



# L'IMPACT SOCIAL de microlux

*Résultats de l'étude d'impact  
en collaboration avec*



# SOMMAIRE

---

## INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE 3

---

## QUI SONT LES CLIENTS DE MICROLUX 4

---

## LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE D'IMPACT 10

---

✓ Rendre possible l'expérience entrepreneuriale 11

✓ Contribuer à la création d'entreprises et à la création d'emplois 12

✓ Contribuer à l'insertion socio-professionnelle 13

✓ Amélioration des conditions de vie et de l'épanouissement professionnel 14

✓ Contribuer au renforcement des compétences entrepreneuriales 15

## L'IMPACT DE LA CRISE COVID 18

---

## CONCLUSION 19

---

***Microlux est la première institution de microfinance luxembourgeoise.***

*Créée en 2016, sa mission consiste à développer l'inclusion sociale et économique par l'accompagnement et l'octroi de microcrédits.*

*Microlux cible en particulier les personnes souhaitant créer ou développer un projet entrepreneurial et n'ayant pas accès au crédit bancaire traditionnel, l'objectif étant d'améliorer leurs conditions de vie et leur épanouissement professionnel.*

# INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE

Compte tenu de sa double mission sociale et économique, microlux a très rapidement souhaité s'intéresser à l'impact de son activité et a entamé une collaboration avec ADA (ONG qui vise à renforcer l'autonomie et les capacités des institutions de microfinance) pour effectuer cette analyse d'impact.

Un questionnaire d'enquête a été élaboré sur la base de la définition de la mission de microlux, l'objectif étant de vérifier si microlux atteint bien les objectifs qu'il s'est fixés en termes d'impact positif pour ses clients. Etant donné le contexte particulier de la crise du Covid, des questions relatives à l'impact de la crise sanitaire ont été ajoutées au questionnaire.

Au total 73 clients ont donc été visés par l'enquête, et 51 ont effectivement répondu, soit un taux de réponse de 70%.

Si l'échantillon interrogé n'a pas été tiré aléatoirement, l'analyse des caractéristiques des enquêtés et des non-enquêtés montre malgré tout que les deux groupes ne sont statistiquement pas différents. On peut donc considérer que les résultats de l'enquête donnent une image fiable de l'impact de microlux sur ses clients.

L'enquête a été réalisée par téléphone par des bénévoles déjà familiers de microlux, entre novembre 2020 et février 2021. Merci à eux pour leur aide précieuse !

L'analyse des résultats a été réalisée par ADA.



**MATHILDE BAUWIN**

Chargée de projets R&D chez ADA



**SAMUEL PAULUS**

Senior Manager chez microlux



73

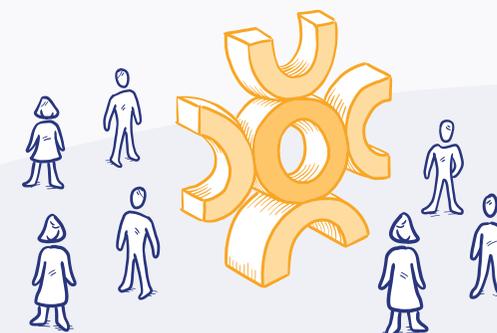
**CLIENTS VISÉS  
PAR L'ENQUÊTE**

51

**PARTICIPATIONS  
À L'ENQUÊTE**

70%

**TAUX DE RÉPONSE**



# QUI SONT LES CLIENTS DE MICROLUX ?

Au 1<sup>er</sup> mars 2021, microlux a soutenu 121 entrepreneurs, parmi lesquels 75 hommes (62%) et 46 femmes (38%).

## GENRE

75 HOMMES



62%



46 FEMMES



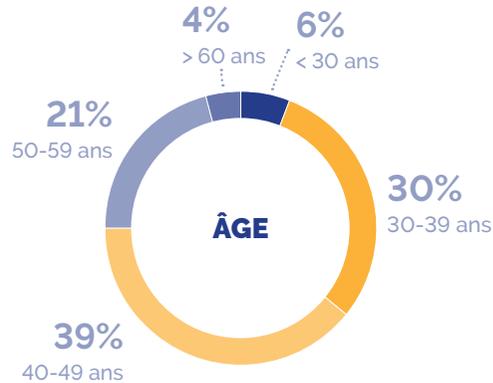
38%



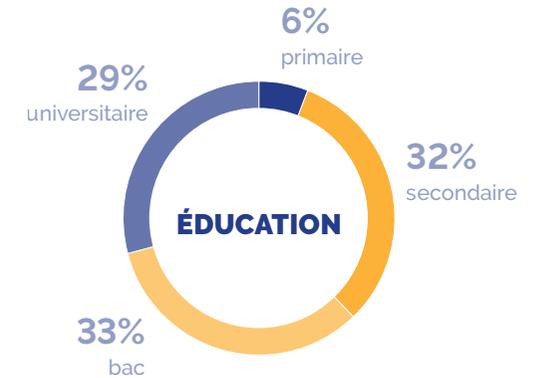
121

ENTREPRENEURS

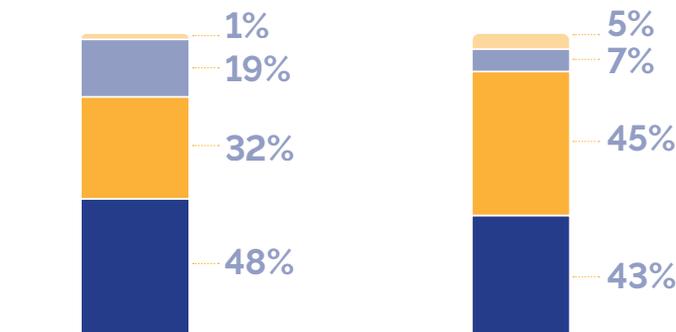
## PROFIL DES ENTREPRENEURS



Ces entrepreneurs avaient 43 ans en moyenne lorsqu'ils ont été reçus par microlux pour la première fois.



En termes de niveau d'éducation, microlux accompagne une diversité d'entrepreneurs avec des niveaux d'éducation variés.



CHEZ MICROLUX

AU LUXEMBOURG

- Marié(e) ou Pacsé(e)
- Célibataire ou en concubinage
- Divorcé(e)
- Veuf(ve)

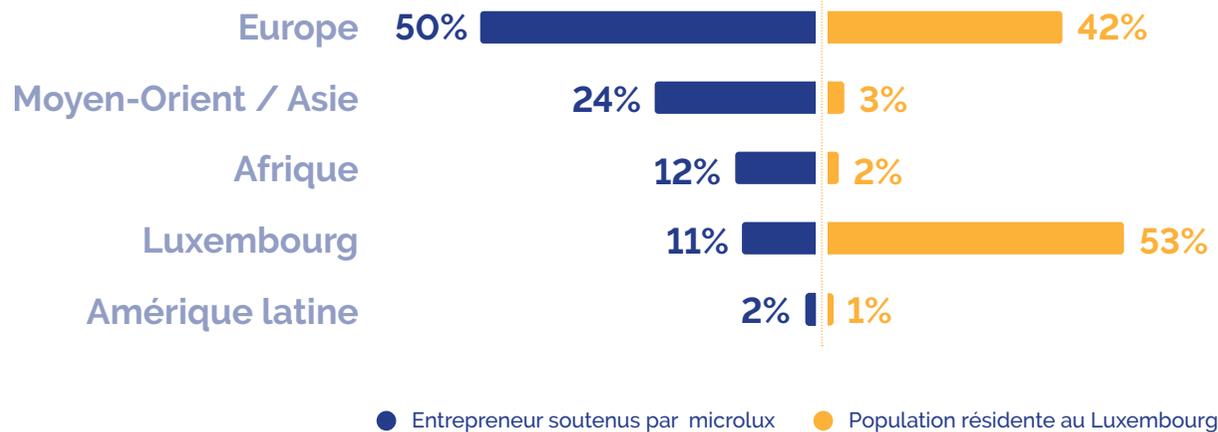
## ÉTAT MATRIMONIAL

Concernant l'état matrimonial, les bénéficiaires de microlux sont plus souvent divorcés et moins souvent célibataires ou en concubinage que la population adulte au Luxembourg<sup>1</sup>. On peut également noter quelques différences significatives entre les hommes et les femmes bénéficiaires de microlux : ainsi, 63% des femmes servies par microlux sont des femmes seules, contre 44% d'hommes seuls. De plus, si dans l'ensemble, 54% des bénéficiaires de microlux ont des enfants, c'est en réalité le cas de 68% des femmes contre 47% des hommes. Et lorsque l'on s'intéresse en particulier aux célibataires, divorcés ou veufs, seuls 8% des hommes ont des enfants contre 60% des femmes. Ainsi, les femmes bénéficiaires de microlux ont plus souvent que les hommes la charge des enfants au-delà de celle de leur activité économique, y compris les femmes seules.

<sup>1</sup> Source : Statec (2019), Atlas démographique du Luxembourg.



### NATIONALITÉ

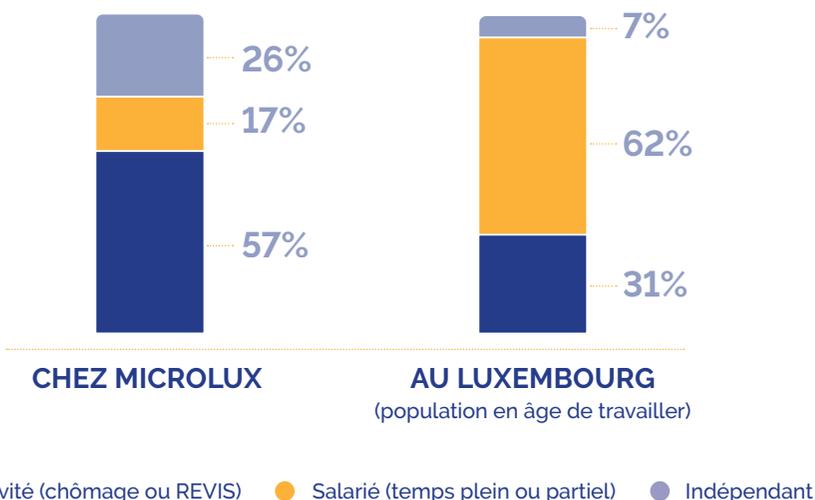


Microlux sert notamment une large proportion d'étrangers, puisque seulement 11% des bénéficiaires de microlux ont la nationalité luxembourgeoise, et une proportion relativement plus importante d'étrangers en provenance de pays hors Europe par rapport à la population résidente au Luxembourg<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Source : Statec, portail des statistiques en ligne relatives à l'état de la population, année 2020.

# QUI SONT LES CLIENTS DE MICROLUX ?

## PROFIL DES ENTREPRENEURS



## SITUATION PROFESSIONNELLE

Lors de leur première rencontre avec microlux, les bénéficiaires sont généralement dans **une situation professionnelle moins favorable** que la population en âge de travailler au Luxembourg<sup>3</sup>.

**57%** des clients étaient sans emploi ou bénéficiaires du REVIS (revenu d'inclusion sociale) lorsqu'ils ont été reçus pour la première fois par microlux.

## REVENUS

Le revenu total disponible moyen par ménage est de **6285 euros** par mois (revenu médian : 5028 euros) au Luxembourg en 2018, les bénéficiaires de microlux déclarent un revenu disponible moyen par ménage de **2950 euros** par mois (revenu médian : 2800 euros), soit moins de la moitié.

En 2018, le seuil de pauvreté au Luxembourg, étant de 2013 euros pour une personne seule, de 3020 euros pour un couple sans enfant et de 4227 euros pour un couple avec deux enfants, **il apparaît clairement que microlux sert une population défavorisée.**



## REVENU TOTAL MOYEN PAR MÉNAGE

AU LUXEMBOURG  
EN 2018

6 285€

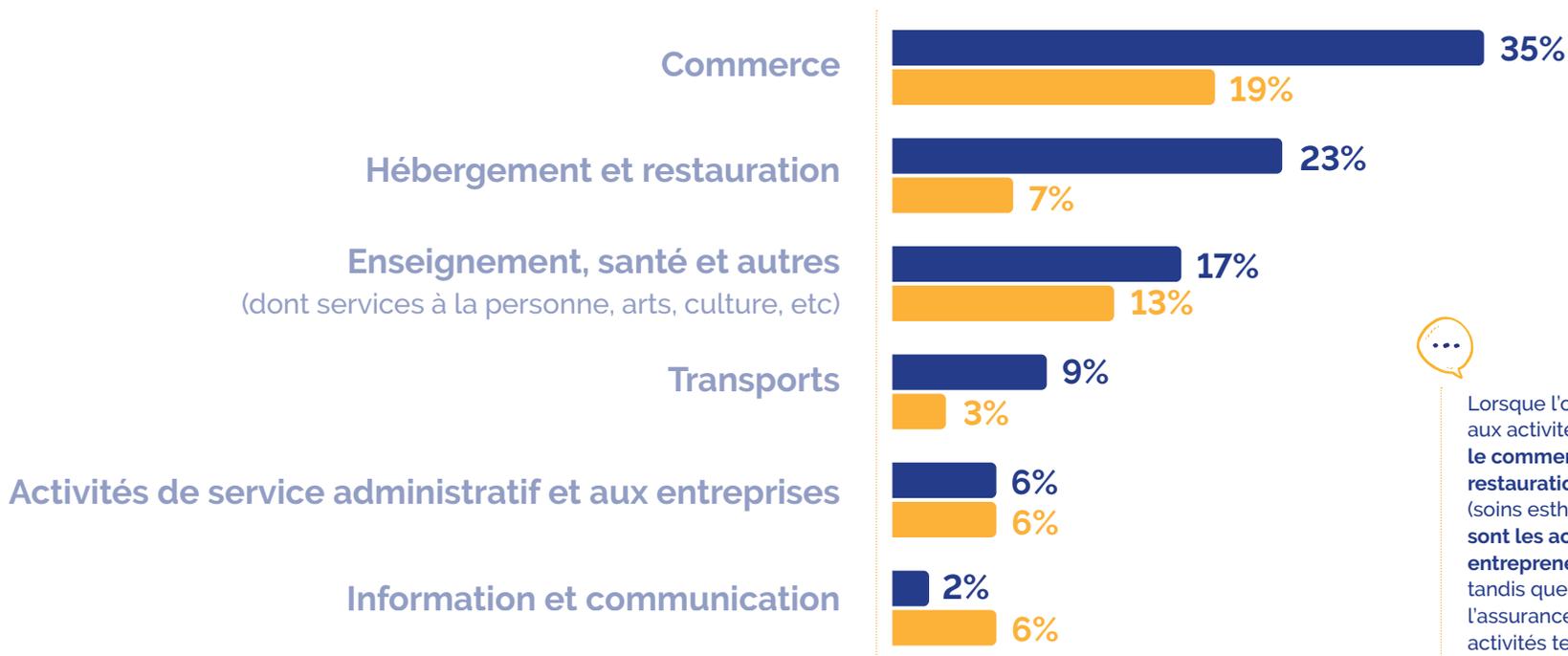
CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES  
MICROLUX

2 950€

## PROFIL DES ENTREPRISES

Les entreprises au Luxembourg sont en majorité des micro-entreprises. **95%** des entreprises créées en 2018 l'ont été avec 4 salariés ou moins, quand **77%** des entreprises actives étaient de cette taille. De ce point de vue, **les entreprises créées par les bénéficiaires de microlux ne diffèrent pas de la réalité au Luxembourg.**

### ACTIVITÉS DES CLIENTS MICROLUX DANS LE SECTEUR DES SERVICES



Lorsque l'on s'intéresse de plus près aux activités du secteur des services, **le commerce, l'hébergement et la restauration et les services à la personne** (soins esthétique, livraisons, nettoyage,...) **sont les activités majoritaires des entrepreneurs appuyés par microlux**, tandis que les activités liées à la finance et l'assurance, les activités immobilières et les activités techniques et scientifiques sont absentes.

● Entreprises soutenues par microlux ● Entreprises actives au Luxembourg en 2018



*“Microlux a cru en notre projet et nous a proposé un moratoire pour faire face à la crise sanitaire.”*

**CARLOS**



*“Avec la création de mon entreprise, un rêve de longue date s'est réalisé !”*

**LINDA**

# LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE D'IMPACT



**RENDRE POSSIBLE  
L'EXPÉRIENCE  
ENTREPRENEURIALE**



**CONTRIBUER À LA  
CRÉATION D'ENTREPRISES  
ET À LA CRÉATION  
D'EMPLOIS**



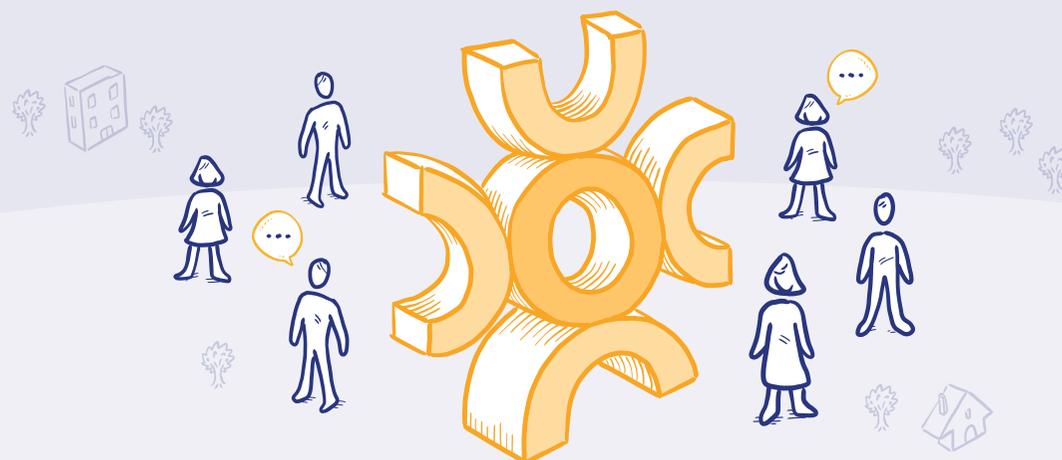
**CONTRIBUER  
À L'INSERTION  
SOCIO-PROFESSIONNELLE**



**AMÉLIORATION DES  
CONDITIONS DE VIE ET  
DE L'ÉPANOUISSEMENT  
PROFESSIONNEL**



**CONTRIBUER AU  
RENFORCEMENT  
DES COMPÉTENCES  
ENTREPRENEURIALES**



*Dans cette partie, seules les données issues des enquêtes sont utilisées.  
Tous les résultats présentés concernent donc les **51 clients** enquêtés.*

# RENDRE POSSIBLE L'EXPÉRIENCE ENTREPRENEURIALE



61%

des enquêtés mentionnent avoir tenté d'obtenir un financement auprès des banques pour leur projet entrepreneurial, **qui leur a cependant été refusé.**

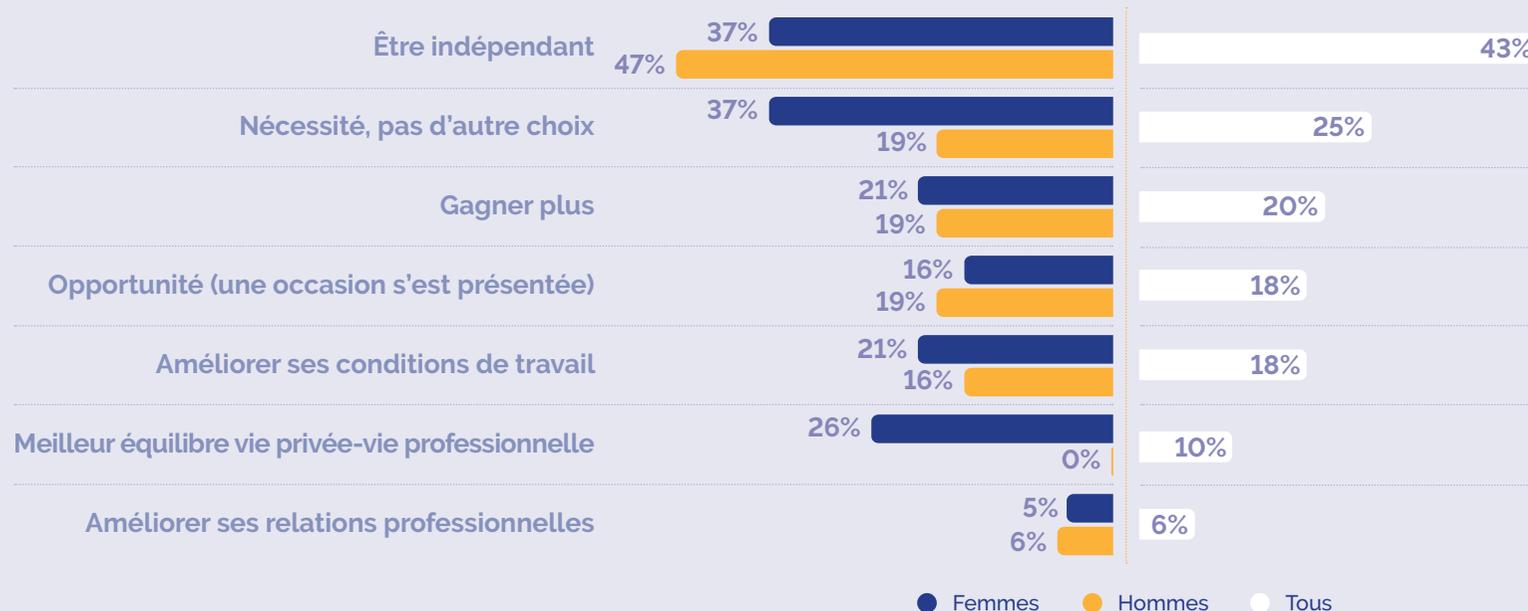
Pourtant,

81%

des entrepreneurs à qui la demande de financement avait été refusée par la banque **sont bien toujours en activité au moment de l'enquête.**



## MOTIVATIONS POUR ÊTRE ENTREPRENEUR



La principale motivation des répondants pour devenir entrepreneur est **la volonté d'indépendance pour 43% des répondants** mais très souvent également le choix de l'entrepreneuriat se fait **par nécessité pour s'insérer sur le marché de travail** – pour les personnes seules avec enfants (la grande majorité étant des femmes) **ce pourcentage monte à 57%.**



*Sans microlux, 30% des répondants déclarent qu'ils auraient renoncé à leur projet.*

*Microlux joue un vrai rôle de facilitation ou concrétisation de l'activité entrepreneuriale via l'accès au crédit.*

# CONTRIBUER À LA CRÉATION D'ENTREPRISES ET À LA CRÉATION D'EMPLOIS

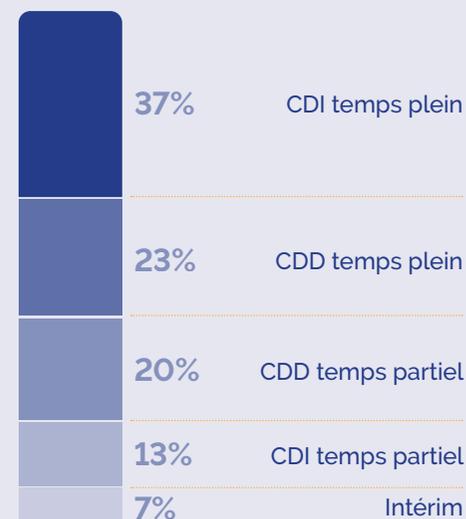


● Création ● Développement

## UTILISATION DU CRÉDIT

63% des répondants souhaitent utiliser le financement pour créer leur entreprise, tandis que 37% en ont eu besoin pour la développer.

## EMPLOIS CRÉÉS PAR LES ENTREPRENEURS TOUJOURS EN ACTIVITÉ



Au 1<sup>er</sup> mars 2021

**140**

emplois au total ont été créés et sont toujours existants.

**38%**

des entrepreneurs interrogés déclarent avoir créé des emplois autres que le leur. La majorité des emplois créés sont des CDI à temps plein suivis des CDD à temps plein. Les secteurs d'activités ne sont pas déterminants pour la création d'emplois, ces derniers ayant été créés dans une diversité de secteurs.

## TAUX DE SURVIE DES ENTREPRISES



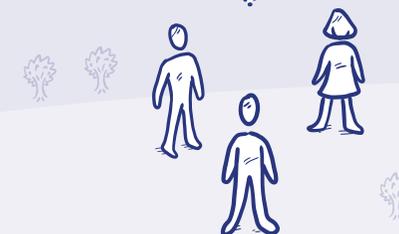
● Entreprises soutenues par microlux ● Entreprises créées au Luxembourg en 2017

Lorsque l'on s'intéresse au taux de survie des entreprises en fonction de leur âge, les activités des entrepreneurs ayant répondu à l'enquête n'ont rien à envier aux entreprises créées au Luxembourg en 2017 : en effet, les taux de survie sont très similaires, voire supérieurs.



**121 entrepreneurs** ont été soutenus par microlux pour la création ou le développement de leur entreprise à la fin de l'année 2020.

**Le taux de survie global des entrepreneurs microlux est de 76%.**



# CONTRIBUER À L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE



## SITUATION PROFESSIONNELLE DES RÉPONDANTS AU DÉPART ET AUJOURD'HUI

### AVANT MICROLUX

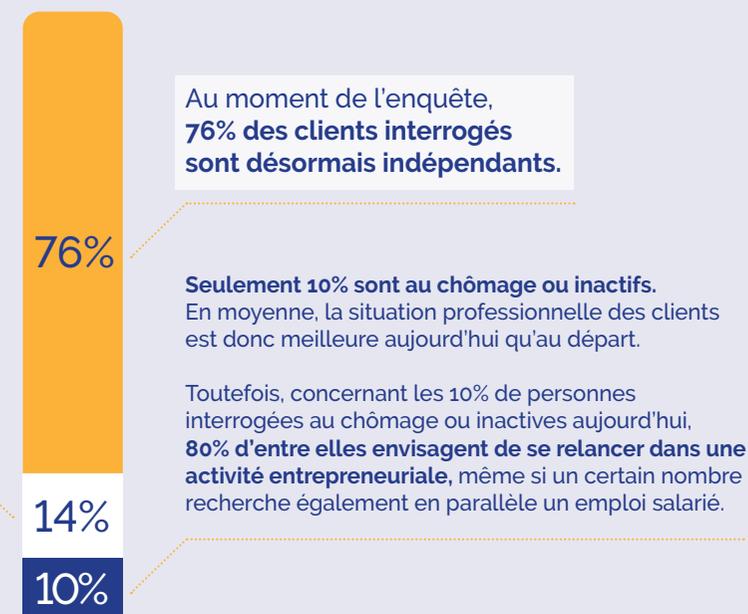


La majorité des entrepreneurs appuyés par microlux étaient **dans une situation de chômage ou d'inactivité** au moment de leur première rencontre avec l'institution.

Cette situation concerne davantage les femmes (58%) que les hommes (41%).



### AVEC MICROLUX



Au moment de l'enquête, **76% des clients interrogés sont désormais indépendants.**

Du côté des **14%** salariés aujourd'hui, **71% envisagent de se relancer dans l'aventure.** Ils considèrent leur **expérience entrepreneuriale comme plutôt bonne ou très bonne** même si elle s'est soldée par un échec. L'expérience leur a permis d'apprendre de nouvelles choses sur le plan professionnel et **dans certains cas de faciliter leur intégration dans le pays.**

**Seulement 10% sont au chômage ou inactifs.** En moyenne, la situation professionnelle des clients est donc meilleure aujourd'hui qu'au départ.

Toutefois, concernant les 10% de personnes interrogées au chômage ou inactives aujourd'hui, **80% d'entre elles envisagent de se relancer dans une activité entrepreneuriale**, même si un certain nombre recherche également en parallèle un emploi salarié.

● Inactivité (chômage ou Revis) ● Salarier (temps plein ou partiel) ● Indépendant

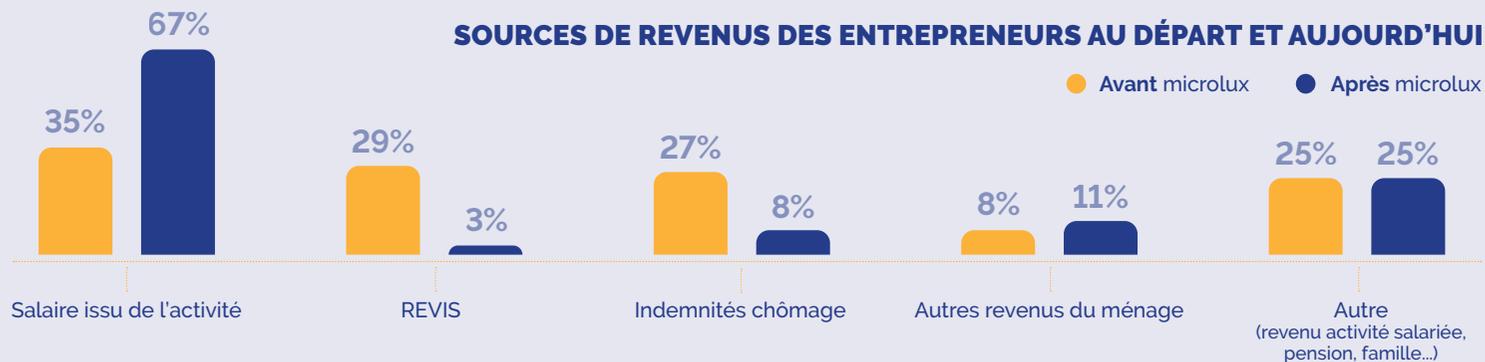


*Avant microlux, près de la moitié des répondants étaient en inactivité. Grâce au microcrédit et à l'accompagnement seulement 10% des répondants étaient encore en inactivité au moment de l'enquête.*

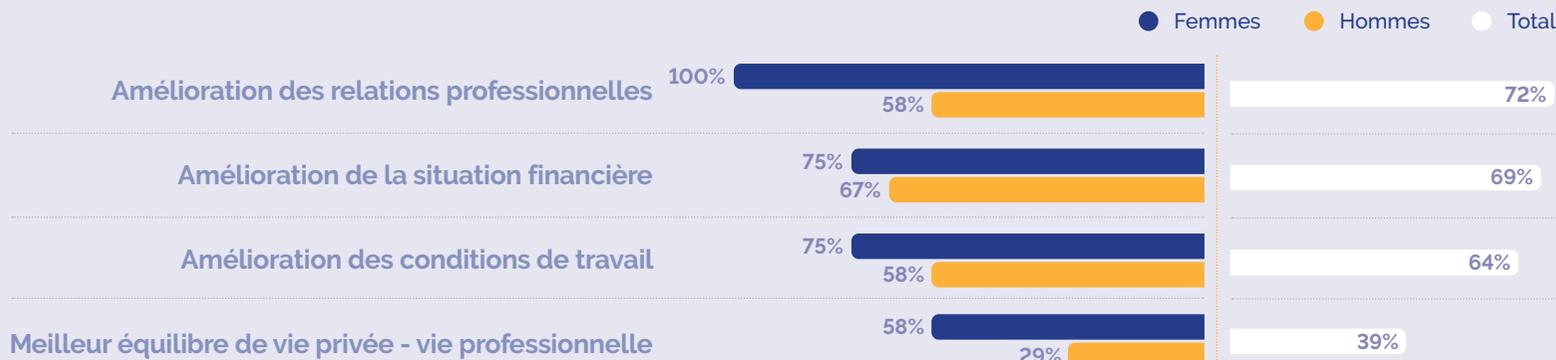
# AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL



## SOURCES DE REVENUS DES ENTREPRENEURS AU DÉPART ET AUJOURD'HUI



## PROPORTION DE RÉPONDANTS CONSIDÉRANT UNE AMÉLIORATION DE LEURS CONDITIONS DE VIE PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES



L'expérience entrepreneuriale a permis d'améliorer la situation financière ainsi que les relations professionnelles, les conditions de travail et l'équilibre vie privée - vie professionnelle, d'une grande majorité de répondants.



En termes d'autonomie financière,

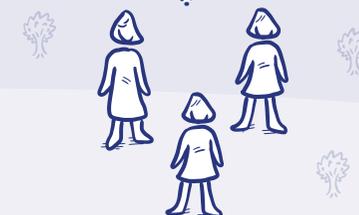
**69%**

des entrepreneurs mentionnent que **leur situation financière s'est améliorée** (légèrement ou largement) depuis qu'ils sont soutenus par microlux et qu'ils gèrent leur propre activité.

Cette proportion atteignant même

**75%**

**chez les femmes**, qui, pour rappel, étaient globalement dans une moins bonne situation au départ.



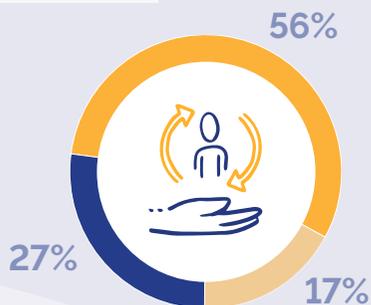
# CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES ENTREPRENEURIALES



Afin de maximiser les chances de succès de l'expérience entrepreneuriale, microlux propose également des services d'accompagnement en complément du crédit, qui peuvent prendre la forme de formations ou d'accompagnement individualisé réalisés par des bénévoles, et qui peuvent avoir lieu en amont du crédit ou après le déboursement. Ces services sont gratuits et ouverts à tous les clients actuels ou futurs qui sont intéressés.

L'apport de l'accompagnement est différent selon qu'il est fourni avant ou après le déboursement du crédit : l'accompagnement pré-crédit a permis avant tout aux entrepreneurs de mieux structurer leurs projets, tandis que l'accompagnement post-crédit semble avoir été plus spécifique à chaque entrepreneur en fonction de ses besoins.

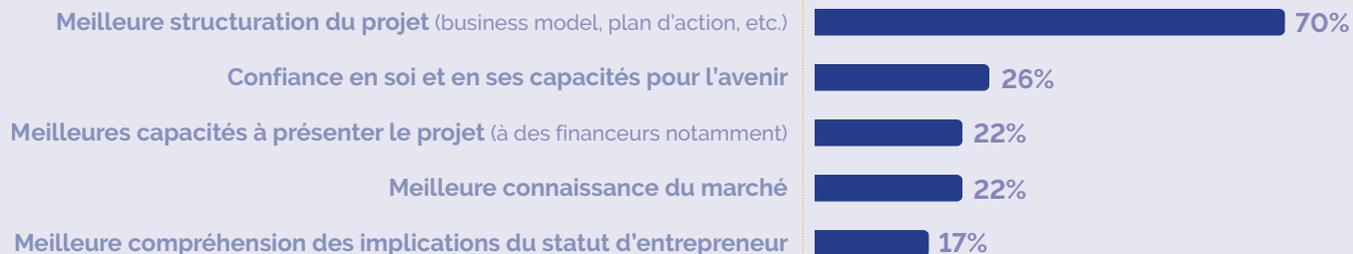
## NIVEAU DE CHANGEMENT DES PRATIQUES APRÈS L'ACCOMPAGNEMENT



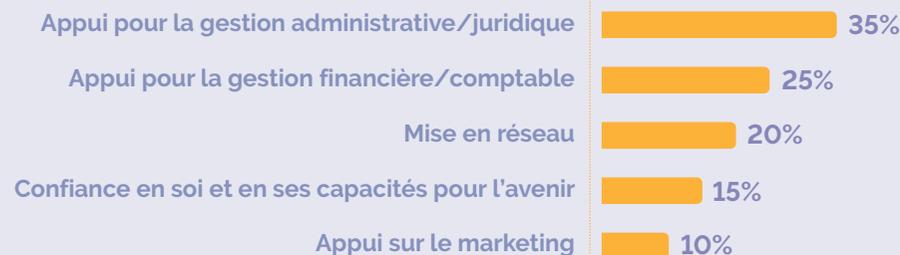
● Beaucoup changé ● Un peu changé ● Pas du tout changé

## APPORT DE L'ACCOMPAGNEMENT

### PRÉ-CRÉATION



### POST-CRÉATION



L'accompagnement a permis aux entrepreneurs de faire évoluer leurs compétences et professionnaliser leurs pratiques.



*"Entrepreneurship is a great learning experience where I faced many problems and discovered many things as a newcomer. Microlux provides great and helpful service."*

**NISHTMAN**



*“La relation client et l’ambiance familiale sont très agréables. Le soutien de microlux est présent et très apprécié.”*

**SUSANA  
& TANIA**

# L'IMPACT DE LA CRISE COVID



Les clients enquêtés qui sont toujours actifs aujourd'hui ont également été interrogés sur l'impact de la crise Covid sur leur activité. Concernant les autres, on peut noter qu'un peu plus d'un tiers des répondants ayant cessé leur activité mentionnent la crise Covid comme facteur principal de l'arrêt de leur activité.

95% des entrepreneurs encore en activité interrogés déclarent que la crise a affecté leur activité. En effet, alors que peu d'entre eux rencontraient des difficultés avant la crise, ils sont bien plus nombreux aujourd'hui à citer notamment des difficultés à payer les charges et des problèmes de trésorerie.

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ENTREPRENEURS AVANT ET APRÈS LE DÉBUT DE LA CRISE

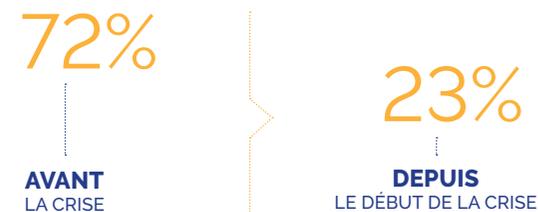


61% des entrepreneurs interrogés déclarent que leur situation financière personnelle s'est dégradée depuis le début de la crise. Une grande partie d'entre eux a désormais des difficultés à boucler les fins de mois, ce qui n'était pas autant le cas avant la crise, et ils sont désormais minoritaires à être en capacité d'épargner.

## DIFFICULTÉS À BOUCLER LES FINS DE MOIS



## CAPACITÉ À ÉPARGNER



## VISION DE L'AVENIR POUR L'ACTIVITÉ

Malgré tout, plus de la moitié de ces indépendants restent aujourd'hui confiants en l'avenir tandis qu'une minorité seulement se disent très incertains.



# CONCLUSION

*L'objectif de l'enquête était de **vérifier si microlux remplit sa mission liée au développement de l'inclusion sociale et économique en contribuant à l'amélioration des conditions de vie et à l'épanouissement professionnel de ses clients. Les résultats de cette enquête montrent que c'est bien le cas !***

Avant tout, microlux sert **une population majoritairement vulnérable : personnes inactives, étrangers, femmes seules avec enfants, font ainsi partie des bénéficiaires de l'institution.** Ces personnes aspirent à une vie meilleure en créant leur micro-entreprise mais, considérées comme plus risqués, **ils n'ont pas accès au crédit du système bancaire traditionnel.**

**Microlux permet à ses clients de concrétiser leur ambition entrepreneuriale,** la volonté d'être indépendant étant leur première motivation, parfois même une nécessité notamment pour les femmes.

La concrétisation de cette ambition entrepreneuriale contribue ensuite au développement économique et à la création d'emplois, avec des entreprises créées dans des secteurs variés et 1,7 emplois créé en moyenne par entrepreneur financé. Toutefois, **l'impact le plus significatif de microlux concerne l'insertion socio-professionnelle, l'amélioration des conditions de vie et l'épanouissement professionnel et personnel de ses clients : la plupart d'entre eux sont toujours entrepreneurs aujourd'hui ou se sont (ré-)insérés professionnellement,** et ont tiré parti de leur expérience entrepreneuriale même lorsqu'elle s'est terminée. Pour la majorité de ceux qui sont toujours entrepreneurs, les relations professionnelles, la situation financière et les conditions de travail se sont améliorées.



Par conséquent, les clients interrogés se montrent satisfaits des services de microlux : ils donnent une note moyenne de **9 sur 10** à l'institution, et **84% d'entre eux recommanderaient microlux** à une autre personne sans hésiter :



*"La relation client est très agréable, le soutien est présent et très apprécié."*



*"Le personnel travaille très bien, est disponible, très actif. Le dossier n'est pas compliqué, la procédure est logique et fluide."*



*"J'ai plus de motivation que par rapport à l'époque de recherche d'emploi."*





"Depuis que nous avons lancé l'entreprise, nous avons **une meilleure qualité de vie, une meilleure vie sociale...**"



"**La fierté de faire quelque chose comme il faut, avoir plus d'argent, que les clients soient contents, voir la satisfaction des clients...**"



"**Le salaire est resté le même, mais l'avantage est qu'on est un peu plus libre qu'auparavant...**"



"**Devenir indépendant me donne le sentiment de confiance en soi...**"



"**Je suis plus intégrée dans la société qu'avant.**"



"**Microlux m'a aidé à améliorer mon business plan financier en vue de trouver du capital externe...**"



"**Je suis très contente de microlux.**"



39, rue Glesener L-1631 Luxembourg | [www.microlux.lu](http://www.microlux.lu)

