

2022

**Étude de l'impact social
du microcrédit
professionnel de Crédal
en Région wallonne**

crédal

Provoquons
le changement

Sommaire

.....	1
1. Mot de la direction	1
2. Méthodologie	2
3. Qui sont les clients du microcrédit professionnel de Crédal ?	2
4. L'impact socio-économique des microcrédits professionnels de Crédal	5
a) Rendre possible l'expérience entrepreneuriale.....	5
b) Contribuer à la création d'entreprises pérennes.....	6
c) Contribuer à la création d'emplois.....	7
d) Contribuer à l'amélioration des conditions de vie et à l'épanouissement professionnel	8
e) Contribuer à l'insertion professionnelle des personnes financées.....	8
f) Raison de l'arrêt de l'activité	9
g) Le microcrédit Crédal, un impact pour la collectivité.....	10
h) Revenus des entrepreneurs.....	10
i) Bancarisation des personnes financées	10
j) Impact de la crise COVID	11
k) L'évaluation des services de microcrédit de Crédal par les clients	12
5. Crédal en quelques chiffres	13
6. Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits.....	13
7. La conclusion de nos clients	14

1. Mot de la direction

Construire une société plus inclusive et durable où l'argent est mis au service du bien commun, c'est se placer aux côtés des citoyens wallons qui veulent entreprendre. C'est défendre l'objectif social de la finance solidaire en proposant des microcrédits éthiques et adaptés à ceux et celles qui sont trop souvent refusés par le secteur bancaire traditionnel. Faire confiance et accompagner ceux et celles qui ont décidé de rebondir dans la vie, c'est l'une des missions pionnières de Crédal.

Grâce aux citoyens qui investissent de l'argent chez Crédal et au soutien précieux de la Région Wallonne, le microcrédit aux professionnels a permis de créer ou maintenir 256 emplois entre 2017 et 2021. Chaque client qui bénéficie d'un microcrédit professionnel chez Crédal bénéficie d'un accompagnement personnalisé de nos conseillers pour leur permettre de réaliser leurs rêves et de retrouver une autonomie financière.

Ensemble, nous contribuons à l'insertion socio-professionnelle et à la dynamisation du tissu économique en Région Wallonne.

2. Méthodologie

L'enquête a été réalisée par téléphone et par mail auprès de 109 personnes sur un échantillon cible de 248 personnes. Notre échantillon cible a été constitué en reprenant les personnes qui ont obtenu un microcrédit professionnel chez Crédal entre 2017 et 2021 et étant situées en Région Wallonne. Cette enquête a été réalisée entre mars 2022 et avril 2022.

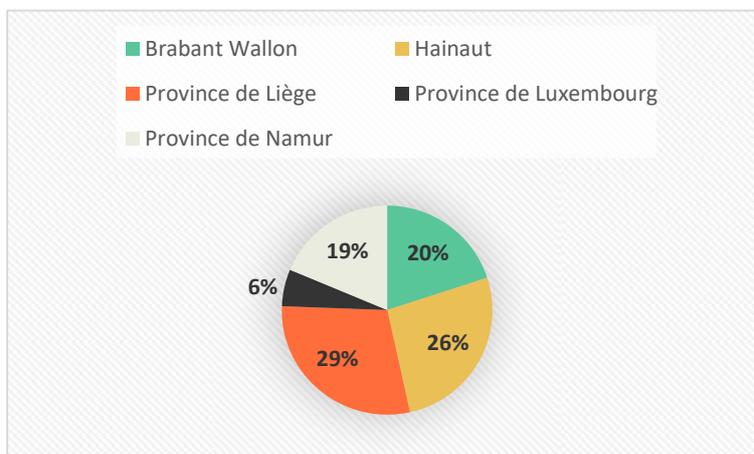
Les personnes constituant notre échantillon ont été contactées par téléphone, dans un premier temps. Pour celles et ceux que nous n'avons pas pu contacter par téléphone, l'enquête leur a été envoyée par mail. Au total, 84 personnes ont répondu à notre enquête suite à un entretien téléphonique et 25 personnes y ont répondu par mail.

La crise sanitaire et les confinements qui ont marqué l'année 2020 ont eu un impact sur les entreprises financées par Crédal. Nous avons donc introduit des questions spécifiques à cette enquête afin d'en saisir les effets.

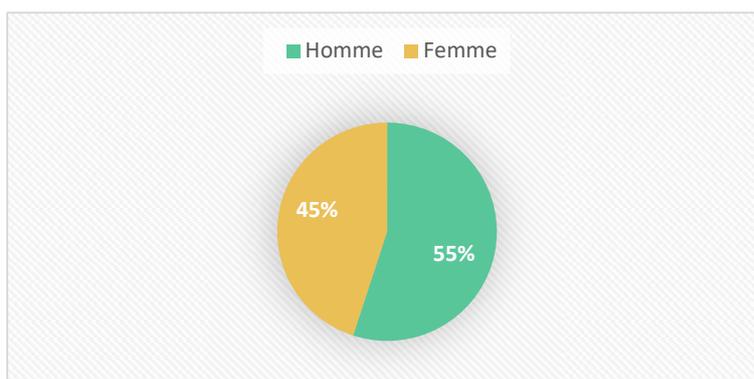
3. Qui sont les clients du microcrédit professionnel de Crédal ?

Les entrepreneurs soutenus par Crédal sont des personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire traditionnel de par leur parcours, leur statut social, leur manque d'historique entrepreneurial ou encore le secteur d'activité dans lequel ils souhaitent démarrer une activité. Entre 2017 et 2021, les porteurs de projet qui ont été reçus en entretien pour une demande de microcrédit professionnel chez Crédal avaient le profil suivant :

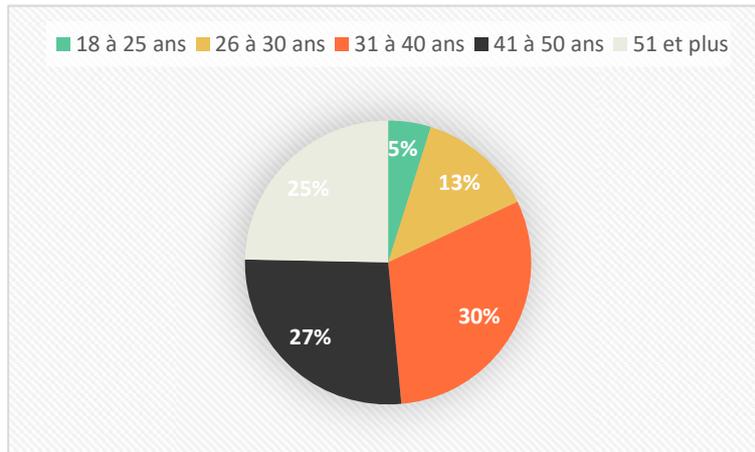
- Ils viennent en majorité de la province de Liège, du Hainaut et du Brabant Wallon.



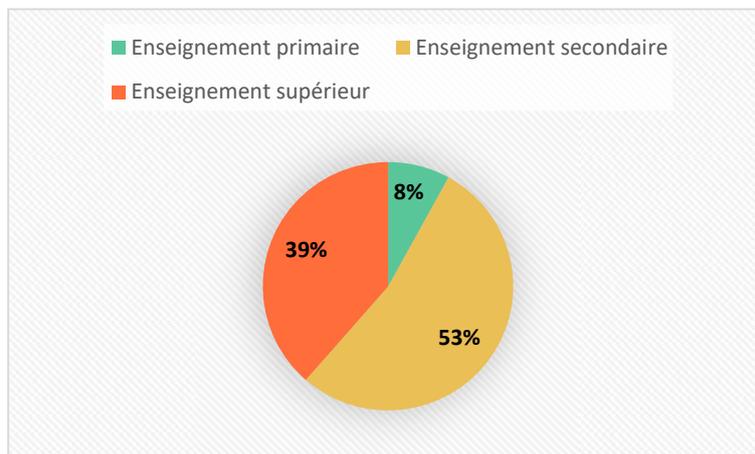
- La distribution hommes/femmes est presque égalitaire.



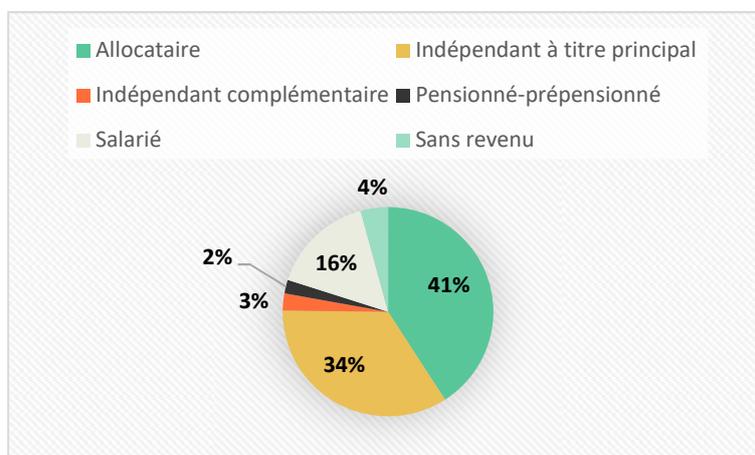
- Ils ont plus de 30 ans. Nos clients ont en moyenne 42 ans.



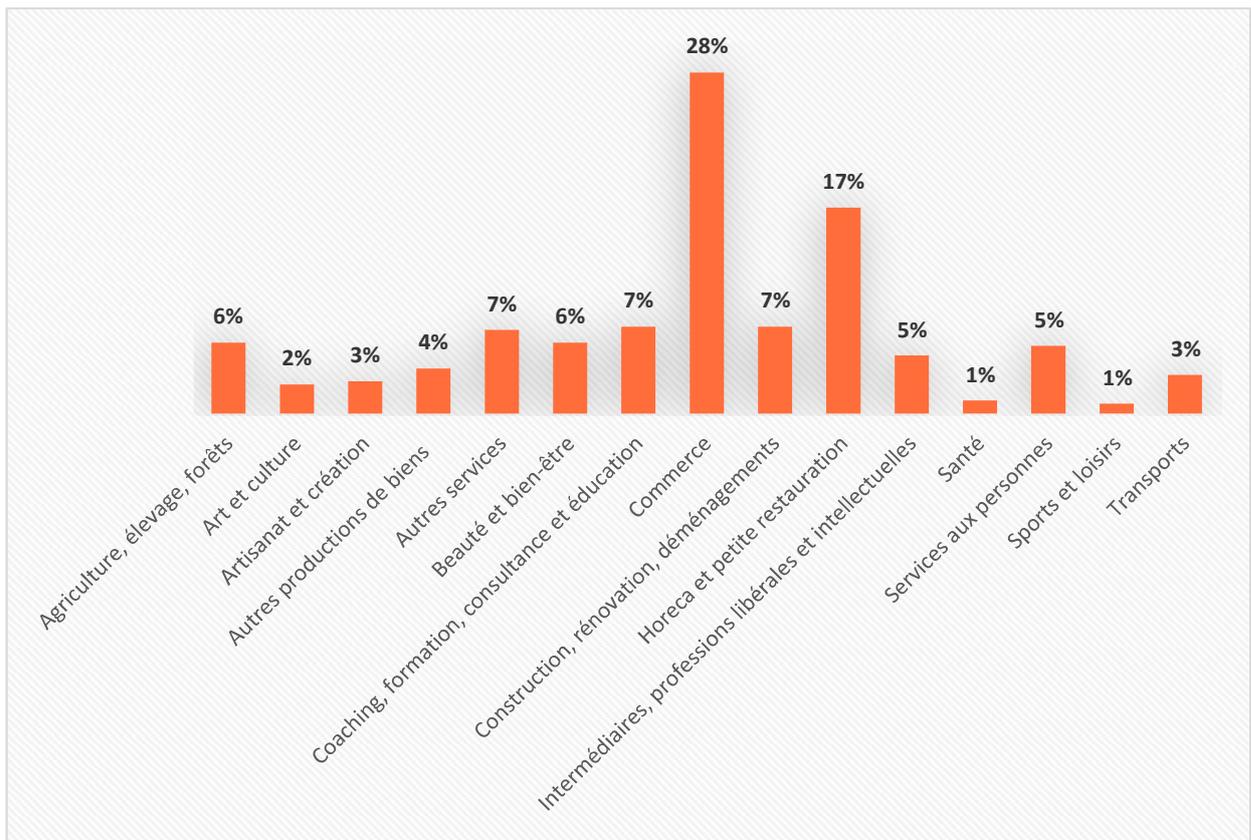
- Ils ont, pour la majorité, un diplôme de l'enseignement secondaire.



- Ils sont allocataires sociaux (CPAS, Mutuelle, chômage, etc.) ou indépendants à titre principal.

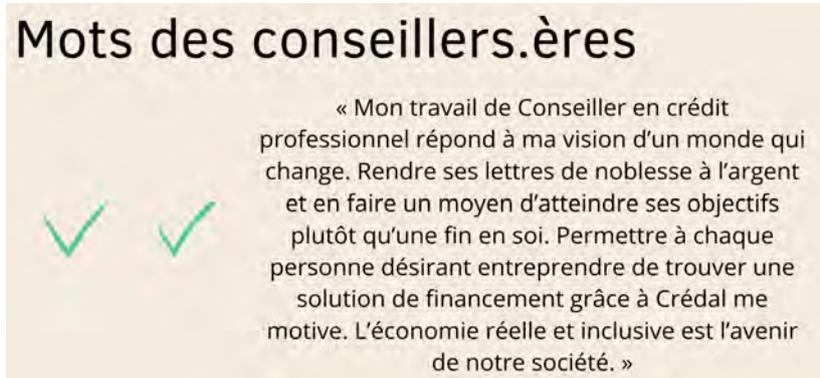


- Ils désirent se lancer pour la plupart dans l'HoReCa ou le Commerce.

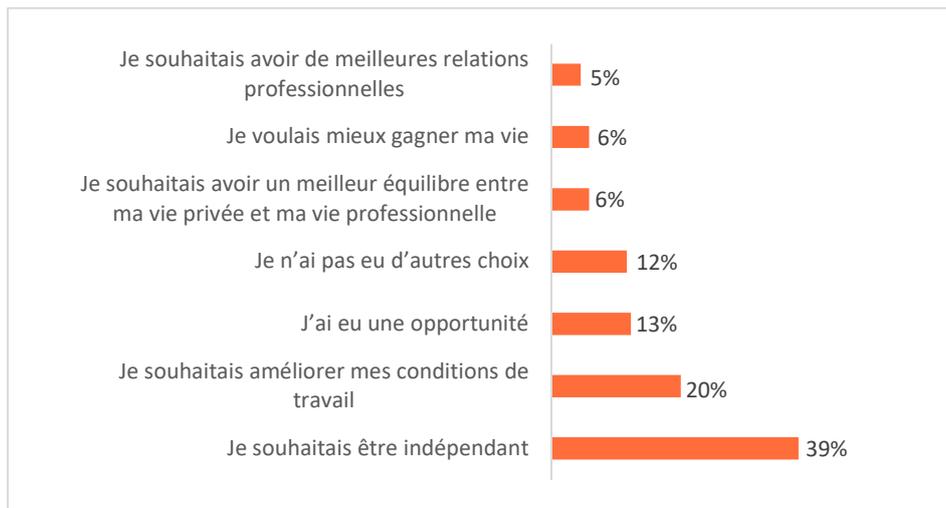


4. L'impact socio-économique des microcrédits professionnels de Crédal

a) Rendre possible l'expérience entrepreneuriale



Pour près d'un répondant sur trois, la principale motivation pour devenir entrepreneur est le souhait d'indépendance même si pour une personne sur cinq, le choix de l'entrepreneuriat se fait par la volonté d'améliorer ses conditions de travail.



Près de la moitié des personnes ayant répondu à l'enquête déclarent qu'elles ne seraient pas lancées comme entrepreneur sans l'aide de Crédal. Crédal joue donc un vrai rôle de concrétisation de l'activité entrepreneuriale via l'accès au crédit.

crédal
Provoquons le changement

« ... sans le crédit j'aurais dû arrêter mon activité, c'était vital ! ... quand j'ai vu comment ça se passait chez Crédal c'était juste Waw... »

« ... la force de Crédal a été de m'offrir un accompagnement qui a été capital pour mon activité ... »

« Grâce à Crédal, j'ai pu ouvrir mon activité. A la différence des banques, Crédal était présent ... »



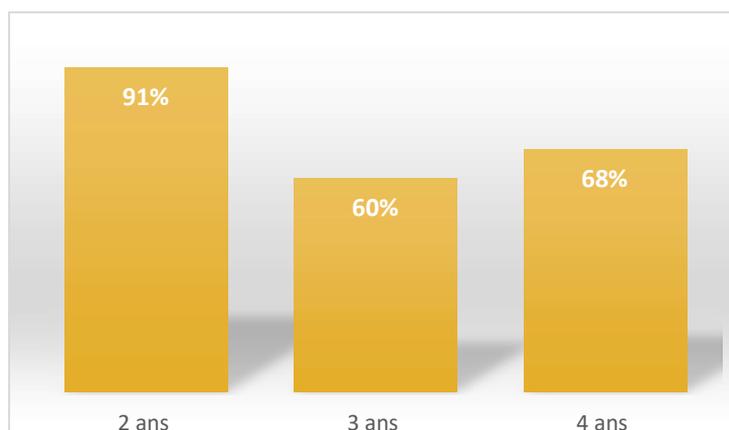
« C'était un travail de réflexion sur mon activité très constructif pour moi et mon projet ... »

« ... je me serais lancé comme indépendant sans Crédal mais grâce à Crédal j'ai pu me lancer plus rapidement. C'était un bon coup de pouce au début ... »

Mots de nos clients

b) Contribuer à la création d'entreprises pérennes

Parmi l'ensemble des entreprises financées par Crédal en 2017, **68%** sont toujours actives actuellement. Ce taux passe à **60%** pour les entreprises financées en 2018. Des chiffres français indiquent qu'une seule microentreprise sur trois est toujours en vie après 3 ans¹. Les entreprises financées par Crédal seraient donc deux fois plus résilientes que la moyenne. Enfin, pour les entreprises financées en 2020, **91%** sont toujours en activité aujourd'hui.

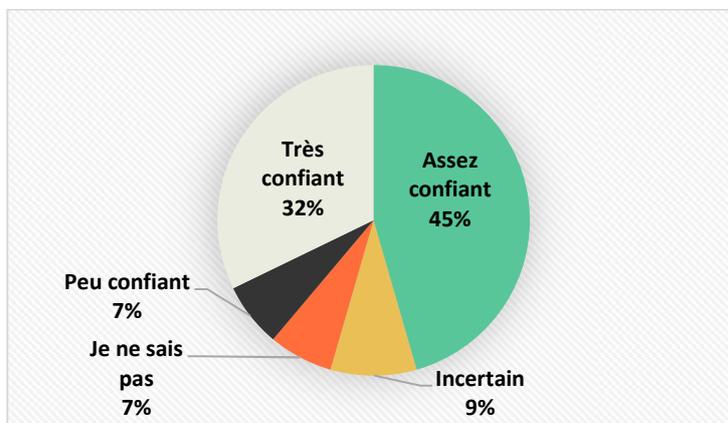


En tenant compte du contexte de crise sanitaire durant l'année 2020, le taux de pérennité à 2 ans (91%) démontre la durabilité des entreprises soutenues par Crédal.

¹ https://www.francetvinfo.fr/economie/emploi/carriere/entreprendre/creation-d-entreprise/micro-entreprises-creent-elles-de-l-emploi-salarie_3788039.html

➤ Des entrepreneurs confiants en l'avenir.

Parmi les entrepreneurs qui ont répondu à notre enquête et qui sont toujours en activité au moment de l'enquête (83% des répondants), **77%** ont un haut niveau de confiance en l'avenir de leur activité.



c) Contribuer à la création d'emplois

Créer son propre emploi rend également possible la création d'emplois salariés. En moyenne, les entreprises financées par Crédal entre 2017 et 2021 et qui sont toujours en activité aujourd'hui ont permis la création ou le maintien d'**1.3 emploi** (y compris l'emploi de la personne financée). Ce chiffre passe à **1.4 emploi** créé ou maintenu pour les entreprises financées en 2020 et 2021 et qui sont toujours en activité aujourd'hui.

Ce qui représente un total de **256 emplois** créés ou maintenus entre 2017 et 2021 et qui sont toujours existant actuellement.

Parmi les répondants à l'enquête qui sont toujours en activité aujourd'hui, **34%** déclarent avoir embauché au moins une personne depuis la création de leur entreprise et **33%** se disent prêt à recruter à nouveau au moins une personne dans les 12 prochains mois.

Mots des conseillers.ères



« Je suis fière d'accompagner des porteuses et porteurs qui veulent créer leur propre emploi ; souvent, pour ces personnes, il s'agit d'accomplir un rêve ; j'aime contribuer à leur lancement, à la fois en les challengeant et en les accompagnant au mieux »

d) Contribuer à l'amélioration des conditions de vie et à l'épanouissement professionnel

L'expérience entrepreneuriale a permis à une grande majorité de nos répondants toujours en activité actuellement d'améliorer leur situation financière, leurs relations professionnelles, leurs conditions de travail ainsi que leur équilibre vie privée / vie professionnelle.



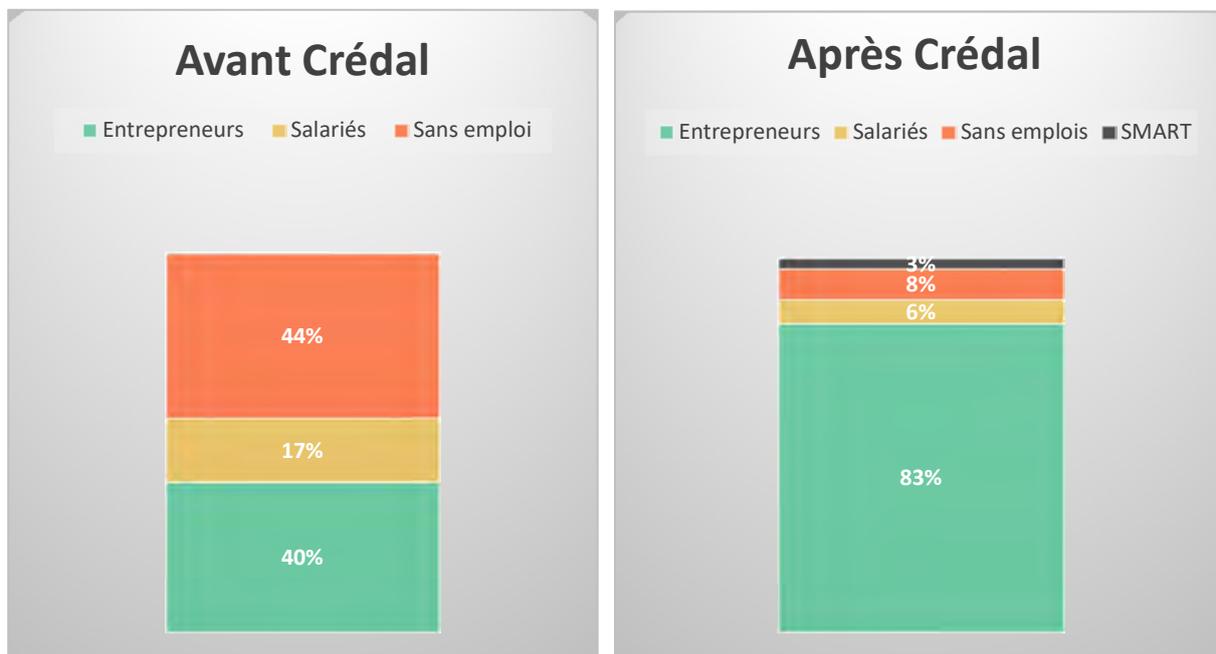
e) Contribuer à l'insertion professionnelle des personnes financées

Au-delà de la création d'entreprises et d'emplois, l'action de Crédal permet l'insertion sur le marché de l'emploi. En effet, **92%**² des répondants sont en situation d'emploi salarié ou indépendant à la date de l'enquête.

92%
Des répondants en
situation d'emploi

² Dont 2,75% sous contrat SMART

Avant Crédal, un peu moins de la moitié³ des répondants était allocataire (CPAS, Mutuelle, Chômage, etc.) ou sans revenus. Au moment de l'enquête, plus de 9 personnes sur 10 sont insérées professionnellement.

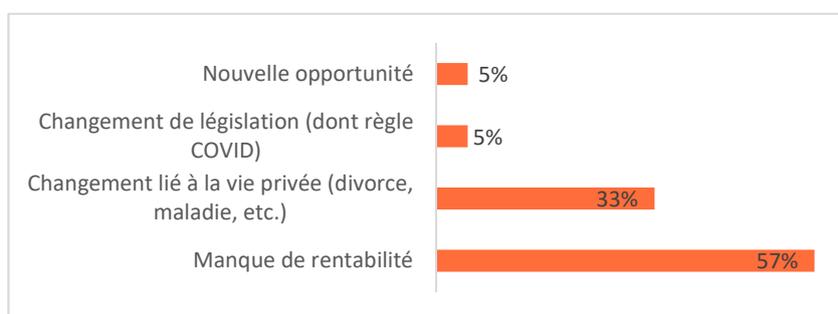


Ce résultat peut être expliqué par le taux de pérennité des entreprises, mais également par une plus grande facilité à retrouver un emploi pour les porteurs de projet ayant cessé leur activité.

En effet, parmi les répondants qui ont cessé l'activité financée par le microcrédit de Crédal (17% de nos répondants), **63%** déclarent être, au moment de l'enquête, en situation d'emploi (Indépendant ou salarié).

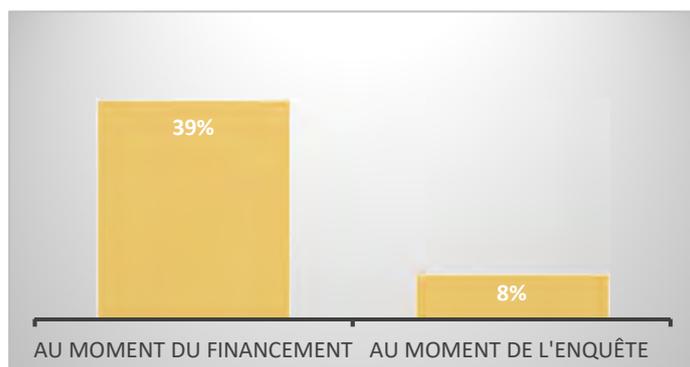
f) Raison de l'arrêt de l'activité

Parmi les 109 répondants, 17% n'étaient plus actifs au moment de l'enquête. Ils déclarent avoir arrêté leur activité en majorité par manque de rentabilité.



³ Parmi les 44% de répondants sans emploi, 39% touchaient une allocation au moment de la demande de crédit et 5% étaient sans revenus.

g) Le microcrédit Crédal, un impact pour la collectivité

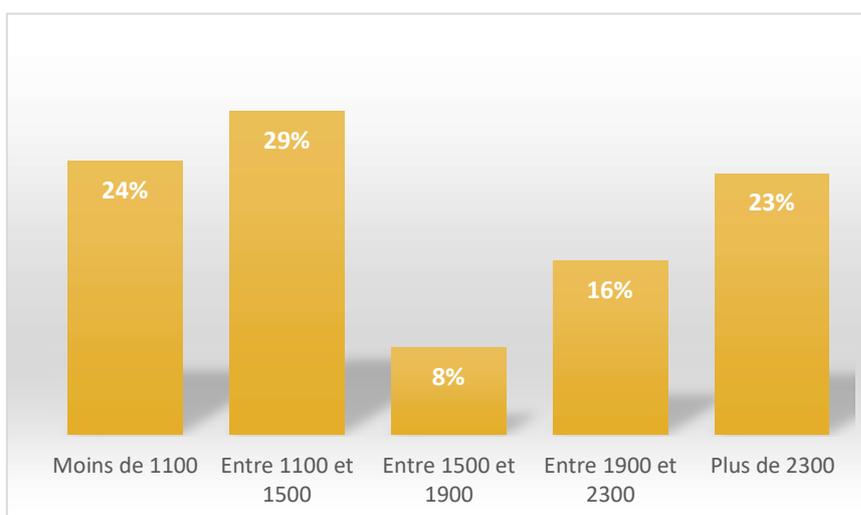


Près de **80%** des répondants qui touchaient une allocation avant le crédit n'en touchent plus au moment de l'enquête.

L'action de Crédal a donc un réel impact économique pour la collectivité. Les anciens allocataires deviennent non seulement financièrement indépendants, mais en plus ils contribuent aux finances publiques de par leurs cotisations sociales et leurs impôts.

h) Revenus des entrepreneurs

47% des répondants disent se rémunérer avec plus de 1.500€ par mois.



i) Bancairisation des personnes financées

Les entrepreneurs soutenus par Crédal accèdent, en général, plus facilement au crédit bancaire traditionnel après avoir obtenu un financement de Crédal. En effet, la moitié de nos répondants pensent qu'ils pourraient, aujourd'hui, avoir accès au crédit bancaire.

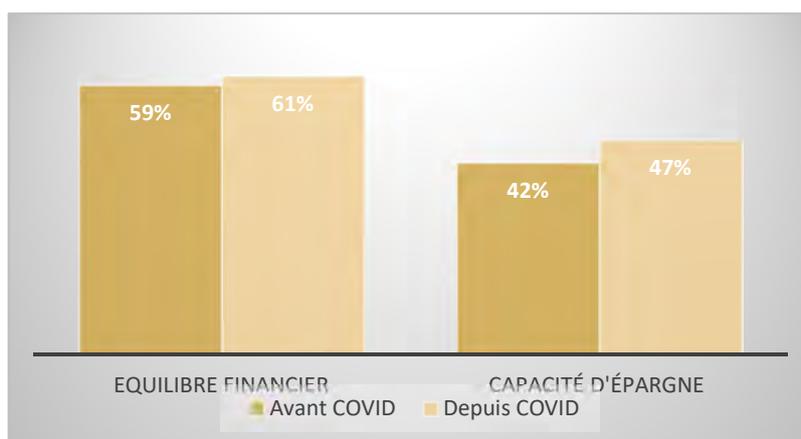
j) Impact de la crise COVID

Mots des conseillers.ères



« Lors de la crise COVID, nous avons été très sollicités par nos clients. Nous avons pris le temps d'étudier la situation de chacun pour proposer des franchises en capital adaptées à leur situation. »

Afin de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur la situation des entrepreneurs financés par Crédal, nous avons intégré deux thématiques dans notre enquête : la difficulté à boucler les fins de mois ainsi que la capacité d'épargne.



Les entrepreneurs financés par Crédal ont eu globalement plus de facilités à boucler les fins de mois et à épargner depuis le COVID. Nous constatons que les mesures mises en place par les autorités leur étaient adaptées. Par ailleurs, Crédal a immédiatement proposé des franchises en capital à ceux qui ont dû stopper ou ralentir fortement leurs activités pendant la crise.

Mots de nos clients

« ... j'ai eu des problèmes pour rembourser à cause de la crise et, avec Crédal, j'ai pu trouver une solution, un terrain d'entente, alors qu'avec les banques je pense que ça aurait été beaucoup plus compliqué »

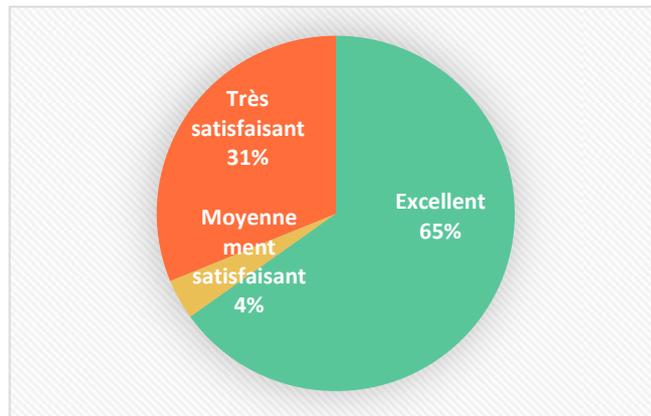
« On a diminué mes remboursements mensuels pendant la crise, Crédal est très compréhensif ... »

« ... pendant le remboursement, j'ai pu être aidé car suite au COVID, j'ai eu des difficultés et le report de quelques mensualités m'a beaucoup aidé... »



crédal
Provoquez le remboursement

k) L'évaluation des services de microcrédit de Crédal par les clients



96% des répondants décrivent les services de microcrédit de Crédal comme étant au moins très satisfaisants, et même excellents pour 65% des répondants.

Mots de nos clients

« L'intervention du conseiller.ère, ses questions pertinentes et son écoute font que les services de Crédal sont excellents »

« ... Le personnel était agréable ... j'ai confiance en Crédal. »

« Merci ! Très à l'écoute, on est très soutenu. Il y a le côté humain, on a un personne qui suit notre dossier et vers qui on peut se tourner quand il y a un problème. Continuez! »

« Très bon accompagnement, très professionnel et à l'écoute des besoins du client. »

« Plus que juste un service de microcrédit, il y a aussi l'aspect humain et social qui est important chez Crédal et qui est souvent nécessaire au démarrage d'activités. »

crédal
Provoquons le changement

5. Crédal en quelques chiffres



6. Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits

Le groupe de pilotage du Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits évalue un ensemble de normes en matière de gestion, de gouvernance, de gestion des risques, d'établissement de rapports et de relations avec les clients et les investisseurs qui sont communes au secteur du microcrédit dans l'Union européenne. Créal a été audité et a obtenu en février 2022 la reconduction de son certificat de conformité avec une note de **94%**, surpassant ainsi le seuil minimal de 80%.

7. La conclusion de nos clients

« ...Lorsqu'on prend un crédit, on doit prendre des parts dans Crédal et à la fin on a le choix de les laisser ou bien de les reprendre. Personnellement, je compte garder mes parts chez Crédal car ils m'ont aidé et sans eux je m'en serais beaucoup moins bien sorti... »

« ...Un rendez-vous chez Crédal, c'est un rendez-vous sûr ! »



« ...Crédal était là pour répondre à ces besoins. Je suis toujours très actif sur le site internet pour suivre les activités de Crédal et je trouve que les activités de Crédal sont vraiment extraordinaires... »

« C'est une institution, un organisme qui permet aux gens de réaliser leur rêve et d'améliorer leur vie. Ils donnent la possibilité aux gens qui n'ont pas accès aux banques de pouvoir obtenir un crédit. Globalement, je soutiens à 100% »

« Le petit coup de pouce qui a changé ma vie »

crédal
Financement
de l'investissement