l'information. C'est nous qui devons aller chercher ces gens et leur apporter l'information et d'ailleurs plus de 30% des gens qui arrivent aujourd'hui dans notre agence, c'est par le bouche-à-oreille. Donc maintenant nous avons vraiment des chiffres qui le prouvent puisque le flux est énorme dans les agences belges de MicroStart. On a plus de 300 personnes qui rentrent par mois dans nos agences pour prendre de l'information. Donc nous avons prouvé que la demande existe ici mais nous sommes beaucoup plus dans une logique de proximité, de simplicité des démarches et de faire avec les gens plutôt que le annoncer en franchisant la porte de l'agence qu'ils doivent remplir un dossier de dix pages. Il y a pleins de gens qui ont une activité concrète en main, qu'ils ont apprise dans le secteur informel ou via leur conjoints, malgré qu'ils n'aient pas toujours les diplômes reconnus ou la capacité de réaliser un business plan sur papier, et qui par contre peuvent se faire accompagner par MicroStart pour créer leur activité.

C.O : Donc à côté du volet « microfinancement », il y a tout le volet accompagnement, qui est totalement gratuit et qui est lui, sous le couvert d'une ASBL. Donc on a la coopérative à finalité sociale pour le crédit et on a l'ASBL MicroStart pour l'accompagnement, qui elle est subsidiée et principalement financée par des donations de fondations privées, par les communes bruxelloises, par Actiris, par les Régions, donc par des organismes proches de nous qui savent qu'on apporte une plus value.

EvZ : Justement, pour vos taux d'intérêts, je voyais qu'ils étaient à 8,95%, quand on compare à Crédal (6%), n'avez-vous pas peur de décourager des entrepreneurs qui pourraient à nouveau alimenter l'économie informelle alors que la microfinance vise en Belgique à alimenter le secteur formel ?

C.O : La question du taux d'intérêt est une question intéressante à aborder, parce que dans l'absolu 8,95% c'est sûr que ça peut être effrayant. Mais en prenant les choses relativement et en comparant nos taux d'intérêts aux montants prêtés et aux durées de prêt, et si on prend un taux de 8,95% ou de 6%, franchement en mensualités ça ne change presque rien. Pour nous, ça fait la différence en terme de volume mais pour l'entrepreneur (en fonction de la durée moyenne de nos crédits qui est de 21 mois (sachant que la durée maximum est de 36 mois), du montant moyen qui est de +/- 5000€ et qui est entrain d'augmenter, et du montant maximum qui est de 15.000€) la mensualité augmenterait de trois euros si tu augmentait le taux d'intérêt de un pourcent. Donc en mensualité, le taux d'intérêt de change pas grand chose pour l'entrepreneur, sachant que le public que nous visons n'est pas le même public que les autres acteurs.

EvZ : Au niveau de votre public cible, ce sont principalement des personnes dans des situations précaires, mais parce qu'elles sont exclues du marché traditionnel parce qu'elles sont pauvres ou bien ce sont plutôt des entrepreneurs exclus du marché bancaire traditionnel ?

C.O : En fait le public est super varié. 80% des personnes sont sous le seuil de pauvreté au moment où ils viennent nous voir. Mais après il y a vraiment tout type de diplôme, tout type de situation sociale. Il y a 50% des demandeurs de crédit qui sont au chômage ou CPAS. Il y en a certains qui sont déjà indépendants et qui ont besoin d'un microcrédit pour développer leur activité et comme c'est un début d'activité les banques refusent de prêter. Il y a aussi des gens qui sont salariés précaires qui ne s'en sortent pas avec leur salaire. Il y a ceux qui multiplient les intérim à la chaîne et qui n'arrivent pas à obtenir un CDD ou un CDI. Pour ces types de personnes, le microcrédit peut être une solution. Ici à Bruxelles, ce sont des entrepreneurs mais qui ont une culture de l'entrepreneuriat qui n'est pas très belges (car surtout des personnes d'origine étrangères). Ces gens-là ont une culture de l'entrepreneuriat beaucoup

plus opportunistes, ils foncent car ne veulent pas rester à ne rien faire. Il y en a beaucoup originaires d'Afrique ou autres qui sont très commerciaux car ils ont acquis de l'expérience dans le secteur informel.

C.O : Notre approche est donc d'accepter l'économie informelle (à Bruxelles), nous reconnaissons son existence et ne la condamnons pas. Ce que nous faisons par contre c'est d'aller chercher ces gens-là pour les sortir de cette économie informelle. Pour nous c'est génial car ces personnes qui ont longtemps travaillés là-dedans ont acquis une expérience qui est très valorisable. Ça nous permet de l'accompagner sur le changement d'échelle entre économie formelle et informelle, pour l'aider notamment à comprendre ce qu'est la TVA etc. La TVA ne m'appartient pas donc mes prix je devrai les adapter et fixer parfois des prix plus élevé. Il faut également lui apprendre tout ce qui est des cotisations sociales et autres charges qui incombent à l'entrepreneur en général et toutes les démarches administratives qui sont liées au changement d'échelle.

EvZ : Quels sont vos taux de remboursement ?

C.O : Un peu plus de 93%. Fin mars 2015, notre taux d'impayé était de 7,5%. Taux d'impayé signifie qu'à la fin du mois, on va calculé sur tout le capital appelé quelle est la proportion qui est remboursée au 31 du mois. Donc dans nos taux d'impayé sont comptés les crédits remboursés après le 31 du mois. Donc ce n'est pas un taux de perte, le taux de perte chez MicroStart est de moins de 2%.

EvZ : Donc vous disposez d'un système de gouvernance bien en place pour assurer un suivi de ces impayés ?

C.O : La majorité des gens traitent avec leur conseiller en microcrédit. C'est du recouvrement à la miable, le conseiller appelle et essaie de trouver des solutions. Ils font des tournées de tous leurs clients qui ont des difficultés de paiement pour comprendre ce qui se passe, ils vont parfois même se rendre sur leur lieu de travail, et c'est de cette façon que la confiance s'établit dans la majorité des cas. Pour certains cas vraiment trop difficiles (mauvaise foie du client ou pas de solutions à trouver avec le conseiller), on a un « service contentieux » avec une personne qui prend tous les dossiers les plus difficiles. Donc effectivement il y a un suivi de recouvrement sachant que on est une structure à finalité sociale et que notre but n'est pas d'enfoncer la tête des gens sous l'eau mais d'aider les gens en difficulté. Donc on s'occupe de l'organisation du crédit, on peut faire des plans de remboursement à plus long terme.

EvZ : Est-ce que le cadre réglementaire en Belgique est favorable au lancement d'entrepreneurs ?

C.O : Non très clairement. Tout le domaine de la réinsertion professionnelle en Belgique est entrain d'évoluer dans le sens où on nous fait de plus en plus confiance et l'entrepreneuriat devient un processus qui est valorisé de plus en plus. Nous on nous reconnaît et nous fait de plus en plus confiance. Par contre, à côté de nos deux missions de financement et d'accompagnement, on a une troisième missions qui est de faire évoluer le cadre réglementaire lié à la création d'entreprises. Parce qu'on estime qu'il n'est pas du tout adapté aux très petits entrepreneurs. Par exemple en France tu as un statut de « l'auto-entrepreneur ». L'idée est que ce statut te permet de te lancer tout en gardant un complément d'allocation sociale pour le temps du lancement. Nous avons donc un cadre exécrable pour lancement de petites entreprises. Notre cadre réglementaire est un cadre qui est censé être adapté pour des entrepreneurs de tout niveaux. Donc ça ne convient pas à des micro-entrepreneurs ou à des gens qui sont demandeurs d'emplois ou au CPAS.

EvZ : Quels sont les freins au lancement d'activités indépendantes en Belgique ?

C.O : Comme je viens de vous le dire, le cadre réglementaire joue très fort. La première chose qu'on a relevé est la perte immédiate des allocations de chômage dès que tu te lances en tant qu'indépendant. Donc le risque à prendre pour eux est plus élevé que dans les autres pays qui possèdent un cadre réglementaire adapté. D'une part, en commençant, tu es censé pouvoir te créer un revenu dès le premier mois alors qu'il est prouvé que toute petite activité, notamment dans le secteur du commerce de détail, commence toujours doucement. La clientèle se crée petit à petit et ce n'est pas lors du premier mois qu'ils pourront atteindre leur seuil de rentabilité et avoir une activité qui paie l'ensemble des charges et qui permette un revenu. Donc la difficulté pour ces gens est qu'ils doivent pouvoir démarrer avec un capital de démarrage pour pouvoir couvrir une partie de la trésorerie nécessaire de départ car puisqu'ils perdent directement leurs allocations et leurs revenus, c'est déjà une grosse charge à la base. Devoir lancer son activité et se créer un revenu c'est déjà une charge qui est énorme. A cela s'ajoute le deuxième frein, qui a déjà évolué depuis le 1^{er} janvier 2015, qui est le paiement des cotisations sociales de l'indépendant. Jusqu'il y a peu c'était calculé au forfait initialement, l'idée était d'aller voir la comptabilité trois ans auparavant pour calculer le niveau des cotisations qu'il faut payer à l'année X. Donc on allait regarder à l'année X-3 les cotisations à payer à l'année X. Sauf qu'au lancement de l'activité il n'y a pas d'historique (ou de X-3) donc tous les indépendants en principal étaient obligés de payer des cotisations au forfait qui sont de 685€ à payer tous les 3 mois. Mais quand tu démarres et que tu dois développer ta clientèle, ça ajoute des difficultés au fait que tu doives te payer un revenu et payer tes cotisations sociales. Souvent en plus (c'est ce qui se passe dans la majorité des cas

sur le terrain) tu ne te paies pas pendant les premiers mois alors que tu paies l'Etat pour ta sécurité sociale alors qu'ils n'ont pas un euro dans leur poche pour se payer à manger. Et le crédit donc ils disposent est destiné à l'investissement. On peut faire du crédit à la trésorerie qui sert parfois à payer les salaires de certains pendant les premiers mois mais souvent se sont des gens qui se débrouillent grâce à la famille ou à des connaissances. Leur crédit professionnel sera surtout destiné à acheter des machines, du stock, une voiture, du matériel. Ceci dit, on finance presque toujours en début d'activité une partie de la trésorerie. Pour peu qu'il y ait un local, toute la trésorerie partira dans le paiement du loyer souvent par exemple. Un troisième frein que nous jugeons influant est celui de devoir passer un examen de gestion ou d'avoir un accès à la gestion de base pour pouvoir se lancer en tant qu'indépendant. L'idée à long terme ne serait pas de supprimer ce filtre car il est tout de même nécessaire, mais ce que nous déplorons c'est que cet examen n'est pas adapté aux compétences de gestion. Pour moi c'est un examen qui n'apporte aucunes compétences de gestion à la personne. Toute personne qui a un diplôme d'enseignement supérieur (université) a un accès direct à la gestion. Donc quelqu'un qui sort de philo romane à l'UCL a un accès à la gestion alors que celui qui a fait le secondaire en option comptabilité ou gestion et qui a certainement plus de capacités de gestion que celui qui a fait l'université en romane, il n'a pas l'accès à la gestion. Donc déjà la règle universelle d'accès ou pas par le diplôme n'est pas adaptée et en tout cas discriminante. Et après l'examen en lui-même, nous avons tous été le passé ici à l'agence pour voir en quoi cela consistait, n'est pas adapté au public à qui il est destiné. Les personnes qui n'ont pas de diplômes du supérieur sont des personnes qui a priori vont lancer des très petites activités alors que dans cet examen, par exemple, on va leur demander quel est le capital à libérer pour une S.A. Cela est décroché de la réalité car ils ne vont jamais créer une S.A. car ce sont des gens qui vont lancer en tant que personne physique ou qui vont créer une petite SPRL. Ils doivent avoir 50% à l'examen pour accéder à la gestion. Donc pour se lancer en tant qu'indépendant au guichet d'entreprise, et pour avoir un numéro d'entreprise, tu vas devoir montrer ton diplôme/accès à la gestion. Ici soit les gens ont un diplôme qu'ils ont obtenu à l'étranger mais pour lesquels il n'y a pas d'équivalence donc ce n'est pas valorisé, soit ils ont des niveaux de diplômes pas assez élevés. Une autre aberration en Belgique, c'est que si tu as eu ton diplôme de gestion de secondaire avant 2000, tu as l'accès à la gestion, si tu l'as eu après 2000 tu n'as pas l'accès. Ce sont donc toutes des règles qui pour nous ne font pas beaucoup de sens. Nous pensons donc que ces gens auraient plus à gagner s'ils pouvaient se lancer en tant qu'indépendant (avoir l'accès) mais par exemple avec un accompagnement obligatoire par un organisme d'aide à la création d'entreprise.

EvZ : Mais cela ne coûterait-il pas trop cher ?

C.O : Oui mais nous on le fait déjà par exemple. Et ça devrait permettre de donner l'accès à la gestion à ces gens même s'ils n'ont pas les diplômes sollicités.

EvZ : Au niveau de la demande, est-elle suffisante et pousse-t-elle à la croissance de la microfinance en Belgique ?

C.O : Les chiffres parlent d'eux-mêmes et le montrent. La semaine prochaine en principe nous allons décaisser notre millième microcrédit à Bruxelles depuis 2011 (on est à 982 fin mars), et puis on a rencontré rien qu'à Bruxelles 4.400 personnes depuis 2011, c'est énorme. Pour nous qui avons adapté notre méthodologie à un certain public, il y a des perspectives de croissance et le marché n'est pas trop exigü. Notre offre est donc adaptée à la demande des personnes en étant en situation précaire, notamment grâce à notre ciblage et adaptation à ce public. Chez Crédal par exemple, leur coeur de métier est d'abord le financement des associations. Crédal en réalité, leur activité principale n'est pas le microcrédit professionnel, mais le financement du monde associatif belge et, c'est aussi toute une activité de consultance et d'aide aux petites ASBL et associations. Chez Crédal il y a 2 sections : la section microcrédit professionnel comme nous avec différents produits de microcrédit et là on est plus ou moins sur la même offre en terme de crédits, ça va aussi jusqu'à 15.000€ maximum. Maintenant si on regarde leurs chiffres, ils ne couvrent presque pas de demande car notre public ne fait pas partie intégrale de leur coeur de métier. Après c'est vrai qu'ils ont aussi certains conseillers. Il y a aussi certaines personnes qui n'arrivent pas à rentrer chez Crédal et qui viennent chez nous. C'est le cas car, par exemple avant d'avoir un premier rendez-vous physique, il faut d'office envoyer un dossier qui doit être approuvé avant le premier rendez-vous mais tout le monde n'est pas capable de faire ça. Et alors à côté ce que eux ils font et que nous ne faisons pas c'est du microcrédit personnel. Et ça répond à une réelle demande aussi, à tout des gens qui sont dans la précarité et qui n'ont pas accès au crédit traditionnel pour s'acheter des biens de premières nécessités et d'insertion sociale et professionnelle. Il s'agira souvent d'une formation ou d'un véhicule pour se déplacer afin de trouver un emploi. Ça nous ne faisons pas.

C.O : Au niveau de la demande on constate donc globalement qu'elle est bien présente, en allant sur le terrain. Lorsqu'on rentre les emprunteurs dans leurs magasins, lorsqu'on va faire des présentations chez nos clients porteurs de projets, nous sommes là près des gens, c'est un peu ça l'objectif.

EvZ : Quel est selon vous le positionnement du régulateur des marchés financiers ? N'est-il pas plus en la faveur des banques plus rentables par rapport au développement d'initiatives de microfinance qui le sont moins?

C.O : Nous ne sommes pas une banque et ne fonctionnons pas comme une banque. Nous sommes loin de tout ça et au niveau de la durabilité ce n'est pas du tout le même fonctionnement. Notre spécificité est que nous sommes une entreprise privée à finalité sociale, donc nous devons être viable pour pouvoir continuer à exercer notre activité de microcrédit mais en même temps nous devons conserver cette finalité sociale. Comme nous ne fonctionnons pas comme les banques, nous ne sommes pas soumis aux mêmes réglementations : nos crédits ne sont pas fichés à la banque nationale, on a pas un service de compte à vue ou compte d'épargne, nous n'avons pas la possibilité de récolter de l'épargne, donc nous ne prêtons pas sur fonds propres, on emprunte en banque pour reprêter à des personnes dans le besoins qui n'ont pas accès à des crédits bancaires traditionnels. Nous avons une ligne de crédit chez BNP, puisque c'est aussi notre coopérateur, et donc nous bénéficions d'une ligne avantageuse mais pour laquelle on paie quand même un intérêt et donc nous n'avons pas la capacité de prêter sur fonds propres. Nous faisons juste du microcrédit accompagné, c'est tout.

EvZ : Quel est l'avantage pour des grandes associations comme l'ADIE ou BNP Paribas de lancer une initiative comme MicroStart à plus petite échelle ?

C.O : L'ADIE et BNP ce n'est pas du tout comparable. L'ADIE est une ONG qui n'a pas du tout les mêmes intérêts que BNP car leur but de lancer MicroStart est de s'internationaliser de plus en plus (l'ADIE) au travers de la création de filiales comme MicroStart dans plusieurs pays. Il se sont par exemple installer aussi en Tunisie, dans les départements d'outre-mer en France. Donc l'ADIE a prouvée par son activité en France que son activité répond à un besoin et qui a de l'avenir et donc leur intérêt est d'internationaliser leurs compétences à l'étranger. Un des rôles fondamentaux de l'ADIE est son partage de compétences. Ils ont mis très peu de capital dans MicroStart (montant symbolique), mais ils sont là pour nous apporter leurs compétences. Nous avons tous été formés à l'ADIE par exemple et avons des contacts réguliers avec eux. En ce qui concerne BNP, notre intérêt de les avoir concerne bien-sûr le financement, et leur intérêt est d'avoir une activité RSE au sein de leurs activités (pour leur vitrine). Et alors les banques comme BNP ne peuvent pas faire le genre de microcrédit que nous faisons car ce n'est pas rentable. Les banques ne le font pas et ne pourront jamais financer les gens que nous finançons, qui sont des gens avec des familles sans argent, qui n'ont pas de titres, d'épargnes, d'hypothèques. Donc ça permet à BNP d'offrir indirectement à

leurs clients de ce type un service en les renvoyant vers nous. Donc l'idée à l'avenir serait que les conseillers en banques chez BNP renvoient systématiquement ces clients là vers nous (challenge à améliorer).

C.O : Maintenant si tu veux comparer les freins et avantages au développement d'activités par des micro-entrepreneurs en Belgique et en France, je te suggère d'aller voir le statut de l' « auto-entrepreneur » en France. Ce statut permet à l'entrepreneur de se développer plus progressivement et en France il n'y a pas d'accès à la gestion. Tout le monde peut se lancer en tant qu'indépendant, tu ne dois pas montrer de diplômes de gestion. Donc ce sont 2 freins qui n'existent pas en France et qui existent en Belgique.

C.O : En terme d'innovation, et c'est en ligne avec ce que fait l'ADIE, faire confiance aux pauvres ça paie car ce sont des gens qui vont rembourser parce qu'on leur a fait confiance et parce qu'on leur a donné cette chance que personne d'autre leur a donné. Pour certains ça leur donne des ailes et leur permet de très bien développer leur activité. Pour d'autres, ça ne marche pas. Mais notre « étude d'impact » qu'on a sorti fin 2014 prouve que trois ans après l'octroie de nos microcrédits, on a encore 60% des gens qu'on a financé qui sont encore dans leur activité, et 20% qui ont trouvé un poste d'employé, donc 80% des gens qui sont encore insérés socio-professionnellement après trois ans. Pour les 20% restant ça n'a pas fonctionné, ou ils sont retournés au chômage ou dans l'économie informelle. L'idée est donc de faire confiance aux pauvres et ils remboursent. Nous ne sommes pas là pour qu'ils se sur-endettent. L'idée est qu'à terme on crée des activités qui soient pérennes. Aujourd'hui, grâce à cette étude d'impact, nous pouvons prouver que notre activité crée de l'emploi et des activités pérennes. Le taux de 60% des activités encore en cours après trois est un taux qui est plus ou moins équivalent à la moyenne nationale alors qu'on ne cible pas du tout le même public.

EvZ : Au niveau des garanties, c'est 50% pour tous les microcrédits professionnels ?

C.O : Oui, la règle de base veut que toute personne voulant faire un emprunt chez MicroStart doit apporter une personne de son entourage, qui ne peut être son époux/épouse ou un associé de l'activité, et qui va se porter garant de 50% du montant emprunté. Cependant, on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de gens pour qui c'était vraiment une difficulté. C'est pourquoi, nous avons lancé récemment un partenariat avec la Banque de la Poste pour permettre à certaines personnes ne trouvant pas de garant de créer une « épargne garantie ». C'est le même principe qu'une garantie locative donc la personne doit bloquer un montant à hauteur d'un quart du montant emprunté, donc dans ce cas la balance est déjà moins élevée. Par contre dans ce cas, ça doit être son épargne à lui et nous on va tracer son compte afin de s'assurer qu'il s'agisse bien d'un montant épargné par la personne pendant 3 mois. On ne veut

pas créer un circuit dévié où les gens vont emprunter de l'argent à un ami pour pouvoir emprunter plus chez nous etc. Donc l'idée est que quelqu'un réussit à monter son projet à long terme et à épargner un quart du montant et il va le bloquer sur un compte bpost pendant toute la durée du remboursement du crédit. C'est un compte qui est contresigné par MicroStart et par le client et qui ne peut pas être débloqué sans les deux signatures. Cela représente une alternative que nous avons créée pour certaines personnes.

EvZ : Selon vous, quels sont les principaux défis que vous allez devoir affronter par la suite ?

C.O : Etre viable. Nous ne le sommes pas encore et à long terme être viable et pouvoir couvrir notre activité pendant de nombreuses années. Pour ce faire il y a vraiment un équilibre à trouver entre la mission sociale et la rentabilité financière. Ça c'est le modèle associatif (nous, coopérative), mais le modèle subsidié a aussi la pression. En effet, tous nos partenaires à la création d'entreprises qui sont sous le modèle associatif subsidié doivent respecter plusieurs conditions pour bénéficier des subsides, c'est contrôlé tous les ans et l'entreprise a intérêt à faire du chiffre. Mais du coup, si tu veux faire du chiffre, tu ne réponds plus tout à fait à la finalité sociale donc finalement c'est aussi une pression.

C.O : 1/ Donc nous avons décidé d'avoir un modèle détaché des subsides car on veut maintenir une certaine liberté opérationnelle et de rester fidèle à notre philosophie, notamment la question d'ouvrir les yeux sur le secteur informelle et ce sont des sujets très délicats au niveau public. Cela nous permet d'avoir cette liberté et cette fierté de pratiquer une activité qui n'est pas conventionnelle (méthodologie différente que les autres acteurs). 2/ Cela me permet de dérouler sur le 2ème défi, qui est centré sur l'innovation (une de nos cinq valeurs), et sur le fait d'innover au quotidien, ce qui fait partie de notre modèle économique. Chaque salarié de MicroStart est « intra-preneur », c'est-à-dire qu'ils ont systématiquement l'opportunité de faire des propositions sur notre manière de fonctionner, sur les types de produits qu'on offre, sur le modèle de gestion des ressources humaines. Evidemment les choses partent d'en bas et puis c'est discuté en conseil d'administration pour le valider, c'est du « bottom-up ». D'ailleurs depuis 2011 ça change tout le temps, on crée toujours de nouveaux produits pour s'adapter à la demande, on crée des nouvelles méthodes d'accompagnement qu'on oriente en fonction de la demande, on crée des services collectifs puis on le teste et on se rend compte que ce n'est pas l'idéal donc on le fait en individuel, etc... Cela fait notre force mais représente aussi un challenge à l'avenir, de pouvoir conserver ce niveau d'innovation et de ne pas devenir une structure cadrée, comme l'ADIE l'est peut-être plus justement. L'ADIE est tellement une grande structure qu'ils sont obligés d'être plus

rigide avec des procédures fixées depuis le haut. Tandis qu'ici nous avons la chance d'être une petite équipe et d'avoir une mentalité plus tournée sur l'innovation et l'adaptation.

EvZ : Pourriez-vous me rappeler quelles sont vos valeurs au sein de MicroStart ?

C.O : Confiance, professionnalisme, innovation, respect et solidarité.

EvZ : Pourriez-vous me donner les grands chiffres de manière générale pour votre activité de microcrédit pour en savoir plus quant à votre volume d'activité?

C.O : Sur tout MicroStart depuis 2011, on a rencontré 7.400 personnes. On a octroyé un peu plus de 1.500 microcrédits, dont 1000 à Bruxelles. Microcrédit moyen sur tout MicroStart de 7.300€, sachant que toutes les agences maintenant sont passées au microcrédit maximum de 15.000€ maintenant ce qui va faire augmenter le microcrédit moyen de quelques euros supplémentaires. Mais c'est sûr qu'on est encore sur du tout petit. On a un taux d'impayé de 7,5% et un taux de remboursement de 92,5%. Pour l'accompagnement, les services d'accompagnement sont surtout développés à Bruxelles et il y a uniquement que deux salariés dans l'ASBL et ce ne sont que des bénévoles qui s'occupent de donner cet accompagnement. Au total, MicroStart compte plus de 100 bénévoles actifs qui aident l'activité à se développer. Tout l'accompagnement est fait par des bénévoles, donc dès qu'il y a un lancement de projet, ce sont des bénévoles qui se chargent de cet accompagnement. Par exemple sur le mois de mars 2015, MicroStart a fourni 111 actions d'accompagnement (formations, rendez-vous individuels, ...) donc ce chiffre est important. Donc il y a au moins cinq ou six actions d'accompagnement (pré et/ou post) par jour. Mais nous ne sommes pas un organisme de sensibilisation à l'entrepreneuriat, donc notre publique se limite à des gens qui ont déjà une idée et savent ce qu'ils veulent faire. Nous sommes surtout là pour transformer de vrais projets. Depuis le début de cette année 2015, il y a eu 650 actions d'accompagnement sur tout MicroStart (dont 486 à Bruxelles), il y en a plus de 100 par mois. L'accompagnement fait partie intégrante du métier et du service et prend beaucoup de temps aux conseillers. Mais celui-ci est primordial. C'est pour ça que nos taux d'intérêts ne sont pas du tout à la hauteur du service qu'on rend, par rapport au temps que nos conseillers passent tous les mois à appeler leurs clients et à leur rendre visite. Même si ce taux d'intérêt n'est pas censé couvrir cet accompagnement puisqu'il est vraiment gratuit, le conseiller passe énormément de temps à gérer celui-ci. En plus ce sont des rendez-vous et services par des experts, par exemple des juristes qui coûterait une fortune en privé.

Annexe 11 : Interview Hamed Ben Abdelhadi (Brusoc)

EvZ : Qu'en est-il devenu de vos contrats avec le Fonds de participation qui est en liquidation ? Votre part de marché a-t-elle du coup augmentée ?

HBA : Effectivement, le Fonds de Participation a été régionalisé, il faut savoir que le pans bruxellois est géré par la SRIB, donc brusoc est une des filiale et brupart est une nouvelle filiale dans laquelle on a intégré les activités du Fonds de Participation. Donc ça n'a rien changé dans le sens où l'activité brusoc est liée à deux choses très importantes ; la première étant la segmentation territoriale. Nous travaillons sur un territoire très précis : la zone d'intervention prioritaire. Donc la zone objectif 2 est toujours d'actualité. C'est notre zone d'intervention et pour ne pas se marcher dessus, Brupart qui est la part régionalisée du Fonds de Participation, elle, travaille en-dehors de la zone d'intervention prioritaire, donc ce qui est zone d'intervention prioritaire c'est destiné à la Brusoc et or zone c'est le nouvel outil FdP (Brupart).

EvZ : Donc Brupart ne couvre aucune zone de l'objectif 2 ? Donc si un indépendant demande un crédit pour lancer un projet à Molenbeek ou Anderlecht, c'est à la Brusoc qu'il se réfère ?

HBA : tout à fait, ce qui n'était pas le cas avant car ils devaient toujours passer par le Fonds de Participation, à condition qu'ils remplissaient les conditions mais aujourd'hui ça simplifie les choses énormément.

EvZ : Et est-ce que Brusoc/Brupart sont des organismes subventionnés ?

HBA : Qu'entendez-vous par organisme subventionnés exactement ?

EvZ : Pour pouvoir octroyer des crédits à des personnes en situation précaire ou à des micro-entrepreneurs, est-ce que vous recevez des subsides des régions ou de l'Etat ou même au niveau européen de la part de la FEDER, FSI ou FSE ?

HBA : Alors le fonds d'investissement est un fonds FEDER, donc c'est pour ça que nous sommes liés à la zone d'intervention prioritaire parce que ce sont des fonds européens. Alors maintenant au niveau de nos frais de fonctionnement....

HBA : Mais dites-moi exactement vous êtes étudiant en quelle année, le titre de votre mémoire exactement c'est quoi ? Pour que j'oriente mon discours à vos études.

EvZ : Je suis étudiant en économie en dernière année de Master à la LSM et en fait mon objectif est de comparer le paysage de la microfinance en Belgique à celui de la France et de voir quels sont les leviers qui favorisent le lancement de micro-activités par des indépendants ou des micro-entrepreneurs. Donc en Belgique, mon idée est de recueillir également les témoignages et avis d'experts. J'aurais besoin d'avoir de l'information récente également. J'ai

donc déjà été me renseigner auprès de MicroStart, Crédal, l'Union des Classes Moyennes, l'Union Wallonne des Entreprises et évidemment Brusoc qui est très important puisqu'ils opèrent sur la région de Bruxelles-Capitale. De plus, ceci rentre tout à fait dans le cadre de mon mémoire étant donné que ma définition de la Microfinance dans mon mémoire consiste en l'octroi de micro-crédits à des personnes voulant lancer leur activité indépendante ou leur micro-activité et qui se voient refuser l'accès au crédit par les banques traditionnelles. Donc il s'agit de personnes venant vous voir pour un crédit, soit pour lancer son activité à Bruxelles, soit ailleurs. Il s'agit là de l'objectif.

HBA : D'accord comme ça je comprends un peu mieux et je peux orienter mon discours en fonction.

HBA : Donc Brusoc a obtenu un fonds d'investissement dans le cadre d'un fonds original européen : le FEDER, et ce fonds, une fois constitué est réinvesti dans les entreprises au travers de plusieurs outils/produits financiers, à savoir :

Le microcrédit : qui est de maximum 25.000€ et qui cible la personne physique, donc dans la micro-activité telle que vous l'entendez.

Le Fonds d'amorçage : orienté vers les sociétés commerciales et donc là on peut aller jusqu'à 95.000€.

Le prêt subordonné : nous l'avons encore mais là on est plus dans le cadre de *l'économie sociale* et pas vraiment de la microfinance. L'économie sociale c'est l'insertion des personnes précarisées, ce sont des structures qui travaillent et engagent un public précarisé. Donc, ne pas confondre les produits financiers de microfinance tels que le microcrédit et le fonds subordonné, et le prêt subordonné. Parce que dans la microfinance on est dans une économie locale, territoriale, très concentrée. En économie sociale on est sur tout la région bruxelloise, mais les objectifs sont très très différents.

EvZ : Quel type d'assistances personnelles et financières octroyez-vous aux entreprises privées ?

HBA : Il y a un accompagnement pré-crédit qui est mis en place à savoir que nous avons un formulaire que nous allons remettre à la personne qui souhaite obtenir des fonds pour développer son activité. Alors il y a deux cas de figure ; soit, la personne éprouve des difficultés à remplir ce formulaire, on peut le remplir avec elle, l'orienter vers une structure d'appui et d'aide qui va le remplir avec elle. Donc ça dépend du choix de la personne car nous pouvons le faire. Deuxième cas de figure, la personne n'a pas de problème pour remplir le formulaire de demande. Une fois qu'on a ce formulaire, on va rencontrer la personne et faire évoluer son projet en faisant une analyse de projet. Il s'agit d'un business plan mais on va le

critiquer très fortement. On va challenger la personne afin de voir si elle connaît réellement bien son projet, si elle a une vision globale et cohérente de ce qu'elle veut entreprendre. Donc quelque part, l'objectif est de la faire mûrir et d'être certains qu'elle dispose de l'ensemble des outils nécessaires pour développer son projet. Si pas, on peut l'aider à effectivement maturer son projet jusqu'à ce qu'elle obtienne du financement. Donc ça on le fait d'entrée de jeu et il se peut très bien qu'au bout du sixième entretien, on se dise que c'est peut-être pas la peine et que la personne aie pris conscience que ça serait mieux pour elle de ne pas introduire de demande de financement. Donc ça c'est le pré-crédit

Si la personne a obtenu un financement, après nous restons en contact avec elle pendant toute la durée du prêt. On se voit régulièrement la première année et puis, au fur et à mesure que les années passent, on espère bien évidemment les entretiens mais, à chaque fois que la personne est en difficulté et a besoin de nous, elle sait qu'elle a un réservoir ici dans lequel elle pourra puiser au niveau financier, comptable, administratif, juridique. Donc nous pouvons l'aider de façon ponctuelle. Donc on est bien dans un accompagnement. Quand je parle d'entretien organisé, ce ne sont pas avec des questionnaires dans lequel on lui demande s'il a bien fait ceci, si cela a bien été réalisé, montrez nous tel document etc... On est plus dans la proximité, on regarde comment ça a évolué, quelles sont les difficultés rencontrées, quels sont les objectifs pour les trois prochains mois donc on fonctionne plutôt dans cette dynamique-là. On a plus un rôle d'accompagnateur éloigné tout en étant très proche.

EvZ : Et au niveau des subsides, est-ce qu'il y a une aide de la part de la Région Bruxelloise ?

HBA : Alors il y a un subside régionale effectivement octroyé mais qui ne couvre pas l'ensemble de nos frais de fonctionnement.

EvZ : Donc ce qui vient compléter vos frais de fonctionnement, c'est le FEDER ?

HBA : Ah non, ce sont les fonds propres qui vont venir compléter l'aide des régions. Il y a un capital de départ qui a été créé et qui sert effectivement à payer certains salaires et certains frais.

EvZ : Ici je possède un schéma de la demande de crédit chez Brusoc qui date de 2007 et ça a été réalisé par le CeFiP et il montre qu'il y a un contact personnel entre l'analyste et le candidat entrepreneur. Que sur base de certains critères, le conseil va donner une note de recevabilité ou pas, etc.. Mais tout ça est-il encore d'actualité ? Procédure d'octroi toujours la même ? 1. Contact personnel entre l'analyste et le candidat entrepreneur ? 2. Conseil donne une note de recevabilité ? 3. Elaboration d'un business plan ? 4. Présentation du dossier au Conseil ? 5. Réponse positive ou demande d'un complément d'information ou réponse négative ?

HBA : Bien-sûr, c'est la procédure. Le contact personnel on en a parlé puisqu'il s'agit du pré-accompagnement et après c'est l'accompagnement post-crédit.

EvZ : Et a niveau de l'accompagnement, y a-t-il encore un suivi après la création pour s'assurer que cela fonctionne ?

HBA : Notre accompagnement va durer toute la durée du prêt, donc ce qui veut dire que tant que la personne est partenaire, nous sommes présent. Si elle ne l'est plus, elle peut toujours nous appeler mais nous ne faisons plus aucune démarche par rapport à elle. Il faut savoir que pour un prêt moyen, une durée moyenne représente 3 ans. Maintenant il y a des candidats que l'on voit pendant 5 ans parce que les durées du prêt sont de 5 ans mais clairement après nous ne faisons plus de démarches. Mais elle peut toujours nous appeler pour nous parler d'un problème de financement ou si elle recherche de l'information pour développer son projet. En terme d'organisation, nous ne reprenons plus contact avec la personne si elle n'est plus partenaire.

EvZ: Et je voyais que « se faire crédit, c'est se faire confiance », c'est l'aspect sur lequel vous misé le plus, mais comment est-ce que ce lien de confiance peut se créer ? Après la proximité maintenue avec le client ?

HBA : Oui nous misons sur notre expertise dans l'établissement du business plan, la proximité pour créer une certaine confiance avec le client entrepreneur et puis sur base de ça on octroie un crédit ou pas. Dans l'analyse de projet on challenge très fort le candidat puisqu'il n'est pas encore partenaire, cette période est très importante, c'est-à-dire que lui au bout de quatre ou cinq entretiens va se rendre compte qu'on le fait beaucoup réfléchir sur son projet et qu'on vient avec des cas, des hypothèses et des situations qui le poussent un peu à trouver des solutions et qui le mettent en situation. En même temps, ce n'est pas un examen, lorsqu'il est bloqué, nous apportons des éléments de réponse pouvant le faire évoluer et donc cette période de pré-crédit à surtout pour objectif de s'assurer que la personne connaît bien son projet mais aussi de créer ce lien de confiance, il est là l'objectif du pré-crédit. C'est la création d'un lien de confiance et après ça facilite évidemment le travail dans l'accompagnement de la personne, une fois que le prêt est octroyé.

EvZ : J'aurais également des questions plus précises au sujet de vos produits de microfinance.

HBA : Micro-crédit : Montant du micro-crédit : 1250€ – 25000€ ? Remboursement en mensualités constantes ? Taux d'intérêt annuel de 4% ? Sur une période de 1 à 5 ans ? Micro-crédit en général est remboursé sur une période de 3 ans ? Apport de minimum 620€ en fonds propres est requis ou plus le cas ? Aucune garantie demandée ? Aucun secteur exclu ? Possible de lancer une activité en tant que travailleur indépendant en profession accessoire ?

Fonds d'Amorçage : S'adresse toujours aux sociétés commerciales dans la phase de constitution ou développement ? Montant octroyé entre 5000eu et 95000eu ? Différence entre Micro-crédit et Fonds d'Amorçage : la forme juridique de la nature de l'activité indépendante ? Fonds d'Amorçage doit être remboursé en mensualités constantes à un taux annuel de 4% sur une période de 1 à 5 ans ? Apport de fonds propres doit s'élever à 6200eu ? Aucune garantie requise ? Aucun secteur exclu ?

Prêt subordonné : Toujours destiné aux projets d'économie sociale ou les projets d'insertion ? S'adresse toujours aux ASBL, entreprises d'insertion ou entreprises commerciales avec un objectif socio-économique ? Montants attribué toujours entre 5000eu et 75000eu ? Accompagnement ? Tous les projets bénéficient d'accompagnements ? Pré et post ? Obligation de se voir pendant le projet ? Accompagnement gratuits et financés par la BRUSOC ? Accompagnement toujours en 2 phases ? 1. Avant la constitution vous vérifiez que toutes les conditions administratives soient remplies ? Etablissement d'un business plan avec un analyste ? Plusieurs rencontres organisées entre le demandeur et l'analyste ? 2. Après le début de l'activité, suivi pendant toute la durée de l'emprunt ?

HBA : Oui c'est exact, il n'y a pas eu de changements au niveau de nos produits financiers.

EvZ : Pourriez-vous clarifier ce qu'il en est des apports en fonds propres qui sont requis à hauteur de 620€ pour le microcrédit et 6.200€ pour le fonds d'amorçage ? Si je comprends bien, vous ne demandez aucunes garanties à vos clients ?

HBA : Oui, pour le fonds d'amorçage, cela s'adresse aux sociétés commerciales, le capital minimum à libérer pour une SPRL est de 6.200€. Nous ne pouvons pas mettre ce capital de départ. Donc c'est l'apport propre. C'est la création de la personne morale, nous ne pouvons pas le faire à la place de celle-ci.

EvZ : Pourtant, pour le microcrédit il n'existe pas de cadre réglementaire en Belgique. Il n'y a aucune législation qui se réfère à ce types de micro-structures. Elles rentrent dans la catégories des PME et sont par conséquent défavorisées par rapport aux critères à remplir pour se lancer dans ce type d'activités ?

HBA : Oui, c'est exacte mais notre microcrédit est destiné aux personnes physiques. Cela peut devenir par la suite une société commerciale, il peuvent passer devant le notaire si ils grandissent. Dans la logique du fonds d'amorçage, c'est de se dire que lorsqu'on à un personne qu'on sent un peu fragile, on ne va pas l'orienter vers une société commerciale, on va l'orienter en personne physique lorsqu'on sent qu'il y a certaines lacunes en terme de gestion, on va plutot l'orienter dans ce cas vers le microcrédit (personne physique) en demandant qu'il y ai une forte présence d'un comptable.

Et l'apport propre exigé de 620€ dans le cas du microcrédit, ça peut être un apport en nature, il ne faut pas qu'il y ait un frein à l'accès au microcrédit. Par contre c'est important symboliquement que la personne puisse apporter à son activité un apport propre quel qu'il soit. Pour prendre un exemple, si la personne veut monter un business pour vendre des gauffres, un gauffrier professionnel suffira à servir d'apport propre, tout comme un ordinateur tout simplement. Il faut qu'il y ait un geste de sa part sur le plan symbolique. Mais on ne va pas expertiser le gauffrier pour savoir s'il vaut 500€ ou 1000€.

Ce sont les mêmes caractéristiques sauf qu'il y a un nouveau produit qui s'est ajouté il s'agit du « crédit de trésorerie » : on vous remettra un petit dépliant qui vous expliquera plus en détails mais le crédit de trésorerie est un prêt de maximum un an, à un taux d'intérêt de 5%, mais le montant maximum est de 7.500€. Destiné au même public, la seule chose qui varie c'est le terme de besoins.

EvZ : au niveau du public-cible, est-ce qu'il s'agit plus de micro-entrepreneurs voulant lancer leur propre activité ou des personnes dans des situations précaires qui demandent un crédit par nécessité ?

HBA : En réalité, c'est 50/50 mais c'est le même public. Je m'explique, il y a des gens qui vont venir nous voir avant de démarrer leur projet, parce qu'ils se sont renseignés, parce qu'ils ont entendu parler de nous, parce qu'ils connaissent quelqu'un qui a obtenu un financement chez nous, donc il va arriver avant de démarrer.

Il y a d'autres personnes qui essuient un refus à la banque et qui se disent qu'il vont venir nous voir, j'aurai peut-être pas les moyens nécessaires de la part de la Brusoc mais je vais demander un peu de sous à prêter ou alors j'ai un petit capital, je vais commencer tout de suite et de toute façon je suis un optimiste de nature et ça va bien fonctionner tout de suite et je n'aurai pas besoin de ce prêt au final. Ça passe pas souvent comme ça malheureusement. Très souvent ils démarrent seuls et se retrouvent très vite en difficulté. Donc là, une bonne partie d'entre eux arrivent à ce moment-là, après cinq, six, huit mois d'activité pour pouvoir obtenir un financement. On a très peu d'entreprises qui ont été créées il y a quatre ans et qui viennent nous voir parce qu'elles sont en situation d'exclusion bancaire.

Donc en réalité c'est le même public, mais c'est tout le temps des entreprises, ou des indépendants ou des personnes par ailleurs en activité qui sont en situation précaire.

EvZ : Donc cela représente un challenge important pour vous d'aider une personne qui se retrouve en difficulté après avoir déjà lancé son activité ?

HBA : On ne peut pas sauver tout le monde bien évidemment, l'analyse économique est donc très importante et si on voit que ce n'est pas faisable, on intervient pas.

EvZ : Sur vos différents produits quel est votre taux de remboursement ?

HBA : 80%. Sur toute l'activité. Mais par branche, c'est assez similaire.

EvZ : Quels sont les défis auxquels vous faites face en tant qu'institution de microcrédit et du secteur plus généralement ?

HBA : La situation a été très compliquée pour notre organisme entre 2009-2013, pendant la crise. Ça a été très difficile parce qu'on aurait pu se dire qu'en étant en période de crise, beaucoup plus de gens vont venir nous voir, avec des projets alors qu'il y aura moins de demande (consommation) sur le marché. Il y a eu une augmentation de demande de microcrédit pendant la crise mais pas forcément de bonnes demandes. Donc ici on passe un temps extraordinaire à recevoir des gens, à pouvoir les informer, les orienter, mais au final ce sont des gens qu'on ne devait pas soutenir au travers de notre organisme de financement. Cela a pris énormément de temps. Cela a « affecter » notre efficacité car cela représentait des heures de travail de perdues au niveau financier. On ne rentabilise pas car avec des produits financiers de 4%, sur des petits montants, c'est difficile d'assurer une rentabilité. En temps normal c'est déjà difficile donc, mais en plus, lorsqu'on passe énormément de temps avec des personnes qu'on ne peut pas soutenir, c'est un vrai risque et une vraie difficulté à devoir gérée au niveau organisationnelle. Parce que lorsqu'on a un afflux de demande, c'est du temps en moins que l'on fait pour la création et pour de l'accompagnement ! Donc on accompagne un peu moins bien ceux qui en ont vraiment besoin et qui se sont lancés. Le pré-crédation, chez qui on perçoit un vrai potentiel et pour lesquels on s'est dit qu'il fallait passer un peu de temps pour recadrer le démarrage, on va passer de nouveau un peu moins de temps avec eux et plus de temps avec des personnes à qui on dit très vite qu'ils n'ont pas les compétences, qu'ils ne connaissent pas suffisamment leur projet ou leur secteur, qu'ils n'ont pas leur diplôme de gestion (= necessity microcrédit) donc ce n'est pas possible, donc nous au bout d'un entretien on sait dire si la demande vaut la peine ou pas.

EvZ : Est-ce qu'un défi ne serait pas d'assurer une rentabilité financière en même temps que de maintenir cette mission sociale ? Cela impacte inévitablement votre balance de taux d'intérêts.

HBA : Je pense que c'est un équilibre impossible à tenir. Nous possédons des fonds propres, au niveau des taux nous sommes à 4% et les autres IMF en Belgique sont plus élevés. Par exemple Crédal a augmenté ses taux récemment et MicroStart est arrivé avec des taux plus importants encore. La logique financière veut effectivement que le taux d'intérêt soit plus élevé, surtout que ce sont des petits montants.

EvZ: Donc vos taux d'intérêts sont suffisamment intéressants pour soutenir des personnes dans le besoin et en même temps d'être rentable.

HBA : On est pas rentable ! Et jamais on ne pourra payer le temps passer sur un dossier en accompagnement pré et post création. Donc nous sommes fortement dépendants de nos subsides et fonds propres et c'est comme pour toute IMF. On a une mission d'utilité publique, il ne faut pas l'oublier. Pourquoi est-ce que nous maintenons des taux d'intérêts bas ? C'est qu'on préfère privilégier la rentabilité financière de nos partenaires. Venir sur 25.000€ pour un microcrédit avec un taux de 9% ça commencer à être lourd pour un commerce de détail, surtout qu'au début il perd ses allocations de chômage si il y avait droit, c'est compliqué. Donc on privilégie le développement de nos partenaires, en lien avec une zone que l'on voudrait voir prospérer sur le plan économique. Donc c'est notre mission de base. Alors si on oublie cette mission de base et qu'on se focalise uniquement sur la rentabilité de notre entreprise, on y arrivera pas d'autant plus que le montant d'intervention moyen se situe entre 20.000€ et 30.000€ donc ce n'est pas possible d'être rentable sur des prêts de si petits montants.

Aujourd'hui les banques refusent pratiquement dans tous les cas de faire des interventions de moins de 50.000€. Parce qu'elles disent qu'elles ne sont pas assez rentable sur des montants inférieurs, compte tenu de leurs frais d'accompagnement.

EvZ : Donc BNP qui à lancer en MicroStart en partenariat avec l'Adie, c'est plus pour sa branche RSE alors ?

HBA : Bien sûr, il ne sont pas rentable et ne seront jamais rentable sur cette branche d'activité. Et je pense qu'ils demandent du subside et sont fort subsidiés, idem pour Crédal. Il faut savoir que Crédal à reçu depuis plusieurs années des subsides de Dexia. Mais cela disparaît cette année (cfr article lundi dans le Soir). Donc ils étaient aussi en partenariat avec une banque.

EvZ : Pour le Micro-crédit et Fonds d'Amorçage, Brusoc collabore toujours avec les centres d'entreprises, guichets d'économie locale, CPAS et d'autres associations ?

HBA : Oui, cela n'a pas changé.

EvZ : Selon vous, quels sont principaux freins et avantages mis à la disposition des micro-entrepreneurs pour lancer une activité ?

HBA : La complexité en terme de lancement administrative et juridique est un vrai frein. Le fait de devoir payer tout de suite ses cotisations alors qu'on est en démarrage et qu'en même temps on perd ses revenus (salaire si salarié ou allocations de chômage si chômeur), ce sont des choses très difficiles à gérer pour l'entrepreneur du point de vue financier. En sachant

que lorsqu'on démarre, cela se fait toujours très lentement et avec beaucoup de coûts. De plus ils paient leurs cotisations qui seront régulées trois ans plus tard en fonction des profits qu'ils auront réalisés. Donc ils peuvent se retrouver à payer des sommes inattendues trois ans plus tard si leur activité a été relativement florissante au cours de cette période. Donc il y a un montant important à payer en sachant que la structure est en pleine croissance, à combiner avec une situation souvent précaire de la personne, donc son besoin en fonds de roulement est affecté un peu à alimenter un stock de départ, augmenter sa marchandise, augmenter sa prospection, donc elle se retrouve avec des problèmes de trésorerie, une dette qui apparaît du jour au lendemain qu'elle doit absolument honorer et une activité qui sur papier est prospère et nécessite des fonds pour se développer. Donc très souvent ils n'y arrivent pas car cela représente un coût trop important. Alors pour ces entreprises il faut pouvoir alléger la charge administrative pendant un temps pour voir si l'entreprise va prospérer.

Il y a deux ans, nous avons regardé dans notre portefeuille et nous avons pris les vingt entreprises qui performaient le plus, on avait un chiffre d'affaire cumulé de 23 millions d'€, un bénéfice net de 1,2 millions d'€, ce qui veut dire que ces entreprises elle sont rentables pour l'Etat. Parce que non seulement elles créent de l'emploi et ne sont plus à charge de la collectivité, mais en plus elles génèrent des bénéfices et paient des impôts. Donc en sachant qu'elles sont à charge à la base, on devrait pouvoir essayer de les mettre dans une situation de démarrage plutôt confortable et les alléger sur toute une série de facteurs et il faut produire cette démarche pour toutes les entreprises qui démarrent. Si aujourd'hui dans de très mauvaises conditions on arrive avec 23 millions d'€ sur 20 entreprises, dans de meilleures conditions le chiffre d'affaire sera beaucoup plus importants, avec un bénéfice plus importante et plus d'micro-entreprises qui performeraient. Donc ce sont ces freins qui existent qui freinent la rentabilité potentielle présente chez ces micro-entrepreneurs.

Il faut créer un cadre légale qui leur permettent d'obtenir des dispenses au départ de façon systématique, avoir des formulaires allégés car ce sont des « micro » entreprises. Car aujourd'hui ce qui existe en matière légale en Belgique est destiné aux entreprises en vocation à devenir de bonnes PME ou de grandes entreprises. On a pas de documents simplifié qui aiderait bien souvent ces gens trop souvent perdus devant cette paperasse. Donc du coup, ils ne les remplissent pas, ne savent pas lesquels remplir et puis on laisse tomber et on se retrouve avec des problèmes parcequ'on a pas rempli le bon questionnaire.

Pour ce qui est du maintien des allocations de chômage de manière dégressive au cours des premières années après le lancement, c'est un luxe et beaucoup de gens le demandent. Mais si il pouvait déjà y avoir une exonération au niveau des cotisations, si on leur permet d'engager

des personnes et pas tout de suite devoir payer des « charges employeurs » exorbitantes et qu'on leur disent que dans leur situation ils engagent et ne payent pas de charges pendant une période donnée ça serait déjà un gros avantage. Le problème que nous avons est que les personnes veulent engager parce qu'ils sont débordé de travail et fatigué, il faut se lever tôt et fermer le magasin tard donc souvent ils sont épuisés. Donc ils devraient pouvoir engager du personnel sans payer de cotisations car elle ne peuvent pas se le permettre. Sans cela, il ne peuvent pas physiquement assumer de gérer toute l'activité sans l'aide d'autres employés. Et puis de toute façon dans les activités du commerce de détail vous pouvez faire vivre une personne, voir deux tout au plus. Sans compter que certains ne s'octroient même pas de salaires au cours des premières années. Je pense que c'est un système qui favorise l'engagement de personnes sans contrat de travail, alimentant l'économie informelle. Et de cette manière ils se mettent en danger et en difficulté du point de vue légal et fiscal et par rapport à la relation humaine qu'ils vont avoir avec la personne. Contractuellement cela peut poser des soucis, la personne peut disparaître du jour au lendemain, ne va peut-être pas travailler dans une perspective comme si elle avait un contrat, et donc cela créé des incertitudes à tous les niveaux.

EvZ : Comment est-il possible de gérer les risques d'une telle activité ? C'est principalement via l'accompagnement et la confiance que vous allez créer avec le client ?

HBA : c'est tout à fait ça. C'est l'analyse de projet fouillée et approfondie, c'est la connaissance du profil et ses motivations et la connaissance qu'il a de son secteur d'activité. Et puis c'est surtout d'être présent pour tout contrôler par la suite.

EvZ : Au niveau de la demande, quelle est la tendance actuelle, vous constatez qu'elle demeure bien présente ?

HBA : On intervient chaque année et on a un volume d'investissement qui est d'1,5 millions d'€ par an. Ceci est constant en sachant que nous intervenons sur un territoire qui représente 10% de la superficie bruxelloise. C'est donc assez conséquent comme volume d'investissement.

EvZ : Constatez-vous que cette zone objectif 2 commence à être de plus en plus stimulée économiquement ?

HBA : La zone du canal très clairement aujourd'hui. Il y a un article aujourd'hui sur le quartier Dansart. Molenbeek il y a aussi des vrais noyaux commerciaux, saint-gilles connaît un boom extraordinaire en terme de commerces. Ce matin j'assistais à une conférence qui disait que uniquement sur le quartier du parvis de Saint-Gilles, il y a vingt nouveaux commerces qui se sont installés au cours de l'an passé. Donc voilà, il y a cependant encore

beaucoup de choses à faire. Il y a donc du potentiel de marché derrière mais il y a également encore beaucoup de difficultés. Ces quartiers évoluent très clairement.

EvZ : Il y a donc encore un vrai potentiel de marché la derrière ?

HBA : Oui il y a une vraie dynamique entrepreneuriale et commerciale qui existe également.

EvZ : Mais on dit souvent en Belgique que le vrai problème vient de l'entrepreneur lui-même car trop peu de gens en Belgique se verraient entrepreneur ou osent prendre le risque.

HBA : Oui c'est certain nous n'avons pas la culture du risque, mais il y a des gens qui n'ont plus le choix. C'est ça ou ne rien faire et être à la rue. (= necessity entrepreneurship). Cette réalité elle est présente, mais avec le taux de chômage que nous connaissons à Bruxelles et le peu d'emplois qu'on offre actuellement, il n'y a rien à faire, il y a énormément de gens qui se disent que le seul moyen c'est de devenir entrepreneur. (MF=Moyen pour aider les entrepreneurs à commencer car necessity entrepreneurship). Donc là il y a un vivier très riche de ce profil de personnes. Et en même temps, ce sont des personnes qu'il faut encadrer. Ce sont peut-être des débrouillards et il y a sûrement une volonté entrepreneuriale derrière mais ce ne sont pas des professionnels, il n'ont pas une connaissance suffisante de l'administration et du monde économique auxquels ils font face.

EvZ : Ne pensez-vous pas qu'il faille, dès le plus jeune âge des enfants à l'école, stimuler une logique entrepreneuriale à l'école ?

HBA : Oui, c'est certain et ça se fait de plus en plus, il y a des outils qui existent, les mini-entreprises, le programme CPME à Louvain, « boost your talent » qui sont des projets dans toutes les écoles de la zone d'intervention prioritaires destinés à stimuler l'entrepreneuriat, donc cela fait six ans qu'ils passent dans les écoles de cette zone. Ceci est destiné à une nouvelle génération évidemment. Il faudra encore attendre.

EvZ : En même temps, avec la concurrence déjà installée sur le marché, n'est-il pas difficile de se faire sa place ?

HBA : Pour ceux que nous finançons, il y a tout un accompagnement qui aide les entrepreneurs à faire face à cela. Evidemment, on va un peu voir en terme de concurrence, si le projet a des perspectives de croissance dans tel secteur. De plus, nous ne refusons aucun secteur. Ce qu'on fait énormément pour le moment, c'est le financement de projets d'alimentation durable car on se rend compte qu'il y a une vraie demande la derrière, il y a des restaurants aussi qui se développent.

EvZ : L'UCM et Crédal, quant à eux, me disaient que l'horeca était ce qu'il y a de plus risqué et que la demande ne suivait plus étant donné l'abondance de l'offre sur le marché actuellement et du risque que cela engendre.

HBA : Il n'y donc aucun secteur d'exclusion. L'intérêt est que la personne connaisse bien son projet, qu'il y ait des prévisions qui soient intéressantes, qu'en terme de montant financier le montant demandé ne soit pas trop important et qu'au niveau du plan financier il y ait une capacité de remboursement avec des prévisions réalisées dans une logique de « break event » donc on aime pas gonfler le chiffre d'affaire, on part toujours sur des prévisions à la baisse et de cette prévision à la baisse on regarde si il y a un remboursement qui est possible ou pas. Donc si le remboursement nous semble impossible selon ces prévision, on octroie pas de financement. Et par la suite, le jour où l'activité est en difficulté nous pouvons rééchelonner ses remboursements.

Annexe 12 : Interview Didier Paquot (Union Wallonne des Entreprises)

EvZ : Quels sont les avantages et les freins à la création d'entreprises et à l'entrepreneuriat en Belgique ?

D.P : L'entrepreneuriat en Belgique n'est pas au niveau que l'on souhaiterait. Il y a un certain nombre d'indicateurs qui le montrent comme le « Gem » (Global Entrepreneurship Monitor) et qui montrent qu'il faudrait encore créer beaucoup plus d'entreprises. Alors les obstacles, je crois que le premier obstacle c'est l'entrepreneur lui-même. Les gens n'ont pas le réflexe de créer leur entreprise. Nous avons assez bien réduit jusqu'à présent les obstacles administratifs qui permettent de créer rapidement une entreprise. Maintenant en deux ou trois jours on peut avoir réalisé les formalités au guichet d'entreprise donc maintenant cela prend moins de temps qu'avant. De plus, les financements pour un bon projet se trouvent relativement facilement.

EvZ : Cela dépend de la taille des entreprises évidemment non ?

D.P : Oui, c'est-à-dire que je parle des PME, donc d'un entrepreneur qui veut créer une entreprise de deux ou trois personnes. Les financements sont plus difficiles que pour les grandes sociétés mais avec un bon projet on trouve. Il faut bien-sûr un minimum de fonds propres et ça c'est une des difficultés certainement du lancement. Une fois qu'on a des fonds propres suffisants et une bonne idée de projet, les banques prêtent assez facilement en fait. Donc il faut trouver les fonds propres, auprès de la famille, d'amis, et ça c'est certainement un des grands problèmes pour les entreprises. Mais je crois que l'obstacle majeur à l'entrepreneuriat c'est le manque de mentalité entrepreneuriale en Belgique.

EvZ : La Libre Belgique le soulignait dans un de ses articles : « un belge sur trois seulement se verrait entrepreneur »

D.P : C'est ça, exactement, il y a deux formes d'entrepreneuriat. Il y a l'entrepreneuriat de choix et l'entrepreneuriat de nécessité. Donc on voit que l'entrepreneuriat de nécessité a quand même fort augmenté à cause de la crise et ce qui n'est pas toujours très bon car ça finit souvent en faillite car ce sont des créations d'entreprises qui sont mal préparées et c'est souvent dans des secteurs comme la construction, l'horeca, etc.. Mais les mentalités sont entrain de changer. D'abord on voit un réel effort de la part des universités de concevoir des programmes tels que le CPME à Louvain-la-Neuve, il y a le programme « entrepreneur étudiant » à Liège, donc il y a plusieurs initiatives pour stimuler l'entrepreneuriat. Mais l'idée serait quand-même de cultiver l'entrepreneuriat dès l'école primaire.

EvZ : Justement un autre article de la Libre Belgique : « la culture d'entreprise ça s'acquiert ».

D.P : Oui, et ce n'est pas tellement l' « esprit d'entreprise » mais l' « esprit d'entreprendre » qu'il faudrait plus cultiver dès l'école primaire. Mais je suis assez confiant quand je vois la jeunesse actuelle, il y a un fort changement de mentalité par rapport au passé. Si on parle de l'entrepreneuriat pur, je pense que quelqu'un qui veut réellement créer son entreprise ne trouvera pas devant lui de grosses difficultés à la créer dans le contexte actuel. C'est le développement qui va poser plus de problèmes. C'est un autre sujet ça mais le développement va certainement poser plus de problèmes. Mais la création d'entreprises c'est principalement dans la tête des gens.

EvZ : Je lisais l'autre jour que pour les petites entreprises créées par des personnes en situation précaires, se lançant dans l'entrepreneuriat par nécessité, que le cadre réglementaire est pas du tout favorable au lancement de petites structures en Belgique et que les banques n'étaient pas intéressées de donner des crédits à des entreprises qui leurs coûteront plus qu'elles ne leur rapporteront.

D.P : Mais il existe des structures d'appui comme l'UCM ou la SOCAMUT. La SOCAMUT qui sont spécialisés dans le microcrédit.

EvZ : Quels types d'aides sont proposés aux petites entreprises en Belgique et quels sont les efforts encore à réaliser pour permettre un développement plus soutenu de celles-ci ?

D.P : Alors il y a un certain nombre d'aides pour aider les jeunes entrepreneurs à créer leur entreprise, il y a notamment la « bourse de pré-activité », il y aussi des « cellules de création d'entreprises » à l'UCM. Il y a des « aides de création à l'entreprise » dans les intercommunales, dans les chambres de commerce. Il y a aussi les « couveuses d'entreprises » mais ça c'est souvent pour des entreprises déjà un peu plus technologiques ou plus avancées. Dans l'horeca, il peut trouver un support à l'UCM par exemple.

EvZ : J'ai justement été les voir hier, et l'UCM me disait que c'était le plus risqué de tous les secteurs actuellement et qu'ils n'encourageaient pas les gens à se lancer là-dedans.

D.P : Oui mais ça c'est un bon service qu'on rend aux jeunes entrepreneurs, c'est de leur dire qu'il ne faut pas entrer dans tel ou tel secteur à risque comme l'horeca. C'est vrai que c'est un secteur dangereux, mais bon il y a des hôtels, des cafés et des restaurants qui fonctionnent bien donc il ne faut pas généraliser cela.

EvZ : Je suis tombé sur un article dans votre revue de presse : « pour les petites entreprises c'est trop complexe », article de Philippe Flamme.

D.P : Oui, mais ce qui est trop complexe ce sont les marchés publics pour les petites entreprises. Donc c'est déjà après la création d'entreprise. Lui est dans les marchés publics et les appels d'offre uniquement. Et c'est vrai que pour les petites entreprises, les marchés publics sont trop complexes. Les marchés publics c'est surtout pour les entreprises de construction. Le problème des petites entreprises c'est qu'il n'y a pas une formalisation suffisante qui permettrait à l'entreprise de se demander s'il existe un marché pour mon idée, est-ce qu'il répond à un besoin, est-ce que je dispose des financements nécessaires, est-ce que j'ai le personnel suffisant ? C'est pour ça que des structures d'accompagnement et d'appui proposent de réaliser avec l'entrepreneur des business plans pour leur activité.

D.P : Je pense donc que le micro-entrepreneur peut être bien entouré s'il cherche convenablement. Je ne vois pas de grosses difficultés pour ça.

EvZ : Recommandations pour stimuler davantage le développement de PME et l'entrepreneuriat en Belgique?

D.P : Je pense que la seule façon de faire est d'éduquer les enfants dès les primaires et il faut que ça soit dans les cours obligatoires, pas en tant qu'option ou même animation. Je crois qu'au Danemark ils ont ça, c'est un cours d'entrepreneuriat dans le cursus de l'élève dès le primaire. Je crois qu'il n'y a que ça. Mais parallèlement, il faut donc aussi changer la mentalité des professeurs, d'être plus ouvert sur l'entreprise, d'être plus ouvert sur l'entrepreneuriat. Il y a la mentalité des parents également, de ne pas dire à leurs enfants qu'ils doivent trouver absolument du boulot dans le secteur public ou dans les grandes entreprises. Donc je pense sincèrement qu'on a déjà beaucoup fait au niveau technique, au niveau environnement et que la seule chose qu'il reste à faire c'est de changer les mentalités et d'utiliser tous les moyens pour changer ces mentalités.

EvZ : Et au niveau des subsides régionaux, pensez-vous qu'ils soient suffisants ?

D.P : Oui je pense qu'ils sont suffisants. Je ne crois pas qu'en augmentant le nombre de subsides on puisse augmenter le nombre d'entrepreneurs.

EvZ : Le problème se situe alors plus à la racine, dans les mentalités ?

D.P : Oui, quelqu'un qui veut créer son entreprise ne va pas se dire « tiens, je vois qu'il y a des subsides, je vais créer mon entreprise ». Il va se dire « je vais créer mon entreprise, de quels subsides est-ce que je peux bénéficier ? ». Je crois que dans ce contexte, il y a beaucoup de subsides qui existent, maintenant qui doivent être plus lisibles et accessibles sûrement, et puis on ne peut pas que compter sur des subsides pour créer son entreprise. Les subsides viennent en plus améliorer et faciliter la situation de l'entreprise. Mais au début, il faut un produit et une demande solvable pour ce produit ou ce service.

EvZ : Et agir dans un secteur qui ne soit pas trop concurrentiel aussi ? Car la concurrence s'intensifie aujourd'hui dans pas mal de secteurs...

D.P : Oui et non, il y a quand même toujours des niches qui permettent à un produit de se développer sans problèmes. Mais c'est une étude de marché qui le montre, il faut donc bien se préparer et établir soigneusement son étude de marché.

EvZ : Ne pensez-vous pas que ça soit la culture du risque et l'aversion au risque qui soit trop importante en Belgique, contrairement à des pays comme les Etats-Unis ?

D.P : Oui, c'est-à-dire que les gens sont arrivés à l'époque aux Etats-Unis et ils ont du créer des choses, donc de générations en générations, on se transmet cette esprit d'initiative. Ils ont conquis un continent, ont du tout créer. Ici en Europe, on a eu des grandes entreprises, on a eu plus un réflexe salariale qu'un réflexe entrepreneurial. On a eu des administrations importantes dans lesquelles on pouvait rentrer sans trop de difficultés. Donc, on a un peu atténuer l'esprit d'entreprendre car le tissu économique était fait de grandes entreprises et donc on donnait une autre mentalité. « Qu'est-ce que l'entreprise peut m'apporter », « qu'est-ce que je peux apporter à l'entreprise ». Et pas « qu'est-ce que je peux faire moi ». Donc il faut repartir vers une autre mentalité. Les Etats-Unis ont en plus moins de couverture sociale.

EvZ : Oui et en plus, là-bas l'entrepreneur qui échoue se verra souvent accorder une seconde chance et un nouveau crédit ce qui n'est pas le cas en Europe.

D.P : Oui c'est ce qu'on dit souvent et ça rend la chose difficile pour les entrepreneurs en Europe aussi. Maintenant je pense qu'une fois qu'on a un certain dynamisme on finit par la recevoir cette seconde chance, si on a pas fait une faillite frauduleuse ou une faillite d'incapacité complète. Donc si on a fait faillite parce que le marché n'était plus là ou parce qu'il y avait une crise économique je pense qu'il y a moyen quand même de trouver.

EvZ : Quel est le potentiel de marché de ces micro-entrepreneurs ?

D.P : Bien-sûr qu'il est là, il suffit de se montrer créatif et dynamique et pour ça je crois que le potentiel économique est infini. Il y a toujours moyen et puis même dans des secteurs où il y a du monde, si on est meilleur que les autres on réussira toujours. Donc il ne faut pas cibler des secteurs, même si certains fonctionnent mieux que d'autres ou que certains ont plus d'avenir, car je pense que dans tous les secteurs on peut trouver des niches dans lesquelles se situer et arriver à créer une entreprise. Au final quand on lance une entreprise, c'est parfois simplement une question de financement, est-ce que vous ne pensez pas que le régulateur des marchés financiers comme la BCE ou d'autres grandes institutions financières peuvent avoir un rôle avantageux ou néfaste sur les IMF et plus indirectement sur le lancement d'activités indépendantes par des micro-entrepreneurs ?

D.P : je pense que le rôle est très indirect. Effectivement, ils peuvent restreindre la masse monétaire, faire monter les taux d'intérêts et empêcher à un certain nombre d'activités de se créer. Mais ce n'est pas leur objectif, et puis des taux d'intérêts très élevés poserait problème mais c'est toujours en rapport avec le taux de profit qu'on fait sur son entreprise donc si votre rentabilité est supérieure aux taux d'intérêts vous avez un avantage à prendre un crédit. Et puis les banques peuvent créer leur propre monnaie aussi, par le phénomène du multiplicateur. Donc effectivement on avait dit que Bâle III allait restreindre les financements et surtout les gros prêts à long terme pour les grosses entreprises, mais pour les petites entreprises, cela relève de l'agence bancaire donc là je ne pense pas qu'il y ait un rôle direct de la part du régulateur. Cela dépendra principalement de la confiance qui s'établit entre l'établissement de crédit et le demandeur de crédit et puis également de la force de persuasion de ce dernier qu'on aura à l'égard de son banquier. Ce qui est plus problématique c'est la centralisation des décisions des grandes banques et aussi des critères plus mécaniques ou on répond à un ensemble de questions et on se voit attribuer un rating etc... Donc on joue moins sur le feeling du banquier ici pour le persuader comme on pourrait le faire avec des IMF, et ça joue très certainement dans la décision finale.

EvZ : Mais du coup, l'entrepreneur peut passer par des structures d'appui qui vont apprendre souvent à lui faire confiance non ?

D.P : c'est ce que disent les banques car nous avons fait une enquête auprès des banques il y a 2 ans, et ils disent que beaucoup de dossiers sont mal préparés tout simplement. Ils sont mal ficelés et même si l'idée est bonne, on ne peut rien faire à ce moment-là. Et une autre raison de refus, c'est lorsqu'il n'y a pas assez de fonds propres. Et même quand il y a suffisamment de fonds propres, ça peut représenter un trop gros risque pour la banque d'octroyer un crédit pour ce type de projets. Mais les banques disent en général que si le projet est solide et qu'il y a assez de fonds propres ils y vont et prêtent assez facilement.

EvZ : Wallonie en est à un stade de stagnation ou de croissance ?

D.P : Pour l'instant on n'échappe pas à la situation de la crise économique que l'on connaît depuis 2008. On est plutôt en stagnation macro économiquement, et je vous donnerai le point conjoncturel comme ça vous connaîtra le point de la Wallonie. C'est sur que le climat n'est pas à la création d'entreprise, on a une croissance entre 1% et 1,5% avec ça ce n'est pas très intéressant, mais en même temps, il y a des taux d'intérêts qui sont assez bas. Et je pense qu'une mauvaise situation macro-économique n'empêche pas qu'au niveau micro-économique il y ait de grosses occasions pour créer son entreprise. Donc je pense que ce n'est pas parce qu'on a une forte dépression macro-économique qu'on ne peut pas trouver des

opportunités si on sait se montrer créatif et dynamique. Maintenant bien-sûr qu'il y a des facteurs qui peuvent jouer et influencer négativement comme une demande qui est moins solvable qui implique de revoir à la baisse ses business plans. Et alors ce qui fait crouler les petites entreprises c'est aussi de ne pas avoir une comptabilité et une discipline exemplaire, c'est-à-dire de mélanger son patrimoine avec l'argent de l'entreprise. Donc il faut également une certaine rigueur pour que ça marche.

EvZ : Principaux défis auxquels font face les entrepreneurs aujourd'hui ? (Concurrence ? Cadre réglementaire ? Trop de risque ?)

D.P : la durabilité. Le principal défi pour un entrepreneur aujourd'hui c'est de durer. De au moins tenir cinq ans, ce sont les cinq premières années qui sont difficiles. Et donc l'obsession d'un jeune entrepreneur est de durer, d'avoir suffisamment d'argent, un cash flow, des liquidités suffisantes, un personnel qui n'est ni trop/ni trop peu pléthorique, de contrôler l'entreprise et d'arriver à ouvrir certains marchés, c'est ça le plus compliqué. Et aussi de se confronter rapidement au marché. Une nouvelle théorie qui existe actuellement dans l'entrepreneuriat et je le constate sur le terrain, c'est de ne pas attendre que son produit soit complètement terminé pour se colleter au marché. Dès qu'un produit ou un projet qui est bon, mais pas terminé, il faut aller le tester sur le marché. Lui demander « qu'est-ce que vous en pensez ? », « vous allez être mon client potentiel, qu'en pensez-vous ? ». Et puis vous revenez et vous l'améliorez de sorte à avoir un aller-retour très rapide avoir le marché et de ne pas faire l'entièreté en chambre à produit et puis de dire maintenant acheter le, il est terminé car ça c'est dangereux. Il faut pouvoir avoir une interaction rapide avec son marché.

EvZ : Donc en quoi consisterait la stratégie de pénétration de marché ?

D.P : Il faut aller les trouver ! Aller chercher quelques entreprises potentiellement intéressées. Il faut d'abord aller le tester avec certaines personnes pour voir si le produit correspond à la demande du marché, et puis on sensibilise le marché, et puis alors en dernière phase on peut commencer à faire de la publicité. Et puis en phase test vous le faite essayer à dix ou vingt clients qui le trouvent bien, ils vous diront qu'ils le prennent déjà. Ca vous fait déjà un client. L'autre dit qu'il faut l'améliorer dans ce sens-là. Vous l'améliorez et vous gagnez encore un client. Et de cette manière vous commencez à bâtir votre clientèle. La clientèle ne se construit pas en commençant par de la publicité. Il s'agit de faire du corps à corps avec son client dès le départ.

Annexe 13 : Interview Françoise van Zeebroeck (Crédal)

FvZ : Donc votre mémoire porte bien sur le crédit professionnel, pas le crédit à la consommation. Je travail comme juriste chez Crédal, je suis à la fois en charge du contentieux des départements microfinance : nous avons deux départements de microfinance, un pour le crédit personnel, crédit à la consommation qui sont des petits montants vraiment pour des particuliers, il s'agit de financer une voiture pour l'accès à l'emploi, des formations, mais ça ce n'est pas votre domaine de mémoire. Et puis il y a la microfinance qui s'occupe de lancer des personnes dans une activité professionnelle comme les indépendants. Je m'occupe également d'autres questions juridiques pour Crédal. J'ai donc une vision sur les deux départements mais je vais donc me baser sur le microcrédit professionnel.

EvZ : De quelles aides, subsides, dons, bénéficiez-vous ? Pourriez-vous atteindre la durabilité financière sans ces différentes aides et subsides ? Dans quelle proportion êtes-vous dépendants de ces subsides ?

FvZ : Pour le microcrédit professionnel, les subsides concernent essentiellement les subsides à l'emploi et les subsides du Fonds Sociale Européen (FSE). En ce qui concerne les soutiens liés au mécénat, on possède toujours actuellement un soutien de « Belfius Fondation » mais la fondation a décidée de se retirée et donc en 2016 on aura plus le soutien de la fondation Belfius. Maintenant est-ce qu'on pourrait atteindre la durabilité financière sans toutes ces aides et subsides ? Je ne pense pas. MicroStart essaie de le démontrer pour l'instant mais il faut savoir que derrière MicroStart il y a quand-même BNP qui est derrière eux. Atteindre l'équilibre est très compliqué parce qu'on ne peut pas pratiquer des taux d'intérêts trop élevés parce que dans le contexte belge, nous n'aurions pas de clients, ce n'est juste pas praticable. Et ce sont des crédits qui demandent une analyse de crédit très importante et donc un accompagnement important des clients parce qu'on travaille avec des gens qui sont plus fragiles et partent déjà d'une manière plus fragilisée dans le lancement de leur projet. Donc il y a tout cet accompagnement qui prend du temps, qui est très énergivore et qui finalement à un certain coût. Cet accompagnement (pré et post) requiert une analyse qui prend beaucoup de temps. On ne se contente pas d'une simple analyse du projet financier de la personne, on regarde également où la personne en est au niveau de la situation familiale, les plans B, la faisabilité de son projet donc il y a une analyse profonde de la situation économique et sociale du client. Nous travaillons avec beaucoup de bénévoles, donc des personnes engagées comme bénévoles chez Crédal. Et cela autant en pré qu'en post crédit. Donc les conseillers reçoivent une demande de crédit et voient que la demande de crédit est vraiment remplie de manière

insuffisante, nous proposons au client d'être accompagné par quelqu'un pour préparer le dossier de crédit et éventuellement se dire que ce n'est peut-être pas le bon moment pour la personne de demander un crédit et qu'il faudrait continuer à approfondir son projet.

FvZ : Nous avons également un département associatif, pour tout ce qui est lié à l'économie non marchande. Mais ça ce n'est pas lié au microcrédit car là les montants peuvent aller bien au-delà de 25.000€. Notre microcrédit existait bien avant celui de MicroStart. Nous avons d'abord commencé à octroyer du microcrédit associatif, puis professionnel, puis personnel.

FvZ : Pour le FSE, ce sont des subsides sous la forme de programmes de six ans, 2014-2020 pour cette période.

EvZ : Bénéficiez-vous d'un soutien gouvernemental ? Si oui, quelle proportion représente-t-il ?

FvZ : Alors au niveau microcrédit, pour le fédéral nous n'avons aucuns subsides. Au niveau régional, nous avons une garantie de la SOWALFIN, qui est un organisme parapublique, et alors il y a le « Fonds Bruxellois de Garantie » qui garantit ponctuellement certains dossiers mais ça c'est vraiment minime. C'est plus dossier par dossier puisqu'on leur présente certains dossiers de cas particuliers. Avec la SOWALFIN, nous avons vraiment une convention avec eux depuis des années et tous nos dossiers wallons qui rentrent dans les critères de la SOWALFIN sont d'office garantis par la SOWALFIN à 50%. Et pour l'instant nous n'avons aucun soutien de la Région de Bruxelles-Capitale.

EvZ : Quels sont vos drivers et potentiels de marché ?

FvZ : Il y a des gens dans des situations précaires qui n'ont pas accès au crédit bancaires. Mais on remarque quand-même depuis quelques années que la frilosité des banques est de plus en plus importante. Donc si les banques refusent le crédit, les gens viennent chez nous. Pour les banques, ça coûte trop cher car ce sont des petits crédits, trop cher à contrôler et il y a une question du risque également. Je parle du risque lié à l'activité, par exemple dans des secteurs innovants pour lesquels les banques n'osent pas prendre le risque car ce n'est pas dans leur canevas et donc ils ne souhaitent pas s'engager dans ce genre de crédits.

FvZ : Pour ce qui est du potentiel, il est vraiment très important. Nous travaillons vraiment en partenariat avec des structures qui accompagnent des entrepreneurs à la création de leur projet telles que des structures d'appui comme « Job in », « Créa job », le « village partenaire », structures qui aident les futurs entrepreneurs à monter leur projet.

EvZ : Comment gérez-vous les risques liés à l'octroi de vos crédits ?

FvZ : Je vous encourage à lire notre prospectus qui se trouve sur notre site et toute l'analyse de risque de Crédal est reprise dedans. Mais comment maîtrisons-nous le risque ? Tout

dossier fait l'objet d'une analyse personnalisée et détaillée, à la fois sur le plan financier et sur le plan social. Donc nous n'avons pas de système de scoring comme font les banques (programme informatique qui analyse le risque en fonction de toute une série de critères). Ensuite nos dossiers sont présentés à un comité de crédit qui est composé à la fois d'experts financiers, sociaux, de l'entrepreneuriat et d'un membre de Crédal. Et c'est le comité de crédit qui décide finalement d'accorder ou non le crédit au client sur base de l'analyse de tous ces experts.

EvZ : Voici la procédure d'octroi chez Crédal, est-elle toujours d'actualité car le dossier date de 2007 ?

FvZ : Alors le MC2 est un ancien terme pour signifier le microcrédit professionnel. Donc ici on a un centre d'appel téléphonique qui prend tous les appels de demande de crédit. Dans un premier temps, il y a un tout petit check d'éligibilité parce que si la personne demande 50.000€ ce n'est pas du microcrédit, si elle veut financer l'import/export d'armes, on ne va pas le faire chez Crédal. Et puis on demande au client de constituer un dossier à renvoyer à nos collègues du centre d'accueil qui vont vérifier si le dossier est complet. Si c'est le cas, il est attribué à un conseiller de crédit qui rencontre le client, fait l'analyse de la demande de crédit et puis qui la soumet au comité. Et puis le comité prend finalement la décision sur le crédit, sur l'accompagnement etc... Et puis nous avons aussi des garanties publiques de la part de la SOWALFIN et du « Fonds Bruxellois de Garantie » dossier par dossier mais on a surtout une garantie du Fonds Européen d'Investissement (FEI). Il y a également des règles internes de limitation du risque. Par exemple, on ne peut pas prêter à un même client plus de 5% des fonds de Crédal, les crédits long terme ne peuvent pas dépasser 30% des fonds de Crédal. Et puis il faut s'assurer également du remboursement du microcrédit par le client une fois qu'il a été accordé et ça prend du temps aussi. Comme on sait qu'on travaille avec des personnes pour qui ce n'est jamais facile au début, on est fort derrière la personne et on tente de s'arranger avec elle si elle éprouve des difficultés de remboursement. Et puis on a des analystes de benchmarking car on sait qu'il y a des secteurs qui sont beaucoup plus risqués. Par exemple, les banques refusent de plus en plus à accorder des crédits dans l'horeca car c'est un secteur très risqué.

EvZ : Quelles sont vos stratégies de pénétration de marché ?

FvZ : Nous travaillons beaucoup avec des structures d'accompagnement des entrepreneurs. Et alors nous réagissons très fort avec ce qui nous revient des clients. Par exemple, à un moment donné on avait des clients qui demandaient des montants plus importants que 25.000€, qui n'étaient pas spécialement exclus du secteur bancaire traditionnel, mais qui souhaitaient

vraiment travailler avec Crédal pour des raisons éthiques. Donc ce sont des gens qui souhaitent lancer leur activité avec un partenaire bancaire qui ont les mêmes valeurs que eux. Donc nous avons créé un nouveau produit qui s'appelle « Impact plus », pour des crédits au-delà de 25.000€ (jusqu'à 100.000€), mais qui s'adresse à un nouveau public quelque part pour nous car ce ne sont pas des gens qui avaient difficilement accès au crédit bancaire, ce n'était pas spécialement de l'associatif non plus, c'était plutôt des SPRL ou S.A qui ont vraiment les mêmes valeurs que nous. Donc nous nous adaptons à nos clients. On évolue donc en fonction des besoins qui nous reviennent de notre clientèle afin de les satisfaire. On octroiera le crédit que si leur gouvernance correspond à leurs valeurs, s'ils sont dans l'économie durable et de la fonctionnalité et des choses comme ça, donc vraiment un secteur assez niche aussi.

EvZ : Comment décririez-vous votre mission ?

FvZ : « Créer une société plus juste et plus durable ». Mais vous trouverez tous les détails liés à notre mission dans les statuts.

EvZ : Comment vous positionnez-vous par rapport à la mission sociale à assurer vs. Les perspectives de rentabilité et durabilité financière et opérationnelle ?

FvZ : Crédal a deux objectifs : c'est à la fois proposer des placements éthiques, donc les fonds que nous prêtons ce sont des fonds que nos coopérateurs nous prêtent et qui font des investissements chez Crédal et ce sont ces fonds-là que nous prêtons sous forme de crédits. Nous leur assurons que la finalité de leurs investissements chez nous servira à financer des personnes ayant difficilement accès au crédit bancaire ou des associations qui ont une forte valeur sociale. Et puis il y a ce placement qui est transformé en crédit. Certaines parts de coopérateurs produisent un dividende, pour d'autres qui n'en produisent pas, donc ils ont le choix de prendre une part avec ou sans dividende. Et pour s'assurer une durabilité de notre activité sans devoir distribuer des dividendes de manière trop importante à nos coopérateurs, dans notre règlement d'ordre intérieur, la dernière AG de 2014 a validé le fait que le dividende ne pouvait jamais dépasser 2,5%. Et c'est toujours en fonction des résultats bien-sûr aussi. Donc cela nous permet de rémunérer nos coopérateurs ce qui est important pour nous car il faut que l'argent qu'ils placent chez nous pour des investissements durables ne perde pas de sa valeur. Car l'idée pour maintenir le fonctionnement de l'activité est de toujours attirer des coopérateurs. Et nous avons une augmentation de fonds de 10% par an qui nous permet de pouvoir continuer l'activité. Et les fonds que l'on récolte sont transformés en moyenne à 90% en crédits.

EvZ : Quels types de crédit octroyez-vous ? Quels sont les montants maximum et moyens ?

FvZ : Il y a du crédit d'investissement (professionnel), de fonds de roulement. Le microcrédit de manière générale peut aller jusqu'à 15.000€ chez nous. Mais nous avons aussi le « microcrédit développement durable » pour lequel on va jusqu'à 25.000€ mais là il faut que le projet du client soit dans le développement durable. On peut aussi combiner un crédit d'investissement avec un crédit en fonds de roulement mais le total ne peut pas dépasser 25.000€.

EvZ : Quel est le taux de remboursement ?

FvZ : La microfinance est un domaine assez risqué par définition. Nous avons un taux de sinistre (donc lorsqu'on a tout tenté jusqu'au remboursement) de 13%. Le taux de remboursement est donc égal à 87%. Mais nous avons une politique de recouvrement pour recouvrer les montants qui nous sont dus. Comme on sait qu'on travaille avec des personnes plus fragilisées avec des budgets plus serrés, on permet aussi au client lorsqu'un défaut de remboursement est constaté de rembourser sa dette avec des plans de paiement qu'une autre banque n'accepterait pas. Nous permettons parfois de rééchelonner de manière très longue, ça prend du temps mais cela nous permet d'être remboursé à terme.

EvZ : Et votre produit « Affaires de Femmes, Femmes d'Affaires » existe-t-il toujours ?

FvZ : Oui il existe toujours et il est destiné aux femmes qui souhaitent se lancer comme indépendantes. Et le crédit social accompagné existe lui aussi encore, c'est le crédit personnel. C'est un accompagnement sous la forme de formations, pouvant éventuellement déboucher sur un crédit.

EvZ : Constatez-vous une meilleure condition des gens ayant obtenu un crédit chez vous ?

FvZ : Il existe des clients qui reviennent parce qu'ils se sont plantés, mais nous tentons toujours dans la mesure du possible de trouver une solution avec eux. Ce phénomène existe car l'activité est risquée et parce que ce sont des montants qui, pour une personne au chômage recevant un crédit de 15.000€ pour lancer son activité, c'est quand même un montant assez conséquent à rembourser si l'activité ne fonctionne pas. En plus souvent elles perdent leurs allocations de chômage, même si souvent, sous certaines conditions, elles peuvent les retrouver.

FvZ : Parallèlement à ça, il y a beaucoup de gens qui ne prennent pas le risque de se lancer. Mais il existe quand-même des couveuses d'entreprises qui permettent aux personnes de tester leur entreprise à échelle réelle tout en recevant les allocations de chômage pendant maximum un an et demi donc ça peut être aussi assez court aussi pour se rendre compte de la viabilité ou non de son projet et pour voir s'il dégage suffisamment de chiffre d'affaire pour pouvoir vivre et rembourser le crédit. Ceci est la même chose pour les personnes au CPAS qui

se lancent en tant qu'indépendants et qui n'ont plus droit aux revenus d'intégration. Donc idéalement il faudrait une période de test lors de laquelle il y aurait le cumul des deux.

EvZ : Quelle est votre offre (types de produits financiers, types de crédits, ...) et comment est-elle corrélée à la demande ?

FvZ : Je viens de vous parler de l' « Impact Plus » ou ce sont les clients qui sont revenus vers nous en formulant une demande et nous avons par la suite créé un produit adapté à leur demande. Et récemment, plus lié aux crédits aux associations, on a créé un « straight loan » parce que la concurrence avec les banques est assez forte sur les grosses associations, avant les banques s'investissaient très peu dans ce secteur-là et maintenant les banques cherchant aussi d'autres secteurs à investir, elles sont prêtes à prendre plus de risque pour les grosses associations et donc les taux que proposent les banques sont bien plus avantageux que ceux que nous allons proposer et donc nous avons créé un nouveau produit avec des taux d'intérêts moindres, que l'on peut combiner ou pas avec d'autres crédits. Le « microcrédit développement durable » peut aller jusqu'à 25.000€ mais quand un client désire un microcrédit chez nous, c'est jusqu'à 15.000€. Si on voit que son besoin de financement devait être plus important et que son dossier rentre dans les critères du microcrédit développement durable, alors on peut monter jusqu'à 25.000€.

EvZ : Demandez-vous des garanties aux emprunteurs/entrepreneurs pour leurs crédits (professionnels)?

FvZ : Pour les crédits jusqu'à 25.000€, nous ne demandons pas de garanties ni de cautions parce qu'on se rend compte que, par le passé on le faisait, et que c'était un terrible frein pour le client et pas du tout valorisable chez nous car souvent nous proposait des cautions qui avaient très peu de valeur. Et puis il y a aussi beaucoup de gens, notamment au chômage, qui ne trouvent pas de cautions. Donc parfois c'est impossible de leur en demander une. Il faut alors se faire confiance. On insiste fort là-dessus : « se faire crédit, c'est se faire confiance ». Et puis d'autre part, pour ces crédits nous avons des garanties du Fonds Européen d'Investissement (FEI), de la SOWALFIN et du FSE. Mais pour les crédits « impact plus » qui sont des crédits plus importants, là on demande 50% de garantie sous n'importe quelle forme de la part du client, parce que les montants sont bien plus importants. Donc pour le simple microcrédit professionnel nous ne demandons pas de garanties.

EvZ : Public cible : plutôt des exclus du marché vu leur niveau de pauvreté ou des entrepreneurs qui ne trouvent pas de financement sur le marché bancaire traditionnel ?

FvZ : Ce n'est pas tellement le niveau de pauvreté qui les attirent chez nous mais plutôt l'exclusion du secteur bancaire traditionnel, vu leur situation sociale. Mais bon ils sont

souvent allocataires sociaux, dans des conditions précaires mais c'est surtout le fait qu'ils n'aient pas accès au crédit bancaires qui les freinent. Parfois c'est aussi par secteur qu'ils vont être exclus du secteur bancaire, comme par exemple pour le petit horeca c'est trop risqué.

EvZ : Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontés dans ce secteur de la microfinance ?

FvZ : Le principal défi c'est la rentabilité, parce que actuellement c'est très difficile de faire du microcrédit sans aides publiques, ne fusque des aides à l'emploi. Vu le coût de l'accompagnement que représente l'activité et comme se sont des petits montants avec des intérêts limités, ce ne sont pas les intérêts qui permettent de financer l'activité et couvrir nos frais. Le problème est que si on devait aller vers une rentabilité via le taux d'intérêt, il faudrait pratiquer des taux complètement usuriers. Et ceci serait inacceptable ici en Belgique et nous n'aurions aucuns clients. Nous sommes à 6% pour le crédit d'investissement et 8% pour le crédit fonds de roulement.

Il y a également la concurrence avec les banques, surtout pour les crédits associatifs. Il y aussi l'accompagnement qu'on offre au client qui représente un défi. Même si l'accompagnement est souvent bénévole, il y a un accompagnement par des conseillers de crédits dans la gestion du crédit qui coûte. L'accompagnement est lié à la rentabilité car si celui-ci en pré et post projet vient vraiment soutenir la personne et qu'il parvient à bien lancer son activité, alors que le crédit est bien remboursé et on peut devenir rentable là-dessus. Donc c'est surtout la rentabilité et puis il y a une difficulté supplémentaire pour les clients du microcrédit, c'est de pouvoir détecter la capacité entrepreneuriale du client. Il y a beaucoup de gens avec des idées géniales mais qui ne sont pas entrepreneurs. D'ailleurs pour cela, Crédal offre des formations aux clients pour lesquels il y a un certain potentiel.

EvZ : Proposez-vous un service d'accompagnement (pré et/ou post) à vos emprunteurs ?

FvZ : Oui bien-sûr, les deux. C'est toujours suggéré par le comité. On ne contraint pas les gens à être accompagnés parce que c'est un oxymore, si la personne ne souhaite pas être accompagnée, ça ne marchera pas de toute façon. Parfois on insiste fort pour certains dossiers très délicats. Parfois si on détecte un point à améliorer dans son projet, on lui propose un accompagnement que sur ce point-là. Souvent ils ont des visions très court terme de leur business, mais il auraient besoin d'une vision plus moyen voir long terme. Donc dans ces cas-là on leur propose un accompagnement par un des volontaires ici qui lui fournira les outils de gestion nécessaires et simples à utiliser. Donc on sait qu'il faut montrer un diplôme de gestion pour être inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises mais ce diplôme n'a pas une grande valeur en réalité. Il y a des secteurs ici où il faut avoir la gestion et d'autres pas. Donc nous

exigeons bien-sûr le diplôme dans les secteurs qui requièrent la gestion car sinon il ne pourra pas se lancer. A part le diplôme, on regarde également le passé du client, ce qu'il a déjà fait dans la vie.

EvZ : A quel cadre réglementaire êtes-vous soumis ? Est-il globalement favorable au lancement d'initiative de microfinance et à la création d'entreprises indépendantes en Belgique ?

FvZ : Il n'y a pas de cadre réglementaire pour les IMF en Belgique. Par contre au niveau de l'Europe, un « Code de bonnes conduites » a été établi récemment pour s'assurer que nous aillions de bonnes pratiques envers nos clients. Crédal a participé à l'élaboration de ce code et on est actuellement dans le processus d'évaluation interne afin de savoir si on rentre dans ce code de bonne conduite et puis ensuite notre évaluation interne sera soumise à l'Europe qui statuera. Mais ce n'est pas non plus réglementaire puisque c'est sur une base volontaire. Mais à terme on sait que pour obtenir des aides de l'Europe, funding ou garanties, ils demanderont qu'on soit validé au code de bonnes conduites mais ça viendra plus tard. Mais sinon il est vrai qu'il n'existe pas de cadre réglementaire et je trouve que le cadre réglementaire belge pour se lancer comme entrepreneur est extrêmement complexe. Il existe beaucoup de freins et on n'est pas dans une mentalité de prises de risque. Pas comme aux Etats-Unis où l'échec est vu comme quelque chose de positif car on apprend de ses erreurs.

EvZ : Votre politique de taux d'intérêts est-elle suffisamment bien balancée pour ne pas proposer de taux trop élevés, pouvant décourager plusieurs emprunteurs/entrepreneurs potentiels, et donc pas conséquent venir alimenter l'économie informelle ?

FvZ : Notre politique des taux pour les microcrédits est assez stable depuis certaines années. On varie entre 6% (crédit professionnel) et 8% (crédit de fonds de roulement). On regarde toujours aussi ce qui se fait dans les autres IMF en Europe et on voit par la suite s'il faut s'aligner ou pas. Il faut aussi s'assurer que les taux fixés permettent une certaine rentabilité. Mais actuellement sans subsides c'est très difficile.

EvZ : Les indépendants entrepreneurs doivent aussi payer des cotisations sociales en plus. N'est-il pas compliqué pour eux de devoir lancer leur activité en empruntant, tout en devant payer des cotisations sociales et en perdant les allocations de chômage ?

FvZ : Oui c'est extrêmement compliqué. Alors au début elles sont au forfait et puis après trois on paie les cotisations en fonction d'une évaluation. Mais le piège pour les petits indépendants qui ne sont pas en société c'est que ils paient leur forfait pendant trois ans et puis on regarde trois ans après ce qui a été déclaré comme revenu et c'est corrigé à ce

moment-là. Et donc cela crée souvent des soucis de trésorerie trois ans après parce que si on pas assez payé, il faudra payer en une fois le montant restant après régulation.

EvZ : Toute l'importance repose également dans l'établissement d'un business plan avec les conseillers du coup je suppose.

FvZ : Oui bien-sûr, soit le client est accompagné par une structure externe style « Crea Job » ou « village partenaire », là généralement les dossiers sont bien construits parce qu'ils ont des coach personnels là-bas avant de venir nous voir. Soit il y a les clients qui arrivent sans accompagnement préalable, qu'ils ont entendu parler de Crédal et viennent demander un microcrédit. Si on voit qu'il satisfait aux critères du dossier de crédit à remplir et au business plan qu'il faut remplir dans ce dossier, c'est très bien. Si on voit que la conception de son business plan est très déficitaire par rapport aux critères attendus, alors nous lui proposons un accompagnement ici pour réfléchir à son activité et construire son business plan. Ce business plan est ensuite rediscuté avec le conseiller crédit pour s'assurer qu'il soit réaliste. Il faut prendre le temps de bien construire son dossier avant de le présenter au comité de crédit. Pour ces crédits qui ne sont pas octroyés au bout du compte, c'est du travail perdu mais ça fait partie de l'activité.

EvZ : Quels sont les facteurs influençant une plus ou moins grande activité de la microfinance en Belgique selon vous?

FvZ : Je pense que pour les freins, c'est vraiment la réglementation en matière d'allocations sociales. La demande elle est présente donc ne constitue certainement pas un frein. D'ailleurs Crédal a été très longtemps seul sur le marché belge en matière de microcrédit et puis MicroStart est arrivé mais malgré cela, le niveau de demande n'a pas du tout diminué chez nous. Et nous répondons à un besoin réel qui assure justement le maintien du niveau de demande.

FvZ : Crédal fait appel public à l'épargne pour obtenir des fonds que nous prêtons. Cependant, la législation belge a changée et on a du passer au prospectus. C'est un document approuvé par la FSMA où l'on explique notre structure, quels sont les risques d'investir chez nous, quels sont les risques etc. (disponible en entier sur le site). Document destiné aux investisseurs chez Crédal : investir chez Crédal, quel risque est-ce que je prends.

EvZ : Quel est le positionnement du régulateur des marchés financiers et des grandes institutions financières, est-ce qu'ils soutiennent de plus en plus les activités de microfinance ou est-ce qu'ils s'alignent toujours aux banques ?

FvZ : La microfinance reste très marginale et n'ont n'obtenons aucun soutien de la BCE ou autres grandes institutions financières. Ça reste très marginal parce que c'est difficilement

rentable. Même les banques commerciales ne s'y intéressent pas suffisamment. MicroStart est soutenu par BNP mais BNP a sorti ses activités de microfinance de ses activités à elles. Ils ont créé MicroStart qui est une autre structure juridique. Ils veulent apporter un soutien à la microfinance, en tant que branche RSE si on peut dire.

FvZ : L'Europe a des programmes de soutien à la microfinance qui sont intéressants. Le programme « EaSI » qui propose à la fois du funding aux IMF si elles en ont besoin en Europe (mais nous n'en avons pas besoin car on a suffisamment de fonds en interne) et des garanties gérées par le Fonds Européen d'Investissement (FEI). Et nous avons postulé au programme des garanties. EaSI peut prêter de l'argent en matière de funding qu'on va ensuite transformer en crédit alors que la FSE nous donne vraiment des fonds pour mener notre activité mais qui ne sera pas transformé en crédit. Nous disposons de 27 millions de fonds, et ce montant est suffisant pour satisfaire la demande de crédits sans devoir recourir aux aides funding de EaSI.

FvZ : Je pense que si la microfinance était rentable selon les critères bancaires, toutes les banques feraient de la microfinance. Mais à cause des risques, de la rentabilité faible, des petits montants et des faibles taux ce n'est pas intéressant pour elles. Ou bien il faut vraiment avoir un volume gigantesque pour que ce soit rentable. Il faut aussi voir avec quelle qualité on fait le crédit, et bien analyser la situation et faire le suivi du client, chose qui n'est pas faisable pour les banques. Chez Crédal on se soucie fort de la situation de l'emprunteur tant sur le plan personnel que financier et du remboursement chez nous.

FvZ : Nous privilégions donc la qualité que la quantité. Donc pour l'investisseur le risque est vraiment minime parce qu'on est pas coté en bourse. Le seul véritable risque pour l'investisseur c'est que nous travaillons avec des gens dans des situations précaires. Et l'associatif aussi mais ce sont des crédits extrêmement bien couverts avec chaque fois des garanties à 100%, par des hypothèques, par des subsides qu'ils reçoivent. Le problème de l'associatif c'est qu'ils reçoivent des subsides mais X mois après. D'ailleurs le taux de sinistre pour les associations est ridiculement bas. Il un peu plus élevé pour le microcrédit personnel et encore un peu plus élevé pour le microcrédit professionnel.

Mais de manière générale, sur l'ensemble de l'activité de crédit de Crédal (microcrédit et crédit aux associations) nous avons un taux de sinistre de 0,5%.

FvZ : Le Fonds de Participation, qui n'existe plus, ils avaient une politique de recouvrement tout à fait différente de la nôtre. Si leurs clients mettaient fin à leur activité dans la première année du lancement, ils étaient dispensés du remboursement du crédit. Avec la liquidation du

Fonds de Participation, nos trois conseillers en microcrédit gèrent le niveau de demande comme ils peuvent.

FvZ : Pour nos perspectives de croissance future et recommandations, je dirais que l'enjeu sera de trouver l'équilibre entre la rentabilité et le coût pour l'entrepreneur. Il faut espérer que naissent des dispositions réglementaires qui soutiennent d'office les IMF financièrement. Moi j'aimerais qu'au niveau légal, la microfinance soit reconnue comme telle au niveau du rôle social qu'elle joue en Belgique et du coup pouvoir obtenir des financements adéquats. Je ne crois pas que ça soit spécialement nécessaire de créer un statut particulier de la micro-entreprise mais la législation devrait plutôt intervenir au niveau de l'encadrement et du soutien aux entrepreneurs et au niveau de la reconnaissance de l'importance du rôle social que jouent les IMF, au travers de financements. En fait il faut stimuler l'entrepreneuriat. Et peut-être un entrepreneuriat plus risqué mais qui porte ses fruits.

Annexe 14 : Interview Claude Vanbaelen (BNP Paribas Fortis)

EvZ : Le sujet de mon mémoire porte sur le microcrédit professionnel, et d'essayer de voir dans quelle mesure il est pertinent en Europe, car on en parle énormément dans les pays en voie de développement mais je voulais m'intéresser au phénomène ici en Europe. Il s'agirait dans le cadre de mon étude de voir également quels sont les outils et instruments mis à la disposition des micro-entrepreneurs pour constituer une activité. Comme expliqué dans mon mail je suis en dernière année de Master à la Louvain School of Management en Sciences Economiques et puis je ferai un Master en Finance l'an prochain. Je suis actuellement en train d'essayer de me représenter le secteur du microcrédit ici en Europe pour l'instant. Il s'agit d'un mémoire descriptif donc il n'y aura aucuns partis pris. Il s'agit de faire un état des lieux.

EvZ : J'ai été voir MicroStart où j'ai rencontré Claire Oldenhove et l'ADIE où j'ai pu interviewer Emmanuel Landais.

C.V : Donc vous êtes déjà bien informé !...

EvZ : Oui il s'agissait d'interviews comme celle que nous avons aujourd'hui ou je pose quelques questions pour éclaircir certains points d'interrogations. Il serait bien-sûr intéressant de se placer du point de vue bancaire et d'avoir une idée de l'intérêt qu'à BNPP dans la microfinance actuellement. Et quelle est la nature de leur lien avec MicroStart.

EvZ : Je voudrais d'abord comprendre le schéma et la nature de votre relation avec MicroStart et la microfinance en général.

C.V : Oui le schéma, très bien. S'il y a des questions plus précises de chiffres je ne pourrai peut-être pas vous répondre directement car je viens d'arriver et donc éventuellement je pourrais y répondre par la suite. Aujourd'hui quand on parle de microfinance chez nous, il y a essentiellement trois piliers : 1/ Le microcrédit local, qui est une activité récente puisqu'elle a commencé il y a cinq ans avec MicroStart. C'est le bras exécutif de cette partie-là et c'est du microcrédit réel comme on peut le trouver dans les pays en voie de développement, mais adapté à la situation belge. 2/ Il y a un deuxième pilier qui concerne le transfert de compétences. Là c'est un schéma tout à fait différent. On a fait un appel à volontaires, qui a démarré aussi il y a quatre ans, et nous sommes en contact avec des partenaires pouvant nous fournir des besoins de missions, qui sont en général des besoins de compétences dans des IMF à l'étranger, beaucoup en Afrique et en Amérique du Sud. En fonction de la mission, nous cherchons le profil adéquat parmi ces bénévoles. Après une phase de préparation, ces bénévoles partent en mission une ou deux semaines dans l'IMF concernée et apportent une compétence qui leur manquaient. Et ils mettent en place par exemple un système de gestion

plus structurée ou une politique de ressources humaines pour l'institution elle-même. Elle peut même faire un business plan ou fournir une aide marketing. Donc il y a un réel transfert de compétences, orienté pour le fonctionnement de l'IMF elle-même, on n'intervient pas dans la mission elle-même qui est l'attribution de microcrédits sur place. Il s'agit vraiment d'aider le management de l'IMF et de leur fournir un apport de compétences dans les domaines les plus divers et variés. Au départ c'était orienté essentiellement vers des IMF, et maintenant dans certains cas cela peut être liés à des organismes associés ou similaires mais toujours dans l'idée de transmettre des compétences. 3/ L'investissement ou la participation à des fonds qui eux-mêmes investissent directement dans des IMF à l'étranger. Donc on a quelques participations dans des fonds qui font alors des prêts à des IMF en général. Il y a notamment un gestionnaire de fonds, qui s'appelle Incofin actif dans ce domaine : et nous avons investi dans un de ses fonds. Donc aujourd'hui ce sont les trois piliers qui forment ce que nous appelons la microfinance.

EvZ : Mais en Europe votre activité se limite à MicroStart.

C.V : Oui tout à fait, l'action de BNP Paribas Fortis est limitée à MicroStart, en Belgique. Mais je vous explique cela pour vous dire que l'implication dans le domaine de la microfinance est plus large que Microstart uniquement.

EvZ : Au travers des interviews déjà réalisées, en couvrant le paysage belge de la microfinance dans son entièreté : Hefboom en Flandre, la Brusoc, Crédal, MicroStart. Sinon je suis également allé voir Didier Paquot à l'Union Wallonne des Entreprises et l'Union des Classes Moyennes pour savoir un peu quelles étaient les conditions applicables aux indépendants. Il s'avère en fait que le microcrédit dans le contexte belge ne couvre qu'une petite partie de ses frais opérationnels grâce à son activité de crédit, qui ne la rend pas très rentable. Cela vient du fait que ce sont des modèles extrêmement subsidiés et qui font appel à du bénévolat et mécénat également pour poursuivre son activité de crédit. Donc c'est viable pour l'instant car les IMF en Belgique parviennent à trouver des bénévoles et faire appel à des dons, subsides ou autre forme d'aide au financement. Mais je me demande si un jour il y a une baisse des subsides en Europe et même au niveau fédéral car les déficits budgétaires sont trop importants, comment ce secteur envisagerait d'être viable ?

C.V : C'est une bonne question. Le modèle MicroStart est composé de deux entités. Il y a la « coopérative », et il y a « MicroStart support ». La coopérative est vraiment la société qui est en charge du côté financier et qui gère, attribue et suit les crédits. Là c'est du staff payé. Et puis il y a l'entité support, constituée de bénévoles qui est pilotée par deux responsables payés par MicroStart et qui animent la communauté de bénévoles. L'ensemble des deux entités est

nécessaire pour le fonctionnement adéquat. Ici les bénévoles assurent la mission de coaching des entrepreneurs qui est quelque chose de spécifique au microcrédit car on ne fait pas ça pour des crédits normaux dans la banque traditionnelle. Et ce sont des bénévoles donc les frais sont quasi inexistant, mais d'un autre côté sans doute que sans ces bénévoles le résultat de l'autre côté (coopérative) seraient moins bons. Ce coaching permet quand-même d'éviter des accidents (= difficulté de remboursement d'un crédits) et qu'il y ait une certaine discipline administrative entre autres. Il permet également que des problèmes puissent être détectés et solutionnés à temps et que l'entrepreneur n'attendet qu'il soit quasi impossible de redresser la situation. C'est un rôle important et indispensable qu'ils jouent et nous nous sommes inspirés du modèle de l'ADIE pour cela. Donc la question de la rentabilité est une bonne question. MicroStart a ouvert les agences les unes à la suite des autres, t cela c'est fait progressivement . Il y a la partie purement opérationnelle et financière, c'est-à-dire, le coût opérationnel (de la coopérative) : l'analyse de projets, l'attribution de crédits, le suivi, etc. On estime qu'une agence devrait être à l'équilibre après cinq ans. Donc il faut qu'on arrive à un certain rythme de croisière qui se fera progressivement car au départ la personne qu'on embauche n'a pas directement sa charge de production, il faut qu'elle apprenne etc. Mais on estime que c'est cinq ans pour une agence MicroStart. microStart a business plan qui tend vers cet équilibre sachant qu'elle n'a évidemment pas la charge du côté des bénévoles chez MicroStart support. EvZ : Mais donc du coup vous avez ouvert MicroStart en 2011, vous pensez pouvoir atteindre l'équilibre en 2016 ?

C.V : Comme on a ouvert progressivement, d'après les derniers chiffres on parle de 2017-2018 dans la structure actuelle. Mais il y a deux agences qui ont été ouvertes l'an passé donc il faut regarder l'ensemble, dès que toutes les agences seront en régime de croisière.

EvZ : Pour augmenter cette rentabilité je me demandais quelles étaient les solutions envisageables. Augmenter les taux mais ça n'est peut-être pas votre objectif tenant compte de la mission sociale à assurer ?

C.V : C'est un sujet évidemment très délicat. La source de revenus, c'est le différentiel de taux entre ce que ça coûte à microStart et ce que cela rapporte par la suite. Mais le coût unitaire opérationnel pour un dossier est évidemment énorme comparé à une activité classique de banque, parce que les montants sont très petits, l'investissement en suivi est plus grand pour ces plus petits montants, le temps presté est important proportionnellement à un flux de revenus qui est faible puisqu'il s'agit de petits montants individuels de 6.000 à 7.000 eur par crédit en moyenne . Même s'il y a des plus petits prêts et d'autres plus gros, l'effort est le

même pour 6.000, 8.000 ou 15.000 eur. Pour l'augmentation des taux ça c'est une question différente.

EvZ : En France surtout, comme à l'ADIE ou les taux pratiqués sont plus élevés ?

C.V : Ils ont un taux plus élevés je pense mais tout est plus élevé en France donc c'est difficile de comparer un marché avec un autre. Et puis ce qui est difficile pour les taux d'intérêts c'est de faire bouger la ligne une fois qu'on a pris une certaine option. En fait quand on discute avec le directeur de MicroStart, il nous dit que pour les clients ça ne serait pas un problème de payer plus, ils ont accès aux crédits et sont capables de supporter en général un taux plus élevé. Nous voyons le pourcentage qui paraît élevé mais en termes de charge en euros ça reste quand-même tout à fait abordable. Mais je crois que le problème viendrait plutôt de l'extérieur, le grand public. On a un problème potentiel sur notre réputation qui n'est pas négligeable. Si on disait qu'on passe de 10% à 15%, on aurait les gros titres dans la presse avec cette augmentation. Cela même si, à la limite, le client est prêt à payer ce taux pour avoir accès au crédit et monter sa propre activité. Donc ça serait économiquement justifié mais d'un point de vue image c'est difficilement défendable pour ne pas toucher à notre réputation. en comparant de manière un peu simpliste l'activité bancaire traditionnelle et le microcrédit.. Quand on voit les taux dans les pays en voie de développement, on est dans certains pays bien au-dessus de vingt pourcent. Donc le niveau des taux d'intérêt , peut surprendre au début , mais une fois qu'on comprend mieux le fonctionnement du microcrédit on se rend compte que cela fait partie des règles propres à ce domaine.

C.V : La rentabilité est donc une question sensible, être au break-even opérationnel je pense qu'on va pouvoir le faire en gérant de près les coûts d'un côté. Avec les taux actuels le break-even est faisable. Si on regarde la totalité comprenant les accompagnements et services fournis par MicroStart support, là effectivement on peut avoir un souci. Eux (MicroStart support) sont aussi en partie subsidiés car ils ont quand-même des frais de fonctionnement. Et puis en plus, il y a tout le travail des bénévoles gratuit.

EvZ : Et sinon à part les taux, pourriez-vous aussi tenter de jouer sur le volume de la demande ?

C.V : C'est difficile parce que le temps moyen dont a besoin un gestionnaire pour gérer un nouveau dossier est conséquent. On parle maintenant de soixante dossiers nouveaux par an environ et il faut en plus suivre tous les existants donc il ne s'agit pas que de faire des nouveaux crédits.

EvZ : Alors que dans les crédits classiques de BNP Paribas Fortis cela prend moins de temps par dossiers et vous en faites considérablement plus par an.

C.V : Mais les montants sont beaucoup plus importants donc on ne peut pas comparer, nous avons une gamme de crédits très variée. Mais donc dire qu'on va jouer sur le volume chez MicroStart c'est compliqué, microStart va essayer d'augmenter la productivité dans la mesure du possible mais ça ne permet pas de doubler la productivité actuelle. Parce qu'à un moment il faut mettre plus de personnes, donc on a plus de coûts. Le problème de la croissance c'est qu'il y a chaque fois un coût marginal en plus pour le personnel complémentaire et donc il y a une limite à l'augmentation de la productivité. Donc il y a des pistes pour augmenter la productivité mais qui ne permettront pas d'augmenter de deux ou trois fois la productivité par personne vu le temps que chaque dossier lui prend. Derrière cela, un nouveau dossier, ça demande plus de suivi, donc il n'y a pas vraiment d'effet de levier sur la charge de travail.. Ici ça n'est pas vraiment possible car il y a cet équilibre difficile entre la rentabilité et la mission sociale car après tout on ne cherche pas à faire de l'argent avec cela. Il y a dimension sociale puisqu'on subsidie quand-même une partie de l'activité. Derrière ce projet, il y a cette idée d'essayer d'avoir des solutions pour des gens qui, dans un schéma bancaire classique, ne vont pas pouvoir obtenir du crédit. C'est la raison pour laquelle c'est en partie subsidié pour le moment.

EvZ : C'est également fort subsidié par l'Europe et les Gouvernements fédéraux car cela coûte moins cher de leur donner accès à une profession que de leur payer des allocations de chômage.'

C.V : Bien-sûr, on peut le voir de manière plus globale aussi.

EvZ : C'est-à-dire que cela diminue les coûts des pouvoirs publics. J'ai lu une étude publiée par BNP Paribas Fortis et MicroStart qui analysait l'économie que représente l'activité pour les pouvoirs publics.

C.V : Oui il me semble que l'on a estimé le gain à deux millions à peu près. Je n'ai pas analysé ce sujet-là. Mais c'est une façon de voir les choses. Si on regarde l'image complète, l'Etat a gagné d'un côté mais d'un autre côté, nous avons subsidié au niveau de la banque. Mais la dimension sociale est multidimensionnelle, indépendamment de la rentabilité financière globale et de la rentabilité sur les finances de l'Etat, il y a quand-même des centaines de gens qui ont retrouvé une vie active réelle et qui ont désormais leur destin en mains. Qualitativement c'est mieux que d'être assisté et vivre d'allocations. Il y a plus que l'aspect financier, il y a des gens qui ont à la limite retrouvé une dignité dans leur vie parce qu'ils peuvent vivre de leur travail. Il y a une étude qui a été réalisée l'an passé pour voir combien de personnes trouvaient un travail stable grâce aux microcrédits.

EvZ : Quand je vais devoir analyser si la microfinance fait du sens en Europe, et quand on regarde le taux d'exclusion financière et sociale en Europe, on se rend compte qu'il est plutôt faible comparé à d'autres pays européens. Donc au niveau de l'exclusion financière je parle bien des gens qui se voient refuser un crédit à la banque et qui vont trouver une IMF pour un crédit. L'IMF à ce moment-là décidera de l'octroi ou non crédit. L'exclusion sociale en est fortement liée bien-sûr puisque de nombreuses personnes ne sont pas intégrées dans la population active. Quand on regarde les résultats, on s'aperçoit que ces pourcentages sont assez faibles en Belgique. Donc je me demandais aussi dans quelle mesure est-ce qu'il y a une demande réelle pour les IMF dans notre pays. Selon les interviews déjà effectuées il me semble que oui.

C.V : Oui la preuve c'est que ça marche. Je pense que le besoin est bien réel.

EvZ : Si, dans le schéma classique de BNP Paribas Fortis, un entrepreneur vient vous voir avec un projet concret, dans quelle mesure est-ce qu'il pourra obtenir un crédit ou dans quelle mesure est-ce qu'il sera redirigé vers une IMF qui constituera peut-être une structure plus adéquate ?

C.V : Il n'y a pas une vraie politique de référencement de clients. Et puis on peut le voir dans les deux sens. A un moment donné, quelqu'un qui a développé une activité réelle grâce à un microcrédit (et dans cas il y a des entrepreneurs qui ont donné du travail à d'autres), pourrait repasser dans le circuit plus classique du système bancaire. Ça c'est un objectif. Dans l'autre sens, quelqu'un qui pousse la porte d'une agence et on se dit que là que vu les critères et la politique de risque de la banque, on ne peut pas raisonnablement lui donner un prêt, on peut lui dire qu'il existe MicroStart à côté. Mais ce référencement mutuel de l'un vers l'autre doit encore s'améliorer. Ce n'est pas quelque chose qui coule de source pour tout le personnel.

EvZ : Parce que MicroStart est plus récent ?

C.V : Non je pense que c'est un point sur lequel on va travailler. Il fallait d'abord que MicroStart fonctionne ce qui est le cas maintenant.

EvZ : Le problème de ces agences c'est qu'elles ne sont pas suffisamment connues du grand public et elles me le répètent toutes, « c'est nous qui allons chercher le client, et pas l'inverse ».

C.V : Oui apparemment c'est vrai, c'est pourquoi le référencement mutuel est encore quelque chose sur lequel on doit travailler. Il faut d'abord néanmoins avoir un système qui fonctionne et puis établir ces référencements mutuels.

Edmond : Près de chez moi il y a une agence Fortis et je discutais l'autre jour avec un des employés de la banque que je connais de mon mémoire. Il m'expliquait qu'il avait un client à qui il avait octroyé 12.500EUR. Et cela se fait dans le schéma classique.

C.V : Bien-sûr mais ça n'est pas incompatible. Ce n'est pas une question de montants, toute personne peut demander ce genre de montants pour autant qu'elles aient les garanties nécessaires. Mais ce n'est pas une question de montants. C'est une question de risque de la clientèle.

EvZ : Il existe des systèmes de scoring dans les banques, ou sur base de la demande du client, le système évalue le risque du client.

C.V : Oui effectivement.

EvZ : A ce moment-là MicroStart n'aiderait peut-être pas plus l'entrepreneur que la banque classique ? Claire Oldenhove chez MicroStart m'expliquait qu'il y avait aussi tout l'aspect personnel et sa motivation qui allait fort influencer sur la décision d'octroi du crédit.

C.V : Même dans le système bancaire traditionnel, même s'il y a des systèmes de scoring, il y a toujours la dimension de la connaissance qualitative du demandeur. Et puis à l'ADIE ils ont aussi ce système de scoring.. Le scoring permet d'avoir une vue objective, après il y a toujours une nuance qui peut être apportée par la perception qu'on a du projet et par la motivation apportée par la personne et ce qu'on ressent d'elle.

EvZ : C'est un peu ça la mission de l'IMF aussi, d'être un intermédiaire entre les banques traditionnelles et les micro-entrepreneurs n'ayant pas spécialement les garanties etc.

C.V : Oui il faut à ce moment-là retourner chez le fondateur Mohammed Yunus. Fondamentalement c'est ça et c'est ce modèle-là qui s'est exporté.

EvZ : Là pour le moment vous fonctionnez sur base de subsides ? MicroStart ne vous rend pas de rentabilité sur l'activité aujourd'hui ?

C.V : Non pas aujourd'hui mais ce n'est pas but premier non plus.

EvZ : Dans la littérature, la thématique d'un potentiel partenariat direct entre IMF et banques est souvent évoqué, dans la mesure où l'IMF prendrait les risques pour la banque en échange de crédits de sa part pour financer l'activité de microcrédits. Il faudrait à ce moment-là que les entrepreneurs à qui l'IMF prête, soient rentables...

C.V : Oui mais c'est une chaîne de risques. La banque est actionnaire avec d'autres, donc nous mettons du capital et à côté nous accordons des lignes de crédit pour alimenter les encours de crédits chez MicroStart. C'est une cascade. D'un côté nous avons mis du capital dans MicroStart pour qu'ils puissent commencer, comme c'est le cas dans toute entreprise. On a des moyens pour démarrer, c'est la mise des actionnaires et avec ça on pourra déjà

investir dans les moyens et les premiers employés. Et puis nous accordons des lignes de crédit pour supporter l'activité de microcrédit professionnel. Donc nous prenons aussi un risque. MicroStart prend un risque vis-à-vis de ses clients puisque les clients doivent rembourser MicroStart. Mais MicroStart doit nous rembourser leur ligne de crédit aussi. Nous avons le risque sur eux. Donc dire que l'IMF prend le risque seule, oui si des généreux donateurs mettent du capital et l'IMF fonctionne sur base de ses moyens propres, elle serait seule à assumer le risque et les actionnaires en dernier recours (qui ne reverront peut-être jamais leur mise), mais dans notre cas nous prenons un double risque : en capital et sous forme d'octroi de crédit. Dans le cas où l'IMF fonctionne avec des crédits bancaires, il y a donc une banque qui assume un risque. Et donc des fonds comme Incofin font cela également: ils obtiennent des fonds d'investisseurs qu'ils investissent dans des IMF locales sous forme de prêts avec intérêts : Les revenus générés permettent de rémunérer les coopérateurs ou investisseurs initiaux. Mais fondamentalement ils prennent un risque parce qu'une IMF pourrait très bien tomber en faillite et donc les fonds seraient perdus.

EvZ : Mais je pense que dans les pays en voie de développement, le microcrédit est plus rentable qu'en Europe, par leurs taux élevés. Et puis il est démontré que les gens sont prêts à assumer un taux plus élevé tout simplement pour avoir accès au crédit.

C.V : Je ne saurais pas vous répondre. Cependant, je constate en tout cas que dans les fonds d'Incofin ils dégagent une rentabilité. Ce sont les prêts aux IMF locales qui sont générateurs de revenus. Maintenant j'imagine qu'ils ont des accidents aussi. Pour ce que je connais de leur modèle, ils font chaque fois un « due diligence » très approfondi de l'IMF. Ils ont des gens qui voyagent autour du monde pour cela et ce n'est qu'ensuite qu'ils investissent dans des IMF sous forme de prêts, parfois du capital mais c'est souvent sous forme de prêts. A ce moment-là le but est que cela génère aussi des revenus. J'imagine qu'il y a toutefois des accidents, je ne connais pas leurs chiffres.

EvZ : MicroStart est sous forme de coopérative, donc vous êtes un des coopérateurs si je comprends bien ?

C.V : Oui mais il y a un nombre très limité d'actionnaires, nous sommes quatre actionnaires pour le moment.

EvZ : Donc une banque et les autres sont des sociétés/investisseurs privés ?

C.V : Il y a l'ADIE et puis il y a aussi AG Insurance et puis le FEI (Fond Européen d'Investissement) . Adie et FEI ont des parts plus limitées.

EvZ : A part votre partenariat avec MicroStart, il n'y a pas d'autres partenariats entre banques et IMF en Belgique à part Belfius Foundation et Crédal mais qui va prendre fin cette année.

EvZ : Je me demandais aussi par qui l'IMF devait être agréementée pour pouvoir être constituée.

C.V : Je ne sais pas vous dire. Ils ne reçoivent pas de dépôts du public donc ce n'est pas une banque donc ils ne devront certainement pas satisfaire aux mêmes conditions d'agrément que les banques.

C.V : Je poserai la question car j'imagine qu'il y a une forme d'agrément qui est requise.

EvZ : Pourquoi ne pas imaginer un système de fondations pour les généreux donateurs qui ont accumulé du capital et qui veulent faire des dons aux IMF ?

C.V : Oui ça pourrait être un schéma, le but quelque part c'est d'avoir des moyens et de pouvoir développer une activité de crédit grâce à ça pour les IMF.

EvZ : Mais les moyens ça pourrait être des subsides.

C.V : Nous ne donnons pas de subsides à MicroStart, nous sommes actionnaires et nous octroyons des crédits. Nous avons des parts dans MicroStart, on a mis un capital et il se fait que l'activité n'étant pas encore rentable, la « société mange son capital ». Si on dit subsides, c'est un abus de langage. Nous ne fonctionnons pas comme un organisme public qui met de l'argent chaque année dans une IMF pour participer à sa mission, où là ça serait un vrai subside. On a créé une entité, qui pour l'actionnaire aujourd'hui, n'est pas rentable en soi, mais qui le sera peut-être un jour. La société fait des pertes et ces pertes sont possibles parce que MicroStart est soutenue par BNP Paribas Fortis et ses actionnaires qui mettent des moyens sur la table.

EvZ : Du coup, cet investissement a été réalisé parce qu'il y a une perspective de break-even d'ici quelques années.

C.V : Oui d'une part avec cette perspective. D'autre part en connaissance de cause. Ça reste quand-même du capital à risque quelque part dans la mesure où on ne sait pas ce qu'il va advenir. On a heureusement l'expérience de l'ADIE dans laquelle BNP Paribas participe en France. Mais bon, l'ADIE est un modèle qui existe depuis vingt ans à peu près et qui est multi-bancaire (l'Adie est soutenue par de multiples acteurs bancaires).. Donc ici, BNP Paribas Fortis est le seul acteur bancaire présent dans le capital de MicroStart..

Annexe 15 : Interview Hugues Luyckfasseel (Union des Classes Moyennes)

H.L : C'est vrai qu'il n'existe pas notre équivalent (service à la création d'entreprise) à Bruxelles puisqu'il n'y a personne pour le moment en développement économique à l'UCM Bruxelles, donc vous avez bien fait de venir me voir.

EvZ : Vous étiez une structure d'appui pour le Fonds de Participation, qu'est-ce qui a changé depuis que ce dernier est en liquidation ?

H.L : C'est à dire qu'on a fait des dossiers jusqu'au 1^{er} juillet 2014, donc on a eu des dossiers pré-lancement Starteo, etc. et puis ça s'est terminé et ça s'est régionalisé. Donc maintenant nous travaillons plutôt avec la Région Wallonne puisqu'on est installé en Région Wallonne. Par contre nous continuons à faire des accompagnements pour le fonds de participation. Donc les personnes qui se sont lancées en juin 2014, on continue à les accompagner jusque fin 2015. Il y a un accompagnement qui était prévu dans le cadre du « Prêt Lancement » du Fonds de Participation. Donc c'était un crédit de 30.000€ qui était octroyé aux demandeurs d'emploi. Une fois que le crédit était octroyé, on accompagnait les indépendants pendant un an et demi. On les voyait quatre fois et puis on envoyait un rapport au Fonds de Participation pour expliquer comment se profilait l'activité. Mais cela prendra fin au 31 décembre 2015, et là nous n'aurons plus de liens avec le Fonds de Participation.

EvZ : Quelles aides pré, pendant, et post projet accordez-vous à l'entrepreneur ?

H.L : Au niveau de la pré-activité, nous allons aider les starters à constituer leur business plan. Nous sommes agréé par l'Agence de Simulation Economique de la Région Wallonne pour aider les starters. On a un « business plan type » qu'on va compléter avec le starter et puis lui va aller à sa banque avec le business plan pour tenter d'avoir son crédit. On a également un partenariat bancaire avec CBC donc nous pouvons également envoyer la personne chez CBC pour qu'il ait plus de chances d'obtenir un crédit. Donc on les aide vraiment en pré-activité à constituer ce dossier et à les aiguiller à certains niveaux (ça dépend du secteur et du projet en lui-même). Une fois que la personne est lancée, on fait un accompagnement d'un an. Avant c'était un an et demi dans le cadre du Fonds de Participation, maintenant dans le cadre de ce qui a été mis en place par la Région Wallonne, c'est un an et là on voit la personne tous les mois. C'est quelque chose qui a été mis en place très récemment et donc on va accompagner les porteurs de projet une fois qu'ils ont reçu le crédit également. On peut également l'accompagner dans les procédures une fois qu'il a obtenu le crédit, il doit devenir indépendant et on peut l'accompagner dans ces démarches (au

guichet d'entreprise qui va vérifier aussi les compétences de gestion et l'accès à la profession).

H.L : Donc nous n'octroyons aucune aide financière directe. Soit nous aidons à l'établissement du business plan et le renvoyons dans certains cas vers une banque pour obtenir un crédit. Soit on va renvoyer le client vers des organismes de microcrédit comme Crédal et MicroStart qui sont vraiment les deux principaux chez qui on pourra les réorienter, si on estime qu'il n'y aura pas de possibilité d'avoir un crédit bancaire. Il y a plusieurs raisons qui empêcheraient la personne de solliciter un prêt bancaire : déjà si c'est de l'horeca à priori dans les banques ça n'ira pas. Pour le commerce de détail et la construction c'est très compliqué également. Donc clairement il y a des secteurs par défaut pour lesquels ça n'ira pas ou alors il faut vraiment un projet avec une plus-value et un avantage concurrentiel important. Donc je n'hésite pas à renvoyer des clients directement vers ces IMF que sont Crédal et MicroStart ou la SRIB (Brusoc) si c'est à Bruxelles, parce qu'on sait que souvent ils pourront octroyer des crédits à ces personnes-là. On explique au client comment fonctionnent ces organismes (par exemple MicroStart qui demande une caution de la moitié de la somme), et cette caution demandée représente déjà un premier frein à l'entrepreneur. Chez Crédal, le délai d'obtention du crédit va souvent être un peu plus long, ce qui est également un frein. On sait donc qu'il y a des avantages et inconvénients dans chaque structure.

EvZ : Vos services sont-ils gratuits et recevez-vous des subsides ?

H.L : L'aide au business plan et l'accompagnement qu'on octroie sont totalement gratuits parce que nous recevons des subsides de la Région Wallonne pour accompagner les starters. Ces subsides proviennent de l'Union Européenne (les fonds FEDER) et puis c'est la Région Wallonne qui redistribue ces fonds. Mais dans le « service développement économique » ici on fonctionne beaucoup sur base de subsides. Mais pour les services à l'indépendants, ils sont totalement gratuits puisqu'on va pouvoir l'accompagner grâce aux subsides.

EvZ : Demandez-vous une garantie ?

H.L : Non. Et si jamais l'entrepreneur n'a pas son crédit, on va travailler sur le dossier pour l'améliorer mais si le crédit est à nouveau refusé, « on aura travaillé pour rien » pour ainsi dire. Maintenant nous sommes aussi rémunéré de manière forfaitaire par la Région Wallonne pour compenser ces dossiers qui n'auraient pas abouti.

EvZ : Selon vous, quels sont les facteurs favorables et défavorables au lancement d'activités indépendantes par des candidats entrepreneurs en Belgique ?

H.L : Au niveau des formalités administratives, c'est assez facile de créer son entreprise et de devenir indépendant en Belgique. Beaucoup disent que ça l'est, moi je trouve que c'est assez

facile. Au niveau des allocations de chômage, c'est une difficulté en Belgique puisqu'il n'y a pas vraiment de situation transitoire. On est demandeur d'emploi avec des allocations de chômage et puis on passe directement en tant qu'indépendant à titre principal ou il faut payer des cotisations sociales à titre forfaitaire mais c'est quand-même 685€ par trimestre la première année. Donc même si les revenus sont bas il faut quand-même payer un forfait. On passe d'une situation où on a une allocation mensuelle à une situation où on les perd et où on doit payer des cotisations. Il y a certains pays européens où il existe une situation transitoire et où le starter pourra conserver ses allocations de chômage. En France il y a cette possibilité de les conserver durant la première année de lancement. Donc cette situation intermédiaire qui n'existe pas constitue un frein pour beaucoup qui doivent souvent attendre que leur projet soit bien développé avant de se lancer et perdre ces allocations. Une autre difficulté pour le demandeur d'emploi (au chômage) c'est qu'il ne pourra pas s'installer comme indépendant complémentaire, ça devra être obligatoirement à titre principal, alors qu'un employé peut le faire. Le demandeur d'emploi qui s'installe en tant qu'indépendant il perd ses allocations. Le salarié peut s'installer en plus en tant qu'indépendant complémentaire. Maintenant si on est en-dessus de 1.300€ par an (pour des très petits revenus), ça sera toléré et la personne au chômage pourra s'installer en indépendant complémentaire. Mais si c'est au-dessus il y a toujours un risque que le chômeur complet indemnisé perde ses allocations.

EvZ : Auriez-vous des recommandations pour améliorer le statut des indépendants ou favoriser le lancement de petites entreprises ?

H.L : On essaie de converger vers cela. Par rapport au statut transitoire, je ne sais pas s'il y a déjà eu du lobbying à ce niveau-là. Il y a eu pas mal d'avancées récemment pour les indépendants tel que le « plan PME » du ministre des classes moyennes, Willy Borsus, qui comprend 40 mesures concrètes visant à stimuler l'entrepreneuriat et favorisant la promotion des PME. Ce plan est sorti il y a quelques semaines et ça vaut la peine que vous voyiez un peu toutes les propositions du ministre des classes moyennes en faveur des indépendants et des PME. Pour palier un peu à l'absence de statut transitoire, il y a le système des couveuses d'entreprises. Celles-ci permettent quand-même au demandeur d'emploi de tester son activité en grandeur nature. De manière générale, l'UCM va favoriser les formations à l'entrepreneuriat, et on constate qu'il y en a de plus en plus comme le Master en entrepreneuriat à l'UCL, il y en a un à Liège aussi donc ce sont des programmes qui incitent à l'entrepreneuriat. Au niveau de l'école secondaire il y a les mini-entreprises aussi. Mais c'est vrai qu'en Belgique en général l'esprit d'entreprise n'est pas très développé. Et la problématique de l'indépendant et de l'entrepreneuriat n'est pas suffisamment traitée dans les

écoles et universités en Belgique même si on constate une évolution positive, alors que dans d'autres pays ça l'est quand-même plus.

EvZ : C'est sans doute lié à notre adversité au risque qui est plus élevée ?

H.L : C'est culturel également. En Belgique, et en Europe de manière plus générale (sauf dans les pays anglo-saxons où ils prennent plus de risque), on a moins le droit à l'erreur et on ose moins prendre de risques.

EvZ : Motivation des candidats ? Plutôt personnelle, financière, professionnelle ? Des gens qui doivent absolument développer une activité pour sortir d'une situation précaire ou c'est plutôt personnel ?

H.L : Il y en a beaucoup, jeunes et moins jeunes, qui ne trouvent pas d'emploi dans leur branche d'activité et à un moment donné, après un, deux, voir trois ans sans emploi, qui décident de se lancer parce qu'ils n'ont plus trop le choix. Mais du coup ces gens-là du coup étaient parfois trop pressés et ça n'allait pas. D'où l'intérêt de vraiment prendre le temps de bien préparer son projet, même si parfois ils avaient un peu une épée de Damoclès de l'ONEM au-dessus de la tête parce qu'ils allaient perdre leurs allocations. Mais ceci dit j'ai plus observé cela dans le Hainaut ou des provinces moins aisées qu'ici en Brabant Wallon. Et puis il y a aussi beaucoup de personnes entre 40 et 50 ans, qui ont été cadre et ont bien gagné leur vie, et qui à un moment donné veulent se lancer dans quelque chose qui leur tient à cœur. Ils ont souvent accumulé un certain capital et peuvent l'investir, soit dans la reprise d'une société, soit dans la création d'une société. D'ailleurs ceux-là ne passent pas tous par un crédit.

EvZ : Vous proposez un accompagnement pour tous les secteurs ou vous refusez parfois de soutenir certains secteurs ?

H.L : On va accompagner les secteurs classiques, donc les commerces de détail, l'horeca, la construction, les services aux personnes, les professions libérales, l'agriculture. Si il y a quelque chose de plus innovant ou plus technologique, à ce moment-là on va plutôt les renvoyer vers d'autres organismes plus spécialisés là-dedans, tel que « Cap Innov » à Nivelles où le « CEI » à Louvain-la-Neuve. Ce sont des organismes qui vont pouvoir apporter leur expertise grâce à des réseaux d'experts dans différents domaines.

EvZ : Vous fonctionnez un peu comme une société de consultance alors il me semble ?

H.L : Oui tout à fait on peut le voir comme ça sauf que nos services sont gratuits. Le travail qu'on fait dans l'établissement du business plan pour l'entrepreneur c'est un travail qui pourrait coûter plus de 1.000€ dans une société privée. Mais comme on travaille dans des secteurs classiques, c'est vrai que parfois on a des déceptions parce que souvent ce n'est pas

facile au niveau bancaire d'obtenir un crédit pour ces secteurs-là. On a souvent des refus parce que les banques veulent des projets de qualité.

Edmond : Vous êtes en contact direct avec les banques ?

H.L : Nous sommes en contact direct. On va faire un premier filtre. Si, sur base de notre expérience, nous constatons qu'il y a zéro chance que le projet n'aboutisse, on va pas le renvoyer vers les banques bien-sûr. Nous envoyons les potentiels de réussite aux banques, et eux analysent le business plan que nous avons établis avec eux et décident finalement d'octroyer un crédit ou pas. Alors que quand on travaillait avec le Fonds de Participation, là c'était un organisme public qui prenait la décision car le Fonds de Participation octroyait 100% du crédit grâce à ses fonds propres.

H.L : Maintenant il existe des crédits complémentaires et des garanties qui peuvent être octroyés par la Région Wallonne et notamment par la SOWALFIN, mais c'est toujours en complément d'un crédit bancaire. Donc c'est quand-même toujours la banque qui va avoir la décision. L'équivalent de la SOWALFIN à Bruxelles sera plutôt la SRIB (dont fait partie Brusoc) qui peut octroyer des crédits. Ces organismes ne sont donc pas financés de la même manière : SRIB par la Région Bruxelloise, Crédal est une coopérative privée financée par ses coopérateurs. Mais derrière Crédal il y a Belfius, derrière MicroStart il y a BNP. Donc ces IMF auraient vraiment du mal à être autonome au niveau financier. En plus du taux de sinistres, si ces organismes ne recevaient pas de subsides, ils ne tiendraient pas. Augmenter leurs taux d'intérêts serait impensable si ils veulent maintenir leur mission sociale. Ils dépendent donc en grande majorité des subsides et Brusoc entièrement de la Région Bruxelloise (puisque'elle dépend de la SRIB).

H.L : Nous considérons que c'est un plus que ces organismes (IMF) existent car tout le monde doit avoir la chance de pouvoir se lancer, même avec un apport très réduit.

EvZ : Au niveau des chiffres, combien deancements d'activités avez-vous favorisé en 2014 ?

H.L : En 2014, mon collègue et moi avons rencontré ici à Louvain-la-Neuve approximativement 350 personnes maintenant il est clair que le nombre de crédits obtenus est beaucoup moindre. Mon collègue a complété dix dossiers Fonds de Participation en début 2014 et fin 2014 nous avons encore favorisé l'octroie d'une dizaine de crédits. Donc c'est vingt crédits sur 350 demandeurs. Ce n'est pas énorme mais c'est parce que beaucoup de gens viennent nous voir et n'ont pas besoin de crédits, où parce qu'ils souhaitent bénéficier d'autres services de développement économique que le crédit. Nous recevons des gens pour simplement répondre à leurs questions : si la personne veut se renseigner sur les différentes formes de sociétés on va lui répondre. Donc pour ceux qui ont obtenu un crédit en 2014, ça

sera 20 voir 25 sur les 350 personnes rencontrées. Et c'est la même chose en 2015 car le nombre de personnes que l'on va accompagner réellement ne sera pas énorme car nous aurons surtout des entretiens personnels avec la personne pour discuter de son projet.

H.L : Moi je m'occupe des transmissions d'entreprises aussi. Donc des personnes qui veulent transmettre leur entreprise et je tente de les aider et répondre à leurs questions. Donc on ne fait pas que réorienter les starters.

EvZ : Une fois que la personne est établie en tant qu'indépendant et que la structure d'avère être pérenne, avez-vous encore des contacts avec la personne que vous avez aidé ?

H.L : Oui tout à fait, au travers d'un réseau d'indépendants appelé le « mouvement » (accompagnement post), il existe toute une série d'avantages. Il y a trois grands avantages : L'accès à un service juridique, la possibilité d'avoir un recouvrement de créances et un bouclier fiscal. Ca c'est vraiment pour les indépendants tout au long de la durée de vie de l'entreprise. Il y en a qui souscrivent même avant de commencer parce qu'ils peuvent en avoir besoin avant de démarrer et puis tout au long de la durée de l'entreprise les gens peuvent s'affilier et ça coûte 160€ par an. Nous avons même un service spécifique ici à l'UCM pour les clients/indépendants « post ». Mon collègue et moi-même, en phase d'animation et d'aide à la création, allons plutôt interagir en pré et jusqu'à un an et demi après le lancement de l'activité indépendante. Par la suite, les contacts que nous aurons avec nos clients se feront par rapport aux avantages que propose « le mouvement ». On va même accompagner jusqu'à la transmission de l'entreprise. Ceci est payant alors que l'« animation économique » elle est gratuite puisque nous bénéficions des subsides de la Région Wallonne et de l'Europe. Le jour où il n'y aura plus de subsides, on pourra éventuellement fonctionner avec des « chèques formation à la création d'entreprise » qui permettrait de faire diminuer le coût pour le client. Dans le Hainaut par exemple, l'UCM fait des « études de marché » pour ses clients qui vont pouvoir payer avec des chèques formation à la création d'entreprise.

EvZ : Quels sont les critères à satisfaire pour obtenir votre soutien ?

H.L : Il faut arriver avec des idées concrètes. Si la personne arrive avec un projet encore à l'état embryonnaire, il faudra lui dire de revenir nous voir avec quelque chose de plus établi. Cependant, on donnera à la personne tous les documents et informations nécessaires quand aux différentes formes de sociétés ou aux démarches pour s'installer en tant qu'indépendants pour qu'elle y parvienne le plus facilement possible. On va prendre le temps d'expliquer au client qu'il faut du temps pour bien établir son projet et qu'être indépendant ce n'est pas si évident.

EvZ : Quels sont, selon vous, les freins les plus déterminants pour le lancement d'activités indépendantes ?

H.L : Le financement représente le frein majeur, souvent ils ont du mal à trouver un crédit. La concurrence également car dans pas mal de secteurs il y a déjà une concurrence assez féroce. Ouvrir un restaurant maintenant ça devient compliqué étant donné qu'il y en a déjà énormément. Les charges aussi sont souvent très importantes. Ça leur coûte très cher d'engager du personnel, on a un impôt des sociétés quand-même relativement élevé, cotisations sociales importantes, perte des allocations de chômage. Le défi est donc aussi de bien calculer son revenu pour voir comment il pourra mener correctement son activité. On rencontre énormément de gens qui ne s'octroient pas salaire les premiers d'activités par exemple. Et ça on le dit aux personnes qu'on rencontre, notamment des salariés qui gagnent 2.000€ par mois, que lors des premières années ils auront difficilement ce salaire-là, à moins que ça ne fasse le buzz dès le départ ce qui peut arriver aussi. Mais dans la grande majorité des cas, le début est très difficile avec des horaires beaucoup plus contraignants qu'en tant que salarié, où souvent la personne dépasse largement les 40 heures par semaine. D'où l'importance d'être passionné par ce que l'on fait en se lançant comme indépendant. Et cette passion doit pouvoir être perçue par les organismes de crédit et les IMF lorsque les indépendants vont les voir. On a rencontré CBC récemment qui nous dit que le porteur de projet était aussi important que le projet en lui-même. La motivation du porteur de projet est primordiale. Maintenant c'est sûr qu'ils vont aussi analyser la situation personnelle financière de la personne aussi. C'est pour ça que je pense que des organismes de crédit comme MicroStart et Crédal vont aussi regarder la motivation de la personne, vont la rencontrer et la questionner par rapport à celle-ci. Chose que ne faisait pas le Fonds de Participation et qui était un peu particulier. Le Fonds de Participation ne rencontrait pas la personne, ils recevaient leurs dossiers et se basaient sur les commentaires des structures d'appui comme l'UCM, on voit bien pourquoi une banque ne pourrait pas non rencontrer les personnes une à une pour des microcrédits.

EvZ : Est-ce qu'il y a une obligation de montrer un diplôme ou des compétences de gestion pour lancer son activité ?

H.L : Oui tout à fait, il a l'« accès à la gestion ». Maintenant la gestion peut être apportée par quelque chose de la famille jusqu'au troisième degré (parents, enfants, frères et sœurs ça passe). Donc généralement les gens ont toujours quelqu'un dans leur famille qui ont la gestion si eux ne l'ont pas eux-mêmes. Maintenant il faut savoir qu'un bachelier apporte d'office la gestion, même si c'est en communication. En Brabant Wallon, la plupart des personnes que

nous rencontrons ont leur gestion. D'autres peuvent l'avoir par la pratique professionnelle, s'ils ont été cadre dans une entreprise pendant plusieurs années. Pour le secondaire, ceux qui ont eu leur diplôme avant le 30 septembre 2000 ont aussi l'accès à la gestion. Ceux qui ne l'ont pas, on leur conseille vivement d'aller suivre une formation en gestion. Il est aussi possible d'avoir sa gestion par le jury central en étudiant un syllabus mais nous estimons qu'il vaut mieux suivre la formation, rencontrer de vrais entrepreneurs et formateurs. Puis il y a l'« accès à la profession » pour certains emplois. C'est surtout le guichet d'entreprise qui s'occupe de ça, ils s'occuperont des inscriptions des indépendants à la BCE, des radiations, des changements de statuts.

Annexe 16 : Interview Charlotte Moreau de Bellaing (Union des Classes Moyennes)

CMB : Ici au guichet d'entreprise, nous nous chargeons au niveau de la législation économique, de tout ce qui est de l'inscription à la Banque Carrefour des Entreprises et des caisses d'assurance sociale. Ce sont nos deux activités principales.

EvZ : Quels seront les facteurs favorisant et constituant un frein à la création d'entreprise à votre niveau du chaînon ?

CMB : Les conditions qui favoriseraient le lancement d'une petite activité en tant qu'indépendant, c'est d'arriver avec un projet bien préparé. Les personnes pour ça ne fonctionnent pas c'est souvent parce qu'ils se laissent dépasser par les événements et surtout au niveau du paiement des cotisations sociales. Ils doivent effectivement payer des cotisations sociales qui sont des charges patronales et qui sont relativement élevées en fonction du revenu que perçoivent les entrepreneurs au départ. Lorsqu'ils débutent, ils vont nous donner un revenu annuel présumé et parfois ils ne reviennent pas vers nous pour adapter ce revenu. Et lorsqu'il y a une régularisation des cotisations en fonction de leur revenu et qu'on leur demande des milliers d'euros supplémentaires au terme de trois ans, parfois ils n'y arrivent pas. Donc le défi pour l'entrepreneur sera aussi de tenir à jour son administration et sa comptabilité et réévaluer les cotisations sociales si besoin.

EvZ : Au quotidien, quel est votre rôle pour soutenir les entrepreneurs qui viennent solliciter votre service ?

CMB : Nous recevons des personnes voulant créer leur entreprise, soit en personne physique (à leur nom), soit en personne morale (en société). Si c'est une personne physique, il devra uniquement présenter sa carte d'identité, un numéro de compte bancaire et son diplôme pour être inscrit, ça ne passe pas par le moniteur belge comme c'est le cas pour les personnes morales.

CMB : Tout indépendant voulant créer son entreprise doit apporter un diplôme (universitaire ou haute école) prouvant les « connaissances de gestion de base ». Pour ceux n'ayant pas de diplôme, soit ils passent le jury central, soit ils font appel à quelqu'un de la famille (jusqu'au troisième degré) ou ils peuvent également engager un salarié de minimum quatre heures semaines. Mais les connaissances de gestion de base pour toutes les professions commerciales sont obligatoires. Pour les activités non commerciales (architectes, kiné,...) ce n'est pas obligatoire. Ensuite dans certaines professions il y a un « accès à la profession », comme par exemple dans l'horeca, la construction, les soins esthétiques ou il y a cet accès à la profession

qui est exigé en plus et qui se fait également sur base d'un diplôme. Une fois que nous avons le diplôme, la garantie et le compte bancaire, on va inscrire l'entreprise à la BCE et générer un numéro d'entreprise pour ces personnes pour pouvoir commencer à exercer l'activité. À côté de cela, on fait de l'affiliation à la caisse d'assurance sociale pour tout ce qui est paiement de leurs cotisations sociales qui couvrent tous les droits sociaux de l'indépendant presque comme un salarié (si il est malade, si il est en incapacité de travail, pour sa pension). Maintenant la loi a changé, donc que l'indépendant commence ou qu'il soit en régime définitif (au bout de trois ans), c'est la même chose, c'est-à-dire que quand vous vous inscrivez, vous estimez votre revenu annuel présumé. On part sur un revenu annuel présumé car il n'a pas connaissance exactement des revenus qu'il va générer. Le minimum en tant que principal c'est 685€ pour un revenu estimé à 12.800€. Mais s'ils ont un revenu qui est supérieur, il faudra cotiser plus. Ou alors il devra mettre plus de côté parce que nous, un ou deux ans plus tard, lorsqu'on a connaissance de ses revenus, si il a gagné plus que 12.800, il devra payer la différence et ses cotisations seront réglées. La régulation s'opère tous les deux ans ou deux ans et demi. Le paiement de ces cotisations se base vraiment sur ce que les indépendants déclarent comme revenu, c'est du net donc normalement c'est proportionnel.

EvZ : Et si ils n'ont pas les moyens de payer ce minimum légal, ne pourrait-on pas imaginer un système de paiement dégressif ?

CMB : Non alors s'ils n'arrivent pas à payer, on peut faire un plan d'échelonnement même si le montant à payer restera toujours le même. Ils peuvent aussi être exonéré de certaines cotisations sociales sous certaines conditions. Ils doivent à ce moment-là prouver qu'ils garantissent leurs droits sociaux d'une autre manière parce que les cotisations sociales leur permettent d'avoir une mutuelle et bénéficier de droits sociaux et pour les salariés c'est retiré de leurs salaires également pour tout ce qui est mutuelle. Les conditions pour pouvoir notamment être exonéré des cotisations, c'est si ils sont salariés ou indépendants à titre complémentaire. S'ils sont indépendants à titres complémentaires, à ce moment-là le contrat de travail couvre tout ce qui est des droits sociaux, et ils pourraient être exonéré si leur revenu annuel ne dépasse pas 1.400€ par an. C'est la seule possibilité d'être exonéré.

Il existe des dispenses également, mais pas pour quelqu'un qui s'installe en tant qu'indépendant. Il faut exercer l'activité depuis cinq trimestres. Et pour demander une dispense des cotisations sociales, on passe devant une commission, c'est un processus assez lourd et long, il faut pouvoir justifier que l'on est dans un cas de besoin, donc c'est compliqué et quand on débute on y a pas droit.

EvZ : Est-ce que vous constatez actuellement une augmentation du nombre de personnes qui se lancent en tant qu'indépendant ?

CMB : Il y a beaucoup d'indépendants. Cependant, la plupart des indépendants sont à titre complémentaire. On voit que ce sont plutôt des personnes qui sont salariées et qui veulent arrondir leur fin de mois en s'installant en tant qu'indépendants.

EvZ : Et si la personne est au chômage et se lance en tant qu'indépendant à titre complémentaire, elle perd également ses allocations de chômage ?

CMB : Oui parce qu'à partir du moment où il y a un revenu, les allocations de chômage tombent. Mais à partir du moment où on a un projet bien préparé, l'activité indépendante marche très bien mais il y a beaucoup de personnes qui ne trouvent pas d'emploi, et qui se lancent en tant qu'indépendant en espérant trouver un emploi et en espérant que leur idée mène à quelque chose mais ils opèrent dans le mauvais sens (= entreprenariat de nécessité). Il vaut mieux d'abord vraiment trouver son idée et son projet et puis se lancer en indépendant. C'est justement auprès de notre service « aide à la création d'entreprise » qu'ils pourront s'adresser pour trouver une aide au lancement de leur activité. Ce service va accompagner les entrepreneurs, il y a également un office de création et développement où là ça sera vraiment s'occuper de toute la préparation au lancement avant de venir nous voir en fin de processus. Et alors il y a « le mouvement » qui va s'occuper de l'accompagnement « post ».

EvZ : Est-ce que vous demandez des garanties aux personnes qui viennent vous voir ?

CMB : Non, nous leur demandons le document qu'ils doivent apporter, nous les inscrivons à la BCE qui représente un coût de minimum 82,50€.

EvZ : Quel type d'aide professionnelle octroyez-vous à ces candidats entrepreneurs ?

CMB : On fait des formations. A côté ils bénéficient également d'un accompagnement juridique ici, et auprès du service à la création, pour obtenir des fonds de participation et des subsides. Mais là ce n'est pas mon domaine, je vous suggère d'aller voir le service d'aide à la création d'entreprise à Louvain-la-Neuve. Mais de l'UCM même il n'y a aucune aide financière directe.

EvZ : Donc vous vous chargez aussi du dépôt de la demande de crédit, du suivi du projet et vous établissez un business plan aussi avec la personne ?

CMB : Oui on le fait également. Tout ça représente des coûts.

EvZ : Au niveau du profil de vos clients s'agit-il principalement de petites ou moyennes entreprises ?

CMB : Il s'agit d'office de personnes voulant se lancer en tant qu'indépendants. Ce sont bien plus souvent des personnes voulant lancer une petite entreprise. Au niveau de la motivation certaines personnes le font parce que la profession oblige d'être indépendant (type avocat) donc ils viennent plutôt ici par obligation, d'autres personnes pour arrondir les fins de mois, d'autres personnes n'ont pas trouvé d'emplois donc pense que le statut d'indépendant c'est la bonne solution (entrepreneuriat de nécessité), d'autres personnes ont un hobby ou un loisir qu'ils veulent exercer comme profession à côté de leur emploi. Donc c'est vraiment des profils variés.

Annexe 17 : Interview Pauline Feront (SOCAMUT)

- 1) Quel est votre « core business » ? Est-ce toujours de faciliter l'accès au financement des petites et moyennes entreprises au niveau de leur création, développement et transmission ?

La Société des Cautions Mutuelles de Wallonie, en abrégé SOCAMUT, a été constituée en novembre 2003 sous la forme d'une société anonyme intégrée au sein du Groupe SOWALFIN. Alimentée à la fois par des fonds européens et des fonds régionaux, la SOCAMUT a pour mission de favoriser l'accès aux crédits d'investissements et de fonds de roulement pour des entreprises qui ne disposent pas des garanties souhaitées par les dispensateurs de crédits. Son rôle est d'intervenir comme assureur et réassureur des engagements pris par les banques et les sociétés de cautionnement mutuel (SCM), permettant ainsi un partage de risques entre le secteur privé et public dans le cadre d'opérations de financement d'entreprises (en visant plus particulièrement les micro-entreprises et les indépendants). D'autre part, la SOCAMUT soutient, depuis septembre 2011, les banques qui accordent des microcrédits (de max. 25.000 EUR) aux micro-entreprises en garantissant ceux-ci et en accordant des prêts subordonnés complémentaires de maximum 50% du montant du microcrédit. La SOCAMUT travaille de concert avec les banques partenaires et les Sociétés de Cautionnement Mutuel (SCM), sociétés coopératives de proximité spécialement orientées vers les indépendants, les professions libérales et les micro-entreprises.

- 2) A) Quels types d'aides proposez-vous à vos clients ? Quelles sont les caractéristiques des aides octroyées (garanties et prêts subordonnés) ?

1) Produit mixte automatique

Le produit mixte permet de combiner une garantie de la SOCAMUT de maximum 75% sur un crédit bancaire de maximum 25.000€ et/ou un prêt subordonné SOCAMUT de maximum 50% du prêt bancaire (et de maximum 12.500€). La spécificité du produit réside dans son caractère automatique: en pratique, la banque ne doit pas obtenir l'accord préalable de la SOCAMUT pour accorder le financement. Elle s'engage simplement à

informer la SOCAMUT de sa décision. Par ce dispositif original, l'entrepreneur peut ainsi obtenir un financement allant jusqu'à 37.500€, de manière simple et très rapide.

Comment obtenir le produit mixte ?

- **CONTACTEZ UNE BANQUE PARTENAIRE DE LA SOCAMUT - LISTE DES BANQUES PARTENAIRES**
- La banque introduit le dossier pour l'entreprise auprès de la SOCAMUT, via l'encodage d'un formulaire sur l'Intranet de la SOCAMUT, après avoir vérifié que celui-ci était éligible.
- La SOCAMUT confirme la garantie à la banque dans les 4 jours ouvrables de la réception du formulaire en ligne, avec le montant de la commission à payer par la banque.
- Dans le même temps (4 jours ouvrables également), la SOCAMUT envoie la convention de prêt à l'entrepreneur. Dès réception de la convention signée par l'entrepreneur et confirmation par la banque que le crédit est mis en force, la SOCAMUT verse le montant du prêt sur le compte de l'entreprise communiqué par la banque.

Caractéristiques de la garantie et du prêt subordonné

	GARANTIE	PRÊT SUBORDONNÉ
Accordé à	la banque sur son crédit	l'entrepreneur
Montant	Max 75% sur un crédit bancaire de max. 25.000€	Max 50% du crédit bancaire principal (garanti ou non) - avec plafond de 12.500€
Durée	Même durée que le crédit bancaire (de 2 à 10 ans) ou durée inférieure	Durée identique au crédit bancaire (franchise: idem banque)
Coût	Commission de 1% de l'engagement	Taux: IRS (taux de référence sans

	en garantie (payable intégralement et anticipativement dans le mois par la banque)	risque) en vigueur lors de l'introduction du dossier + 50 points de base
Conditions	La garantie est supplétive aux éventuelles autres sûretés que la banque prend sur le crédit garanti Le crédit bancaire garanti doit être amortissable (pas d'intervention sur un crédit de caisse, par exemple) Le produit mixte automatique s'inscrit dans un projet global de max 100.000€ (hors effort propre)	Pas de sûreté, ni d'apport personnel min. exigés pas la SOCAMUT Échéances de remboursement trimestrielles (capital constant) par domiciliation

2) Contre-garanties des SCM

Les Sociétés de Cautionnement Mutuel (SCM) sont des coopératives privées représentées par des dirigeants de PME, des artisans, des commerçants... Elles ont pour mission de garantir les crédits bancaires de PME (bien qu'elles ciblent particulièrement les très petites entreprises, indépendants, artisans, commerçants,...). La garantie de la SCM est de maximum 75% du crédit bancaire, avec un plafond pour la garantie de 150.000€. La SCM est automatiquement réassurée par la SOCAMUT à hauteur de 50% ou 75% (selon les cas) de son risque.

Comment obtenir la garantie d'une SCM?

- CONTACTEZ UNE BANQUE PARTENAIRE - LISTE DES BANQUES PARTENAIRES
- La SCM reçoit la demande d'intervention en garantie de la banque qui lui envoie sa note d'analyse et sa décision conditionnée à l'octroi de la garantie.
- Elle analyse la demande et la présente à son Comité d'engagement (qui se réunit en principe chaque semaine).

- La décision sur l'octroi de la garantie est envoyée à la banque, avec le montant de la commission à payer par elle.
- La SCM se réassure automatiquement auprès de la SOCAMUT (partage du risque).

Caractéristiques de la garantie

	GARANTIE
Accordé par la SCM à	la banque sur son crédit
Montant	Max 75% (ou 80% si le crédit est inférieur ou égal à 25.000€) - avec plafond de garantie de 150 000€
Durée	Max. 10 ans (la durée de la garantie peut être inférieure à la durée du crédit)
Coût	Commission comprise entre 1% et 1,5% (selon l'analyse de risque de la SCM) de l'engagement annuel en garantie (payable par la banque)
Conditions	La garantie est supplétive aux éventuelles autres sûretés que la banque prend sur le crédit garanti

B) La banque transfère directement le dossier à une SCM lorsque le montant du crédit est inférieur à 150.000€ ?

Le plafond de 150.000€ est le montant de la garantie octroyée par la SCM et non du crédit bancaire. Il n'y a pas de plafond quant au montant du crédit bancaire.

- 3) Quelques chiffres sur 2014 ? (montants garantis, entreprises ayant bénéficiées d'un crédit grâce à vous, nombre de prêts octroyés, montant moyen accordé, ...).

PRODUCTION	Année 2014
<u>Contre-garantie des SCM</u>	
Nombre de contre-garanties	182
Montant contre-garanties	5.322.058
<u>Produit mixte</u>	
Nombre de produits mixtes	522
Montant garanties	8.004.057
Montant prêts	4.423.674

- 4) Quel est le taux d'intérêt sur vos prêts subordonnés ?

Le Taux d'intérêt est **l'IRS** du jour de l'introduction de la demande par l'organisme bancaire **+50 points de base**, sans prime de risque. Il s'agit d'un taux de référence sans risque qui est publié tous les jours.

- 5) Demandez-vous toujours une commission de 1% l'an sur le montant garanti pour le service ?

Oui. Plus précisément, la commission s'élève à 1% sur les sommes des soldes restant dus annuels garanties (payable anticipativement en une fois par la banque).

- 6) Vos garanties sont-elles toujours à hauteur de maximum 75% du prêt octroyé par la banque ? La SCM garanti-t-elle toujours à son tour 80% maximum du prêt octroyé par la banque ?

La garantie octroyée par la SOCAMUT sur des crédits de max. 25.000€ (dans le cadre du produit mixte) est plafonnée à 75%, il est loisible à la banque de demander un pourcentage inférieur. Le produit étant automatique, la SOCAMUT ne réanalyse pas le dossier de la banque et suit la banque sur le pourcentage sollicité.

La garantie de la SCM est plafonnée à 80% sur des micro-crédits bancaires ($\leq 25.000\text{€}$) et à 75% sur des crédits $> 25.000\text{€}$ (avec un plafond de garantie de max. 150.000€ en montant). La banque sollicite un pourcentage de garantie (il lui est loisible de solliciter

moins de 75% bien évidemment) en fonction du risque pris sur le crédit. La SCM analyse le partage de risque et son risque propre et répond à la banque sur le pourcentage de garantie (suivant décision par son comité d'engagement). La SCM se réassure automatique auprès de la SOCAMUT sur ses engagements en garantie décidés (la réassurance de la SOCAMUT est automatique et est fixée à 75% pour une intervention de la SCM sur un crédit $\leq 75.000\text{€}$ ou 50% pour les autres interventions).

Produit mixte automatique – caractéristiques de la garantie

- **Partielle:** maximum 75% du crédit bancaire principal de maximum 25.000€ d'une durée comprise entre 2 et 10 ans
- **Supplétive:** la garantie est activée après réalisation des autres sûretés spécifiques au crédit garanti
- **Coût :** commission de 1% sur la somme des soldes restant dus annuels garantis (payable anticipativement en une fois par la banque dans le mois de la confirmation de la garantie)
- **Durée :** maximum durée du crédit principal et maximum 10 ans

Contre-garanties des SCM– caractéristiques de la garantie

- Partielle: maximum 75% du crédit bancaire, plafonnée à 150.000€ (ou 80%* si micro-crédit de maximum 25.000€)
- Supplétive: la garantie est activée après réalisation des sûretés constituées par la banque et considérées entre la banque et la SCM comme affectées spécifiquement au crédit
- Coût : commission entre 1% et 1,5% sur la somme des soldes restant dus annuels garantis (payable anticipativement en une fois par la banque, dans les 4 mois de la confirmation de la garantie)
- Durée : maximum durée du crédit principal et maximum 10 ans

**Dans ce cas, l'entreprise doit être une micro-entreprise (moins de 10 ETP ET chiffre d'affaires ou pied de bilan inférieur à 2.000.000€) et le micro-crédit doit être amortissable*

La SCM se réassure automatiquement auprès de la SOCAMUT à concurrence de 50% ou 75% selon les cas (50% si montant $>75.000\text{€}$, 75% dans les autres cas). Les sociétés de

cautionnement mutuel rétrocèdent à la SOCAMUT, en contrepartie de sa contre-garantie, 30% de la commission perçue de la banque (comprise entre 1% et 1,5% des engagements de garantie).

- 7) Vos prêts subordonnés s'élèvent-ils toujours à 25.000€ minimum et 350.000€ maximum ?
- Dans le cadre du produit mixte automatique de la SOCAMUT, le montant maximum est de 12.500€. Les plafonds mentionnés dans la question sont les montants du prêt subordonné de la SOWALFIN¹.

Produit mixte automatique – Caractéristique du prêt subordonné

- **Montant:** prêt subordonné de maximum 50% du crédit bancaire principal, avec un plafond de 12.500€
- **Objet :** fonds de roulement en ce compris la trésorerie de départ ou investissements matériels/immatériels
- **Durée:** identique à la durée du prêt bancaire principal (avec une franchise de 6 mois maximum)
- **Taux d'intérêt :** IRS en vigueur le jour de l'encodage du formulaire produit mixte par la banque + **50 points de base**
- **Conditions:** remboursements trimestriels (capital constant)
- **Autres:** aucune sûreté, ni d'apport personnel minimum exigés par la SOCAMUT pour l'octroi de son prêt

- 8) Vous êtes une filiale de la SOWALFIN (à 99,9%), comment fonctionnez-vous ? A l'aide de subsides ? Subsides des régions ? Du fédéral ? Subsides au niveau européen ? Dans quelle proportion êtes-vous dépendants à ces subsides ?

¹ **Caractéristiques du cofinancement**

Prêt complémentaire : à un crédit bancaire

Montant : minimum 25.000 € et maximum. 350.000 € par projet / maximum 40 % du montage financier / maximum le montant du crédit bancaire conjoint

Taux d'intérêt : taux de la banque - 2 % avec un taux plancher correspondant à l'IRS de la durée du crédit + 1,25% lors de la création ou du développement ET + 1,75% lors de la reprise d'une entreprise

Franchise : même franchise que le crédit bancaire avec un maximum de 2 ans

Durée : même durée que le crédit bancaire conjoint avec un maximum 10 ans (12 ans si franchise en capital de 2 ans)

Sûretés : pas de garantie exigée ni de l'entreprise, ni de l'entrepreneur

Garantie octroyée par la banque représentant 1/3 du cofinancement initial - dégressive à partir du moment où le solde restant dû devient inférieur au seuil d'1/3

Encours maximum par PME : 500.000 €

Remboursement du principal et des intérêts : le dernier jour de chaque trimestre

La SOCAMUT a été créée par la SOWALFIN en mission déléguée pour compte de la Région wallonne. L'actionnaire principal de la SOCAMUT est la Région wallonne – la SOWALFIN détient une action également.

La SOCAMUT a des moyens d'action de 43 millions d'EUR (capitalisés) provenant à la fois de fonds FEDER et d'un cofinancement de la Région wallonne (à 50% ou 60%).

- 9) Disposez-vous toujours d'un capital de près de 15 millions €, alimenté par des fonds européens et régionaux ?

Cf. ci-dessus.

- 10) Quel est votre public cible ?

Produit Mixte automatique :

Micro-entreprise au sens large, càd : TPE, indépendants, commerçants, artisans, titulaires de professions libérales.

CARACTERISTIQUE DE L'ENTREPRISE

- Etre une micro-entreprise (en ce inclus les indépendants): avoir un effectif inférieur à 10 ETP ET avoir un chiffre d'affaires ou un total bilan inférieur ou égal à 2 Mio €
- Ne pas être en difficulté financière. L'existence d'une entreprise en difficulté est présumée:
 - (pour les entreprises de plus de 3 ans uniquement) lorsque les fonds propres sont réduits à moins de la moitié du capital social, plus du quart de ce capital ayant été perdu au cours des 12 derniers mois OU
 - lorsque les conditions de soumission à une procédure collective d'insolvabilité sont remplies et notamment lorsque l'entreprise recourt à une procédure de réorganisation judiciaire (PRJ).
- Avoir un siège d'exploitation en Région wallonne (l'investissement étant fait au profit dudit siège)
- Etre actif dans un secteur éligible : les produits proposés par la SOCAMUT sont accessibles à toutes les activités à l'exception des secteurs suivants :
 - banque, finance, assurance à l'exception des courtiers en assurances « multimarques »
 - promotion immobilière
 - production et/ou distribution d'énergie ou d'eau, à l'exception de la production

d'énergies issues de sources d'énergies renouvelables ou de co-génération de qualité

- enseignement et formation
- culture à l'exception de la production audiovisuelle
- production primaire de produits agricoles énumérés à l'annexe I du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne
- pêche et aquaculture
- transport lorsque le financement concerne l'acquisition d'un camion de transport de marchandises
- construction navale

Garantie des SCM :

CARACTERISTIQUE DE L'ENTREPRISE :

-
- Etre une PME (en ce inclus les indépendants)
 - effectif inférieur à 250 équivalent temps plein et
 - soit chiffre d'affaires inférieur ou égal à 50 Mio €, soit total bilantaire inférieur ou égal à 43 Mio €
 - Ne pas être en difficulté financière. L'existence d'une entreprise en difficulté est présumée:
 - (pour les entreprises de plus de 3 ans uniquement) lorsque les fonds propres sont réduits à moins de la moitié du capital social, plus du quart de ce capital ayant été perdu au cours des 12 derniers mois OU
 - lorsque les conditions de soumission à une procédure collective d'insolvabilité sont remplies et notamment lorsque l'entreprise recourt à une procédure de réorganisation judiciaire (PRJ).
 - Avoir un siège d'exploitation en Région wallonne (l'investissement étant fait au profit dudit siège)
 - Etre actif dans un secteur éligible : les produits proposés par la SOCAMUT sont accessibles à toutes les activités à l'exception des secteurs suivants :
 - banque, finance, assurance à l'exception des courtiers en assurances « multimarques»
 - promotion immobilière
 - production et/ou distribution d'énergie ou d'eau, à l'exception de la production d'énergies issues de sources d'énergies renouvelables ou de co-génération de qualité
 - enseignement et formation

- culture à l'exception de la production audiovisuelle
- production primaire de produits agricoles énumérés à l'annexe I du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne
- pêche et aquaculture
- transport lorsque le financement concerne l'acquisition d'un camion de transport de marchandises
- construction navale

11) Quel est le profil-type de vos clients ?

Cf. rapport au gouvernement disponible ici

http://www.sowalfin.be/sowalfin/sowalfin_fr/notre-mission/publications/rapports-au-gouvernement-wallon/index.html

12) Votre mission est-elle de favoriser l'accès aux crédits d'investissements et de fond de roulement pour des micro-entreprises wallonnes ? Comment procédez-vous pour favoriser cet accès ?

Cf. description des produits. En apportant une garantie sur le crédit bancaire, ce qui est de nature à rassurer le banquier et ce qui permet à la micro-entreprise de ne pas donner trop de garanties privées. Et en ajoutant l'octroi d'un prêt subordonné.

13) Votre rôle est-il d'intervenir en tant que réassureur des engagements pris par les Sociétés de Cautionnement Mutuel (SCM) ?

Oui

14) De quelle proportion vous portez-vous caution de l'argent qu'une personne physique ou morale souhaite emprunter à la banque ?

Attention, personne physique uniquement si il s'agit bien d'un crédit à but professionnel. Il faut donc que la personne soit inscrite à la BCE et dispose d'un numéro de TVA. Sans cela, il n'est pas possible de faire appel à la SOCAMUT.

Cf. description de la garantie, max 75%.

Notre garantie n'est pas une caution mais une garantie sur la perte nette de la banque après réalisations des éventuelles autres sûretés affectées au crédit garanti. L'entrepreneur est tierce partie à la garantie vu qu'elle est donnée à la banque sur son crédit.

15) La SOWALFIN partage-t-elle le risque avec la banque ?

Oui puisque la Socamut garanti maximum 75% du crédit bancaire. Par ailleurs, le prêt subordonné complémentaire est de maximum 50% du crédit bancaire conjoint sur lequel la SOCAMUT prend le risque à 100%.

Que se passe-t-il en cas de non-remboursement de l'emprunteur ?

- En garantie : si la banque dénonce le prêt, la banque peut solliciter l'activation de la garantie SOCAMUT selon le pourcentage défini au départ s'appliquant sur la perte nette de la banque sur le crédit (après réalisation des éventuelles autres sûretés affectées au crédit garanti)
- En prêt subordonné : si faillite, la socamut envoie une déclaration de créance au curateur. En cas de non-respect des obligations du débiteur, la SOCAMUT peut dénoncer le prêt. A noter que le prêt subordonné ne bénéficie pas de sûretés et, qu'en cas de concours de créancier, le caractère « subordonné » du prêt fait en sorte que la SOCAMUT est remboursée en dernier, avant les actionnaires et après les créanciers chirographaires.

Comment la SOCAMUT gère-t-elle les risques associés à l'octroi de garanties et/ou prêts subordonnés ?

La SOCAMUT calcule chaque année les fonds nécessaires pour couvrir les pertes connues (sur les dossiers dénoncés) et les pertes futures (sur l'encours existant) qui sont quant à elles estimées sur base de données historiques de sinistralité, ce qui constitue son risque global. La provision pour risques et charges est adaptée en fonction. Ces données sont comparées à la trésorerie disponible.

16) Vos octrois de garanties et de prêts subordonnés sont-ils assortis d'accompagnement du micro-entrepreneur ou de l'indépendant lors du lancement de son projet ?

Non, la Socamut n'a pas un rôle d'accompagnateur.

17) Selon vous quels sont les principaux freins et avantages auxquels les indépendants et micro-entrepreneurs font face lors du lancement de leur micro-entreprises ? (QUESTION PRINCIPALE de mon mémoire)

Freins :

- manque de garanties ou garanties non valorisables
- manque de fonds propres
- certains secteurs sont considérés comme plus risqués que d'autres
- les starters (<3 ans) éprouvent plus de difficultés que les autres à accéder au crédit bancaire étant donné le manque d'historique sur l'activité

18) Quels sont les défis et enjeux liés à votre activité de garantie et de prêts à des personnes qui, par leur situation précaire, n'ont pas ou difficilement accès au crédit traditionnel ?

n.a.

19) Quelles recommandations formuleriez-vous pour faciliter la création ou le développement d'entreprises par des micro-entrepreneurs en Belgique ?

Recommandations aux entrepreneurs :

- bien s'entourer (afin d'avoir des avis critiques sur son projet et des conseils dans les domaines que l'on ne maîtrise pas)
- se fixer des objectifs réalistes
- rendre son projet simple et compréhensible (qui déciderait de financer ce qu'il ne comprend pas ?)
- être pragmatique

Richard Branson résume cela de la manière suivante :

"Vous devez pouvoir formuler votre idée d'affaire de façon claire et concise pour convaincre les investisseurs, partenaires et travailleurs. Essayez d'abord d'en couler l'idée dans le format Twitter : 140 caractères. Ensuite, vous pourrez l'étendre à 500 caractères maximum."

"Beaucoup d'entrepreneurs débutants perdent leur objectif de vue. Ils courent dans tous les sens alors qu'ils doivent aller droit au but. Fixez clairement vos objectifs et votre stratégie et pensez ensuite au timing. Ne faites pas de projets pour plus de deux ou trois ans."

"Soyez réalistes à propos des frais. La capitalisation n'est pas la même chose que les frais. Celui qui commence son activité en étant sous-capitalisé, hypothèque l'avenir de son entreprise."

"Sélectionnez les candidats dont vous avez besoin, pas les gens que vous trouvez gentils. Vous êtes peut-être séduit par l'idée de démarrer quelque chose avec des amis ou des membres de votre famille mais c'est probablement une mauvaise décision."

"Sachez quand vous devez laisser la place. Peu d'entrepreneurs sont aussi de bons managers. Vous devez savoir quand vous devez laisser les rênes à un bon manager. Vous pourrez toujours reprendre la barre si nécessaire."