

Tunis, le 25-03-2020

## Note n° 27

**Objet :** Mesures exceptionnelles d'appui à apporter par les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes au profit de leurs clients.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014,

Vu le décret n°2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu le décret présidentiel n° 2020-28 du 22 mars 2020, limitant la circulation des personnes et les rassemblements hors horaires du couvre-feu,

Vu le décret gouvernemental n° 2020-156 du 22 mars 2020, portant fixation des besoins essentiels et des exigences nécessaires en vue d'assurer la continuité du fonctionnement des services vitaux, dans le cadre de la mise en œuvre des mesures de mise en confinement total,

Vu l'arrêté du ministre des finances du 24 août 2016, relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance,

Vu l'arrêté du ministre des finances du 12 septembre 2019, fixant les sanctions administratives et financières à infliger aux institutions de microfinance contrevenantes aux dispositions du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance,

Vu la note ACM n° 26 du 23 mars 2020 relative aux mesures exceptionnelles d'appui à apporter par les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes au profit de leurs clients,

Vu le courriel envoyé par l'ACM en date du 23 mars 2020 aux directeurs généraux des institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes les rappelant que leurs institutions respectives sont concernées par le respect des règles de confinement total,

Porte à la connaissance des institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes ce qui suit :

- L'émission de la présente note après seulement 48 heures de la publication de la note de l'ACM n° 26, est dictée par le devoir impératif qu'incombe à l'Autorité de Contrôle de la Microfinance, d'intervenir en ce moment si difficile que traverse notre pays de manière générale et **la clientèle vulnérable** du secteur de la microfinance en particulier, pour mettre fin à un ensemble de pratiques contraires à ce qui a été convenu, commises par certaines institutions de microfinance sous formes de sociétés anonymes au cours des deux derniers jours en dépit des mesures édictées par la note de l'ACM n° 26 précitée.
- Portées à la connaissance de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance par des clients et des employés de certaines institutions de microfinance, ces pratiques se sont traduites notamment par l'exercice d'une pression sur les clients et les agents de recouvrement, acculant les premiers à rembourser, et les seconds à recouvrer les échéances des microfinancements, à travers des contacts physiques directs entre les personnes concernées et ce en dépit des règles de confinement total auxquelles elles sont toutes soumises.
- Réuni en toute urgence aujourd'hui le mercredi 25 mars 2020, le Conseil d'administration de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance, réitère de nouveau son appel pressant aux institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes pour qu'elles s'acquittent de leur devoir d'entreprendre de **manière effective et immédiate**, toutes les mesures obligatoires prévues par la note ACM n° 26 du 23 mars 2020 relative aux mesures exceptionnelles d'appui qu'elles sont tenues d'apporter à leurs clients, et a décidé de surcroît de les appeler à **respecter sans faille et sans délai, les obligations suivantes :**
  - Se conformer aux règles de confinement total et respecter scrupuleusement les dispositions du décret présidentiel n° 2020-28 du 22 mars 2020, limitant la circulation des personnes et les rassemblements hors horaires du couvre-feu et du décret gouvernemental n° 2020-156 du 22 mars 2020, portant fixation des besoins essentiels et des exigences nécessaires en vue d'assurer la continuité du fonctionnement des services vitaux, dans le cadre de la mise en œuvre des mesures de mise en confinement total.

- Communiquer de manière rassurante avec les clients par tout moyen de communication à distance à l'effet de leur expliquer sans aucune équivoque que le report des échéances de remboursement à concurrence d'une période comprise entre trois et six mois, est accordé de manière systématique à tout client qui le demande. Néanmoins, eu égard à l'impossibilité pratique pour certains clients de formuler une demande de report laissant une trace écrite, les institutions de microfinance sont appelées à leur faciliter la tâche afin qu'ils puissent y parvenir, en acceptant le cas échéant toute forme de demande après s'être assurées de l'identité du demandeur.
- Mettre fin immédiatement à toute forme de pression exercée sur les clients qui ne doivent aucunement être acculés à entrer en contact physique avec les agents des institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes, à l'effet de procéder à des opérations de remboursements de leurs échéances de microfinancements ou pour effectuer toute autre opération quelle qu'en soit la nature. La clientèle des institutions de microfinance soumises aux règles du confinement total ne doit d'aucune manière être poussée à les transgresser.
- Suspendre tout type d'activités nécessitant un contact physique avec les clients quelles qu'elles soient : encadrement des initiatives, accompagnement et/ou formation. La reprise de telles activités ne peut avoir lieu qu'une fois les conditions de sécurité sanitaire le permettront.

Par ailleurs les membres du conseil d'administration de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance :

- Comptent vivement sur le rôle actif que doivent assumer les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes pendant cette période difficile pour lutter au mieux contre les effets dévastateurs de la présente crise.
- Rappellent en même temps que tout manquement aux obligations prévues par la présente note ainsi que celle qui l'a précédée, expose chaque institution de microfinance contrevenante aux sanctions disciplinaires prévues par la réglementation en vigueur.
- Portent à la connaissance de toutes les parties concernées que d'autres mesures suivront le cas échéant dans les prochains jours.

Le Directeur Général de  
 L'Autorité de Contrôle de la  
 Microfinance  
  
 Mahmoud Morsassir MANSOUR