



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
MICROLUX**
.....
2019



Le microcrédit accompagné au Luxembourg
Mikrokredit a Coaching zu Lëtzebuerg

SOMMAIRE

1 LA MISSION DE MICROLUX <i>L'inclusion sociale au service du développement économique</i>	4
2 LES CHIFFRES <i>Une activité en croissance</i>	6
3 LES CLIENTS <i>Des entrepreneurs motivés et variés</i>	8
4 LES MICROCRÉDITS <i>Un soutien à l'insertion professionnelle</i>	10
5 L'ACCOMPAGNEMENT <i>Des bénévoles au service des micro-entrepreneurs</i>	12
6 LES DÉVELOPPEMENTS EN 2019 <i>Microlux renforce ses capacités</i>	14
7 LES PARTENAIRES <i>Un soutien précieux</i>	16
8 ÉQUIPE & GOUVERNANCE <i>L'équipe s'agrandit</i>	18-19
9 LES COMPTES <i>Conformes au business plan</i>	20
10 FAITS MARQUANTS <i>La participation à différents événements</i>	22
11 PERSPECTIVES D'AVENIR <i>Les projets de développement</i>	23

ÉDITORIAL



RÉMY JACOB, PRÉSIDENT DE MICROLUX

En frappant à la porte de microlux, des hommes et des femmes entreprennent la première démarche qui les aidera à créer ou développer une entreprise, accéder à un emploi, prendre en main leur destin. La route sera semée d'embûches, ils le savent, mais, salariés ou petits entrepreneurs (33%), demandeurs d'emplois (25%) ou bénéficiaires des minima sociaux (Revis ; 28%) n'accédant pas au crédit bancaire, c'est dans cette difficulté même, qu'ils forgent leur volonté.

En 2019, ils étaient 33% de plus à venir nous voir que l'année précédente.

On notera, avec intérêt, que le taux de survie des entreprises et emplois ainsi créés est du même ordre que celui des entreprises en mesure d'accéder au crédit bancaire. Cela est dû, en grande partie, à nos bénévoles qui continuent, avec compétence et sans mesurer leur temps, à accompagner nos bénéficiaires, et à nous accompagner dans la gestion et le contrôle. Qu'ils soient tous très chaleureusement remerciés ! En effet, même si les remboursements peuvent parfois rentrer avec retard, à ce jour, aucun dossier n'a été déclaré en perte.

La demande continuant de croître, **Anh Quyen Ngo-Li est venue renforcer l'équipe aux côtés de Sam Paulus et Jérémy Del Rosario.** Dans le même esprit, un nouvel actionnaire, le Fonds européen d'investissement est venu nous soutenir aux côtés de BGL BNP Paribas, Foyer, Appui au

développement Autonome (ADA) et l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie).

Des besoins nouveaux sont apparus que nous essayons de combler :

D'une part, à hauteur de 10 000 euros maximum, la possibilité est désormais donnée de bénéficier d'un crédit, ayant pour fin, non seulement la création mais encore l'obtention d'un emploi : financement de la mobilité, par exemple d'un permis de conduire ou d'un véhicule pour se rendre à son travail, ou encore d'une indispensable formation. D'autre part, au cours de l'exercice 2020, nous envisageons d'augmenter le montant maximal de nos crédits, aujourd'hui plafonné à 25 000 euros, dans la mesure où nous pourrions obtenir les garanties correspondantes.

Nous vous tiendrons informés en temps réel des évolutions en cours, mais dès maintenant, restez connectés sur microlux.lu, notre page Facebook et notre Newsletter ! Continuez de nous faire connaître : nombreux sont encore les secteurs de la population du Grand-Duché ou du Luxembourg belge qui ne nous connaissent pas suffisamment.

Grâce à vous, le nombre d'emplois créés ou confortés, avec l'aide de microlux augmentera substantiellement, nous en sommes convaincus.

Nous vous remercions pour votre fidélité !

110

c'est le nombre d'emplois créés et pérennisés grâce aux microcrédits microlux.

1

LA MISSION DE MICROLUX

MICROLUX SE DÉVELOPPE SANS PERDRE DE VUE LES 2 AXES STRATÉGIQUES DE SA MISSION : LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET L'INCLUSION SOCIALE.



LA MISSION

Développer l'inclusion sociale et économique par l'accompagnement et l'octroi de microcrédits pour des personnes souhaitant créer ou développer une activité économique et n'ayant pas accès au crédit bancaire traditionnel.

L'objectif est d'améliorer leurs conditions de vie et leur épanouissement professionnel.

MICROLUX ŒUVRE AINSI EN FAVEUR D'UNE ÉCONOMIE LOCALE



"Les conseillers de microlux se sont montrés très ouverts et ont analysé le projet avec moi sur base d'un dossier que je leur ai présenté. Nous nous sommes vus plusieurs fois avant d'aboutir à un prêt."

ÉLODIE

Styliste – Création de mode à Arlon



"Microlux sait reconnaître le potentiel d'un projet et va prendre le pari de faire confiance à son porteur et de lui donner une chance."

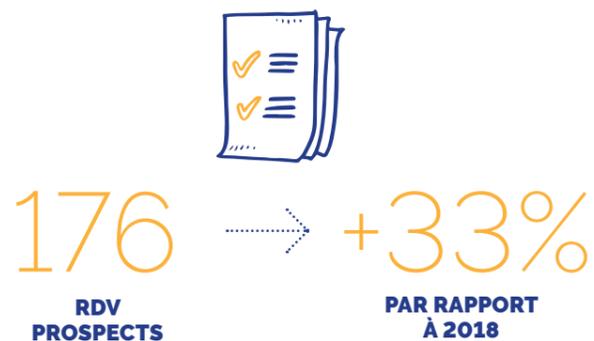
DOMINIQUE

Transport express de petits colis

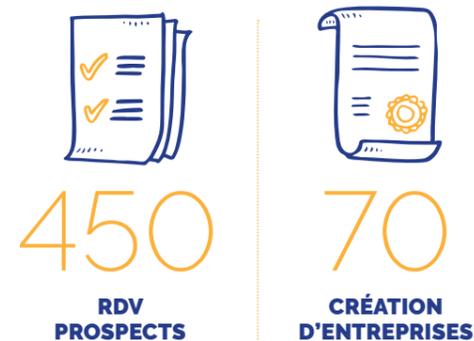
2

LES CHIFFRES DE MICROLUX

EN 2019



DEPUIS LE DÉBUT DE L'ACTIVITÉ



110 CRÉATIONS D'EMPLOIS



MONTANT DÉBOURSÉ : 461 000€
MONTANT MOYEN : 12 800€
TAUX D'IMPAYÉ* : 12%

96 MICROCRÉDITS DÉBOURSÉS



MONTANT MOYEN : 13 500€

ENCOURS : 950K€



*Formule : 1 - (capital remboursé / capital appelé)



"You need to believe in yourself, in your project, even though everyone around you might tell you otherwise."

NISHTMAN

Graphiste, développeur web à Luxembourg-Ville



"Pour être entrepreneur, il faut avancer, saisir l'opportunité, avoir du caractère et être honnête."

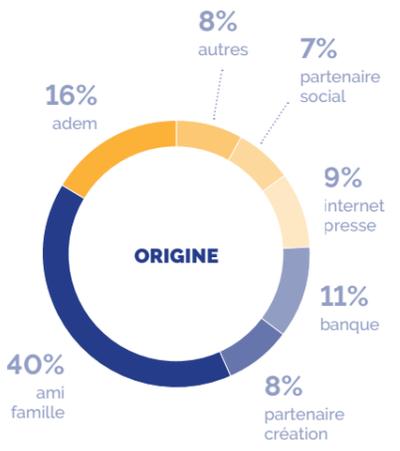
SUSANA

Styliste, couturière à Remich

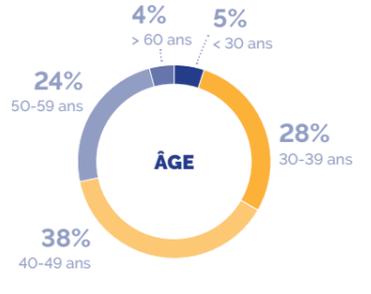
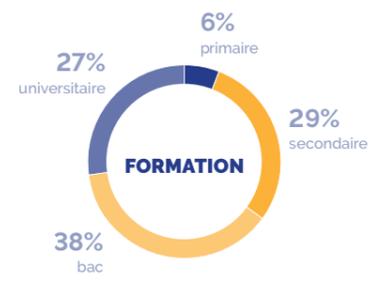
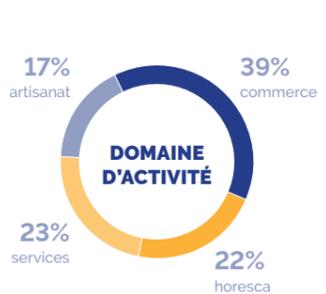
LES CLIENTS DE MICROLUX

PROFIL DES CLIENTS

40%
Le bouche-à-oreille est le canal prédominant. Il continue à progresser pour passer de 30% en 2018 à 40% en 2019, ce qui est un gage de la qualité de nos services.

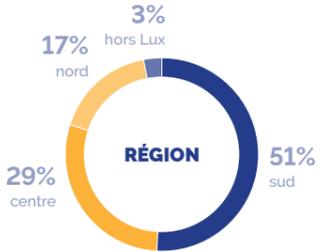


Plus de 50% de nos clients bénéficiaient d'aides étatiques (chômage, Revis) lorsqu'ils ont effectué leur demande de microcrédit accompagné.



Les activités soutenues par microlux ressortent pour la plupart des secteurs traditionnels de l'économie. L'année 2019 confirme la dominance du commerce et enregistre une nette progression du secteur de l'artisanat (+8%).

La progression de la tranche d'âge des 50-59 ans (+8%) s'explique par la difficulté des personnes de ce groupe à se réinsérer dans le marché de l'emploi, ce qui les motive à créer leur propre emploi. Le facteur d'âge constitue également un frein pour accéder au crédit bancaire traditionnel.



Le Sud du pays, notamment Esch/Alzette, continue à attirer les clients microlux. Il est à noter qu'un premier microcrédit a été accordé à une styliste couturière installée à Arlon.



"Microlux a joué un rôle important dans notre projet car ils y ont cru, nous ont fait confiance et nous ont bien conseillées."

TANIA & SUSANA
Restaurant & hébergement à Altwies



"La clé du succès réside dans la qualité du travail fourni proposé à un prix raisonnable."

HATIM
Service de jardinage au Luxembourg



4

LES MICROCRÉDITS

2

TYPES DE MICROCRÉDITS

POUR TOUTE PERSONNE N'AYANT PAS ACCÈS AU CRÉDIT BANCAIRE TRADITIONNEL



CRÉATION/DÉVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE



MICROCRÉDIT ENTREPRENEUR



Maximum **25 000€**



Tous types de besoins financiers (garantie locative, véhicule professionnel, aménagement d'un local, équipement de cuisine, stock, trésorerie,...)



Accompagnement avant et après l'octroi du crédit



MAINTIEN/ACCÈS AU TRAVAIL



MICROCRÉDIT EMPLOI



Maximum **10 000€**



Financement* d'un **permis de conduire**, d'une **formation** ou d'un **véhicule**...



Accompagnement à la gestion budgétaire

EXEMPLES DE MICROCRÉDITS

	Montant emprunté	Durée	Mensualités	TAEG	Montant total à rembourser
Microcrédit « Entrepreneur » (matériel, stock, garantie locative, travaux, etc.)	25000 euros	48 mois	598,66 euros	8,91%	28735,68 euros
Microcrédit « Emploi » (permis, formation, véhicule, etc.)	6000 euros	36 mois	190,80 euros	13,25%	6868,80 euros

Conditions de prêt au 1^{er} janvier 2020

Les bénéficiaires disposent de 48 mois maximum pour le remboursement des prêts. Un garant est demandé à hauteur d'un tiers du montant du crédit. Le coût du crédit se compose d'un taux d'intérêt annuel de 7% à 9% et de frais de dossiers de 5% du montant du crédit prélevés à la source avec un maximum de 750€ pour les frais de dossiers. Les crédits peuvent être remboursés par anticipation sans frais ni pénalités.



"Microlux s'intéresse à notre projet d'entreprise et comprend la réalité de la vie des petits entrepreneurs. Grâce à leur approche humaine, la réalisation de nos idées et le développement de notre microentreprise est possible."

VAIVA & MARCEL

Matériel éducatif en bois & team building artistique



"Pour être entrepreneur, il faut de la motivation, de la patience, croire en soi et aux bien-fondés de son projet."

FLORENT

Transport Limousine

L'activité de microlux étant sans but lucratif, les prêts étant accordés à titre accessoire à l'accompagnement; la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) a conclu qu'elle ne constitue pas une activité du secteur financier exercée à titre professionnel et n'entre donc pas dans le champ d'application de la Loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier.

L'ACCOMPAGNEMENT

COACHING

CLIENTS ACCOMPAGNÉS PAR DES BÉNÉVOLES

→ 52
CLIENTS EN 2019

145
CLIENT DEPUIS LE DÉBUT DES ACTIVITÉS



“Les « bénéfices » de mon rôle d'accompagnatrice sont avant tout humains. Voir grandir et aboutir un projet, redonner confiance aux personnes qui se battent pour sortir des situations souvent compliquées me motivent à continuer mon engagement chez microlux - un « relais là où il n'y a personne ».”



JOSÉPHA
BÉNÉVOLE MICROLUX

AMÉLIORATION DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT



FICHE DE SUIVI

pour les bénévoles avec 3 thématiques à traiter systématiquement avec les clients :

- ✓ Relations avec les administrations
- ✓ Gestion / Finance
- ✓ Marketing / Développement commercial



RÉUNION TRIMESTRIELLE

avec un noyau dur de bénévoles

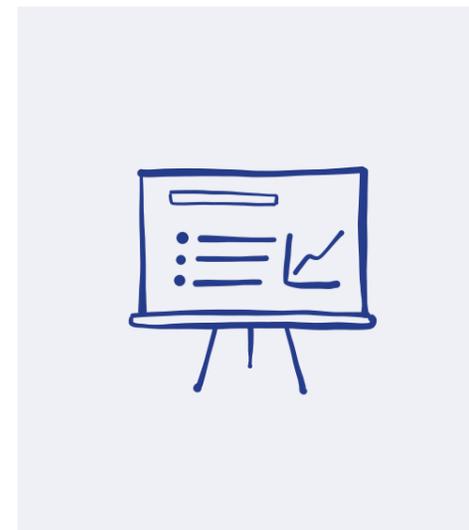
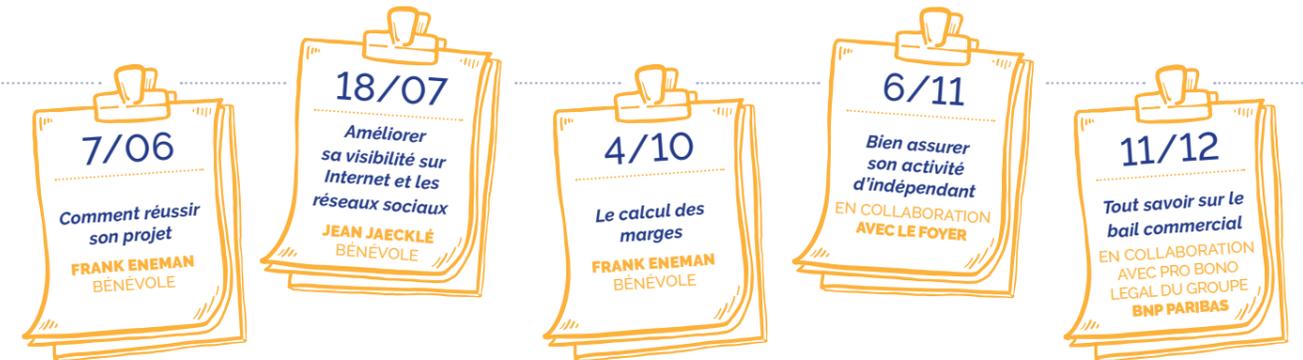


CONVENTION D'ACCOMPAGNEMENT

mise en place avec le client

LES FORMATIONS

5 FORMATIONS ONT EU LIEU EN 2019



“Il est nécessaire que les entrepreneurs, qui souhaitent lancer leur projet sur un marché où la concurrence est déjà présente, aient un minimum de compétences et de connaissances dans le digital. C'est un élément incontournable en 2020.

Microlux m'a offert l'opportunité, en tant que bénévole, d'échanger avec des femmes et des hommes motivés et qui croient dans leur projet et dans leur réussite.

Être bénévole chez Microlux est pour moi un devoir. Celui d'aider, de conseiller, d'orienter les entrepreneurs vers la meilleure voie possible avec le moins d'obstacles possibles.”

JEAN JAECKLÉ

BÉNÉVOLE FORMATEUR SUR LE THÈME :
Améliorer sa visibilité sur Internet et les réseaux sociaux.

DÉVELOPPEMENTS EN 2019

CODE DE BONNE CONDUITE

En mars 2019, la Commission Européenne délivre à microlux le

« **certificat de conformité avec le code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits** »

Microlux est conforme à 96% avec les clauses du Code couvrant des thématiques aussi diverses que la protection des clients, la gouvernance, la gestion des risques, le reporting et le système d'information et de gestion.



CAPACITY BUILDING

Afin de soutenir l'élan de développement de microlux et dans la continuité des bonnes relations entre le FEI et microlux, **ce dernier a décidé d'entrer dans le capital de microlux.**

Cet investissement, réalisé dans le cadre des fonds européens « EaSI Capacity Building Investments Window » va permettre à microlux de développer ses activités au service des micro-entrepreneurs de Luxembourg et de la Grande Région n'ayant pas accès au crédit bancaire « traditionnel ».

RENFORCEMENT DE L'ÉQUIPE

Afin de renforcer sa visibilité et sa notoriété, microlux a décidé d'engager **une responsable de la communication et du marketing.**

« *Mon intégration dans l'équipe opérationnelle de microlux, plus qu'une occupation professionnelle, correspond à une vocation personnelle. J'espère pouvoir **contribuer à agrandir son impact social** et ainsi, à l'émancipation économique des personnes les plus vulnérables au Luxembourg.* »

ANH QUYEN NGO LI
COMMUNICATION MANAGER CHEZ MICROLUX



« *Les banques m'ont toujours dit « non » et microlux m'a fait confiance pour l'investissement de mon véhicule.* »

DOMINIQUE

Service de transport de personnes avec chauffeur



« *Il ne faut pas avoir peur de se donner corps et âme, sinon, l'entrepreneuriat n'est pas pour vous.* »

LINDA

Salon de beauté à Luxembourg-Centre



LES PARTENAIRES

Microlux continue à renforcer sa place dans l'écosystème de l'entrepreneuriat et de la finance inclusive au Luxembourg en développant de nouveaux partenariats avec les acteurs clés du secteur.

Nous les remercions pour leur soutien et leur confiance.

ACTIONNAIRES



PARTENAIRES FINANCIERS



PARTENAIRES PRESCRIPTEURS DE PROJETS



MICROLUX EST MEMBRE DES RÉSEAUX



"Le FEI est fier de pouvoir renforcer son partenariat de la première heure avec microlux et de le doter de moyens supplémentaires. Nous nous félicitons aussi de pouvoir mettre en œuvre au Grand-Duché de Luxembourg le programme EaSI « Investissements pour le renforcement des capacités."

ROGER HAVENITH

Deputy Chief Executive – European Investment Fund



"Grâce au soutien financier de microlux certains porteurs de projets inscrits à l'ADEM ont pu lancer leur activité entrepreneuriale à l'issue du programme Fit4Entrepreneurship."

VIVIANE BISENIUS

Conseillère Entrepreneuriat à l'ADEM et Coordinatrice du programme Fit4Entrepreneurship à l'ADEM



"Nous avons l'intime conviction qu'il relève de la responsabilité des entrepreneurs d'aujourd'hui de soutenir les entrepreneurs de demain et notre coopération avec microlux nous permet de contribuer au développement économique en soutenant l'innovation et les start-up locales."

MARC HOFFMANN

Directeur Marketing groupe Cactus



"Étant une banque très engagée dans l'entrepreneuriat et la création d'entreprise, le partenariat avec microlux nous permet d'avoir une offre complète pour accompagner les projets de l'ensemble de nos clients professionnels, et de soutenir l'inclusion économique et sociale sur notre territoire."

RENALD BASTIEN

Membre du directoire de la Banque BCP



L'ÉQUIPE MICROLUX

ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE



SAMUEL PAULUS
SENIOR MANAGER



ANH QUYEN NGO LI
COMMUNICATION MANAGER



JÉRÉMY DEL ROSARIO
PROJECT MANAGER

CONSEIL D'ADMINISTRATION



REMY JACOB
PRÉSIDENT



EMMANUELLE HUMMANN
MEMBRE



ACHIM GEHLEN
MEMBRE



PETER VERMEULEN
MEMBRE



MATTHIEU BARRIER
MEMBRE



KARIN SCHINTGEN
MEMBRE



SAMUEL CLAUSE
OBSERVATEUR



"J'ai suivi l'évolution de microlux depuis ses débuts, et j'en suis administratrice depuis juillet 2019.

C'est une grande satisfaction pour moi d'avoir vu ce projet devenir réalité, et depuis lors de voir tout ce que l'équipe dynamique et engagée de microlux a pu accomplir. Mais au-delà de tout, je suis surtout ravie de voir que microlux, bien qu'étant encore une très jeune institution, est en constante évolution et a déjà un impact très fort avec **plus de 110 créations d'emplois à son actif.**

En tant que banque engagée, il est essentiel pour nous de soutenir l'entrepreneuriat et le développement de l'écosystème luxembourgeois."

EMMANUELLE HUMMANN
HEAD OF CSR DE BGL BNP PARIBAS

GOVERNANCE

Microlux dispose d'une **gouvernance forte et structurée** de façon à limiter les risques opérationnels par la séparation des pouvoirs dans différents organes de décision.



HARRY SEERDEN,
MEMBRE DU COMITÉ RISQUES

EX-CHEF DE DIVISION DE LA DIVISION COMPTABILITÉ GÉNÉRALE À LA BEI

"Participer au grand projet de microlux en tant que bénévole-retraité me donne la satisfaction de pouvoir ainsi **contribuer un petit peu à une société plus inclusive.**

Dans mon rôle au sein du comité risques, je veille à garder un équilibre raisonnable entre d'une part, un contrôle qui n'étouffe pas le développement de l'activité de microlux mais qui, d'autre part, est assez solide pour éviter des risques financiers et de réputation substantiels."



LES COMPTES

LE BILAN AU 31/12/2019

Actifs (en K€)	2019
Actif Immobilisé	14
Actif circulant	2.262
dont créances < 1 an	286
dont créances > 1 an	630
Avoirs en banque	1.346
Compte de régularisation	5
Total Actif	2.281

Passif (en K€)	2019
Capitaux propres	1.158
dont capital souscrit	1.700
dont résultat reporté	-401
dont résultat de l'exercice	-141
Provisions	3
Dettes	1.017
Comptes de régularisation	103
Total Passif	2.281

COMPTE DE RÉSULTAT

Produits (en K€)	2019
Chiffre d'affaires net	78
Autres produits d'exploitation	51
Total produits	129

Charges (en K€)	2019
Frais de personnel	167
Autres charges externes	66
Corrections de valeur	27
Autres charges d'exploitation	6
Autres impôts	4
Total Charges	270

Résultat de l'exercice	-141
-------------------------------	-------------

En 2019, les capitaux propres de microlux ont été renforcés afin de sécuriser la croissance prévue pour les prochaines années.

Les revenus sont en augmentation de 39% par rapport à 2018. Les charges ont augmenté en 2019 de 15% dû à un recrutement en milieu d'année. L'équipe passe ainsi de 2 ETP à 3 ETP. Le résultat net de microlux reste négatif.



10

FAITS MARQUANTS EN 2019



19/03

CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

La Commission Européenne délivre à microlux le **certificat de conformité** avec le code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits

24/06

1 MILLION D'EUROS DÉBOURSÉS

Microlux franchit la barre de **1Mio € de microcrédits déboursés**



...a franchi la barre d'un million d'euros de c...
à un 72^e microcrédit accordé à une cré...
...ée dans la décoration florale. La so...
à des entrepreneurs n'ayant p...



26/09

CONFÉRENCE « AGIR LOCALEMENT »

Le FEI entre au capital de microlux

28/09

LÈT'Z GO LOCAL

Stand de microlux au marché des entrepreneurs locaux « Lèt'z go local - De lokale Maart »



29/11

CONCOURS MICROFINANCE AWARD

Organisé en collaboration avec Foyer

"En accord avec nos valeurs, le Foyer Microfinance Award entre pleinement dans notre volonté d'être une entreprise socialement responsable."

Peter Vermeulen – Responsable RSE Foyer



11

PERSPECTIVES

AUGMENTATION DU MONTANT DES PRÊTS



Microlux prévoit d'augmenter le montant maximum de ses microcrédits à 50 000€ courant 2020.

"Le grand challenge de microlux, c'est son modèle économique !

Nous couvrons actuellement environ la moitié des charges (29% par les revenus propres et 17% de sponsoring) et l'autre moitié est couverte par le capital. Pour se rapprocher du break-even il est nécessaire pour microlux de développer ses activités de microcrédits professionnels et emploi ainsi que de diversifier ses activités.

C'est pourquoi nous avons décidé d'augmenter le montant maximum des microcrédits professionnels à 50 000€ sous réserve de pouvoir trouver les garanties correspondantes. Cela nous permettra d'atteindre une cible plus large d'entrepreneurs, toujours, n'ayant pas accès au crédit bancaire traditionnel. D'autres projets, aujourd'hui encore au stade de l'idée, mûrissent petit à petit et nous espérons pouvoir vous les présenter l'année prochaine..."

RENFORCEMENT DE LA NOTORIÉTÉ DE MICROLUX



Avec l'arrivée de notre communication manager, microlux va encore accroître sa visibilité en 2020, développant ainsi le nombre de bénéficiaires.

SAMUEL PAULUS
SENIOR MANAGER



39, rue Glesener L-1631 Luxembourg

www.microlux.lu



LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Direction générale des classes moyennes



Les financements accordés par microlux bénéficient du soutien de l'Union européenne au titre de l'instrument de garantie dans le cadre du programme pour l'emploi et l'innovation sociale (« EASI ») et du Fonds européen pour les investissements stratégiques (« EFSI »), institué dans le contexte du plan d'investissement pour l'Europe.