

# Etude sur l'inclusion financière en Tunisie

Version synthétique - Février 2014



GRAND DUCHY OF LUXEMBOURG  
Ministry of Foreign Affairs

Cooperation and Development Department



Banque  
européenne  
d'investissement



*« Ce document a été réalisé grâce à la contribution financière du FEMIP Trust Fund. Le FEMIP Trust Fund a été établi en 2004 et est financé – jusqu’à présent – par 16 états membres de l’Union européenne et par la Commission européenne. Il est géré par la Banque européenne d’investissement. Ce fonds vise à soutenir le développement du secteur privé par le financement d’études, des mesures d’assistance technique et l’apport de capital investissement. En particulier, ce document a été réalisé grâce à la contribution du Gouvernement de Luxembourg – ministère des Affaires étrangères – direction de la Coopération du Grand-Duché de Luxembourg. Cette activité fait partie de la composante d’appui à la transformation démocratique du FEMIP Trust Fund ».*

*« La présente publication a été élaborée avec l’aide du Gouvernement du Luxembourg, de l’Union européenne et de la Banque européenne d’investissement. Le contenu de la publication relève de la seule responsabilité de ses auteurs et ne peut être considéré comme reflétant le point de vue du Gouvernement du Luxembourg, de l’Union européenne ou de la Banque européenne d’investissement »*

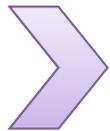
# Contexte

**Au niveau international l'inclusion financière (IF) est devenue une priorité sur l'agenda du développement**

- **L'inclusion financière, entendue comme le niveau d'accès et d'utilisation des services financiers formels de la population d'un pays donné**, a une incidence positive sur la réduction de la pauvreté, la production de valeur ajoutée et la stabilité des systèmes financiers.
- Les organismes internationaux comme le G20 reconnaissent l'importance de l'IF sur la croissance et le développement et supportent les initiatives en faveur de l'IF et de sa mesure.
- Un processus de standardisation de la mesure de l'inclusion financière accompagne la définition et la mise en œuvre de stratégies nationales et permet les comparaisons au niveau international.

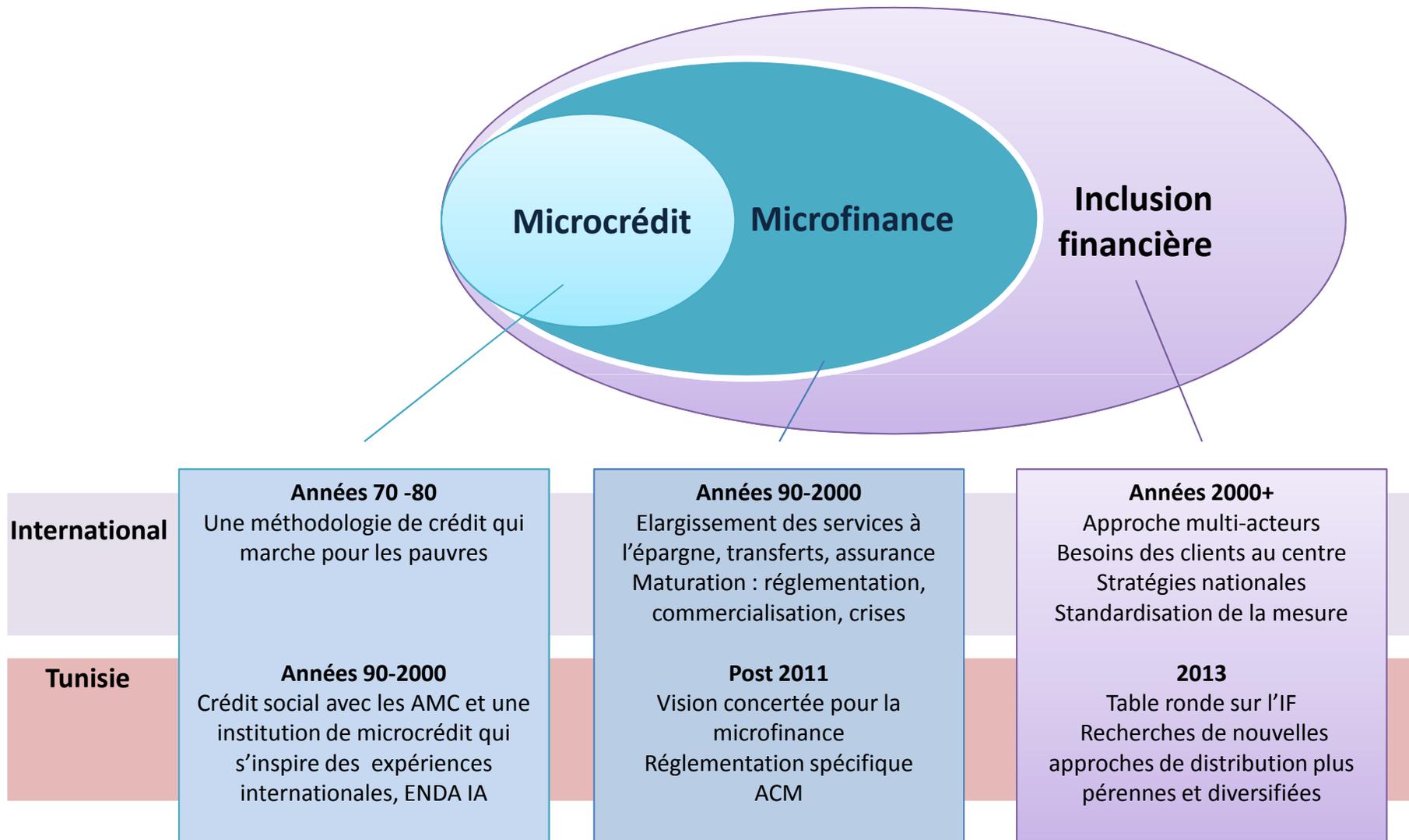
**En Tunisie, un ensemble d'initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour le plus grand nombre existent mais la notion d'IF est nouvelle.**

**MicroMed, un programme d'appui au secteur de la finance inclusive en Tunisie, initié en 2012 par la BEI et la coopération luxembourgeoise vise dans sa composante 1 à contribuer à la mise sur pied d'un Observatoire de l'IF parmi d'autres activités de renforcement du secteur.**



**Un diagnostic approfondi de l'IF et approprié par les acteurs publics, privés et la société civile est nécessaire pour mettre en place des politiques adaptées et s'approprier les normes de mesure internationales.**

# Du microcrédit à l'IF : évolution des concepts et des approches visant à répondre aux besoins financiers des populations exclues



# Démarche retenue

Exploiter les études existantes et collecter les données les plus récentes auprès des acteurs

**Actualiser le diagnostic de l'IF avec les données disponibles**

**Proposer une sélection d'indicateurs de mesure de l'IF**

**Souligner les limites et carences des données actuelles pour obtenir un diagnostic approfondi**

**Plan d'action pour constituer ces informations et faciliter l'appropriation de la notion d'IF**

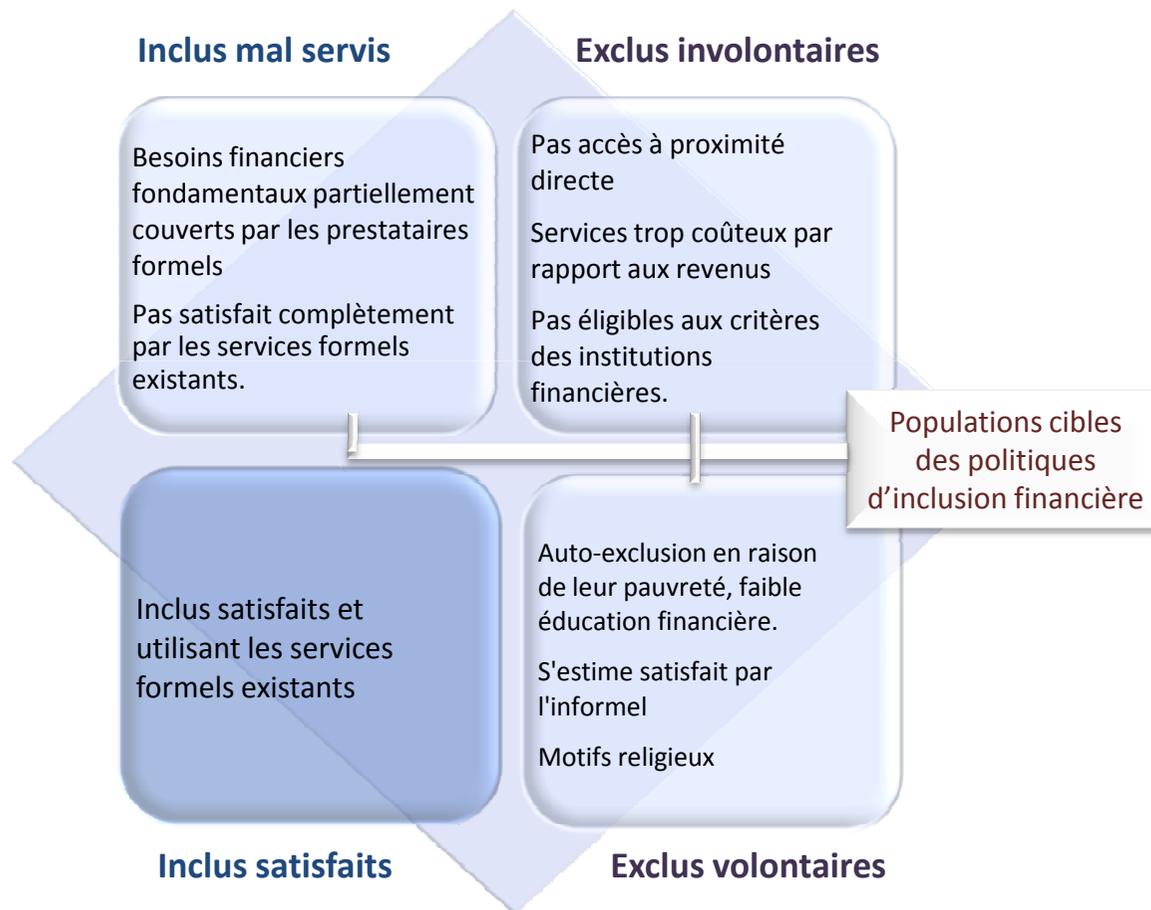
# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- La Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Ecart entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# Les populations ciblées par les stratégies d'inclusion financière sont celles qui ont le plus de contraintes à l'accès et à l'utilisation

Il existe plusieurs degrés d'exclusion des services formels

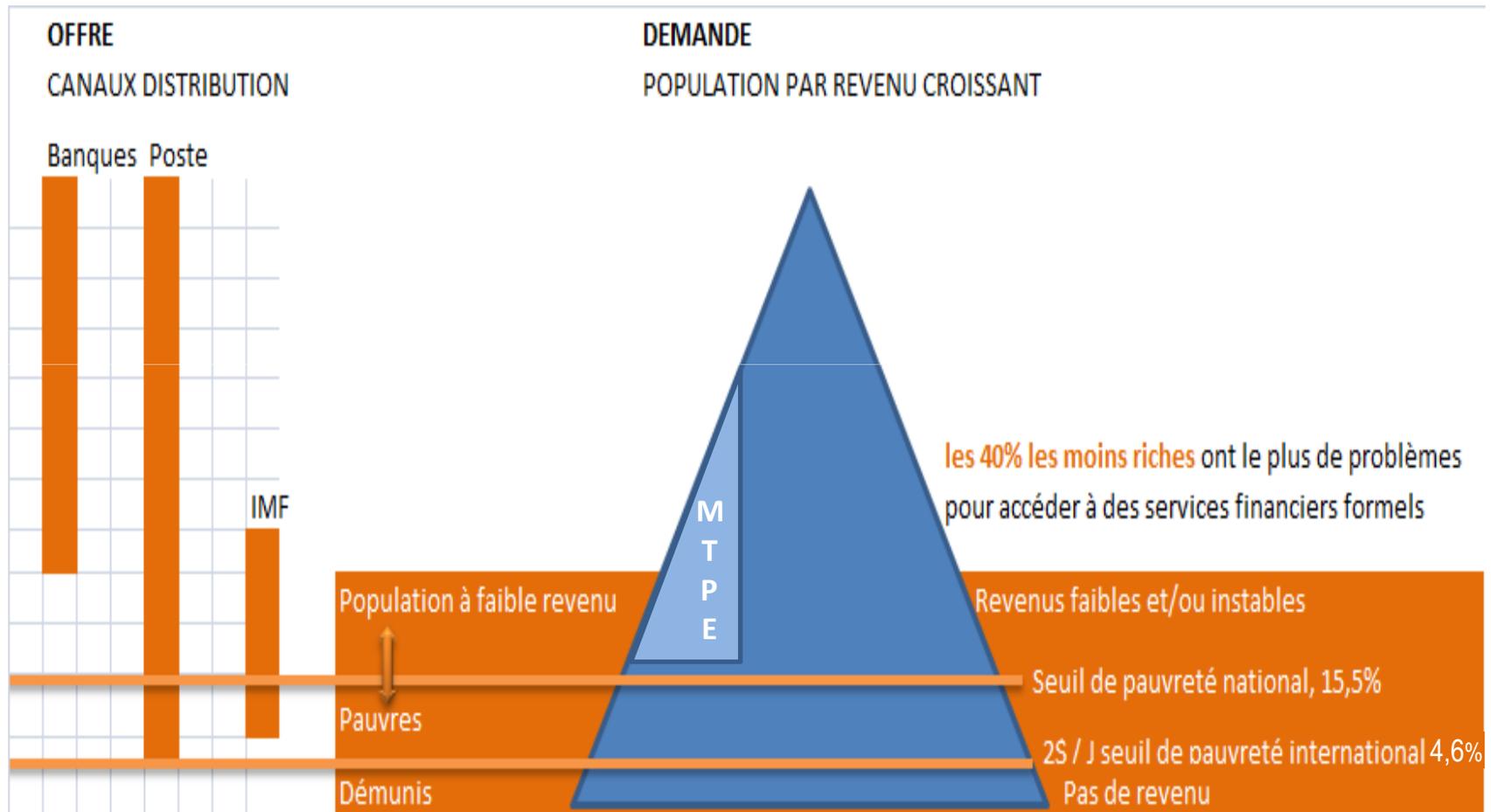
Les contraintes à l'accès et à l'utilisation proviennent de l'offre et de la demande



<b>Contraintes liées à l'offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque de proximité</li> <li>Coûts</li> <li>Aspects administratifs</li> <li>Pas de services financiers et d'accompagnement adaptés pour les MPME.</li> </ul>
<b>Contraintes liées à la demande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de revenus</li> <li>Absence de document d'identification officielle</li> <li>Manque de connaissance des services financiers et des avantages à les utiliser</li> <li>Manque de confiance dans les institutions financières.</li> <li>Motif religieux</li> </ul>

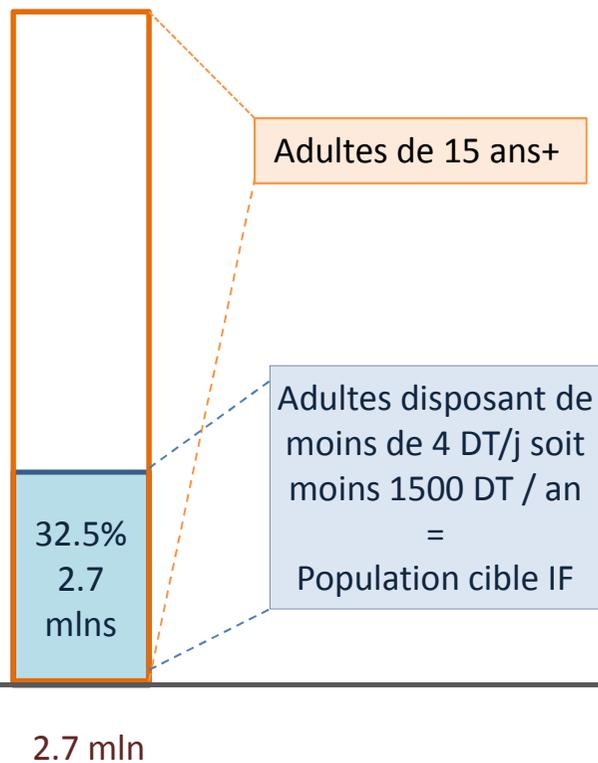
*Les motifs les plus fréquemment avancés par ceux qui n'ont pas de compte sont le manque de revenu, la distance au point de service, les formalités administratives.*

Ce ciblage implique l'ensemble des institutions financières, Poste, IMF, banques, compagnies d'assurance et organismes sociaux de l'état



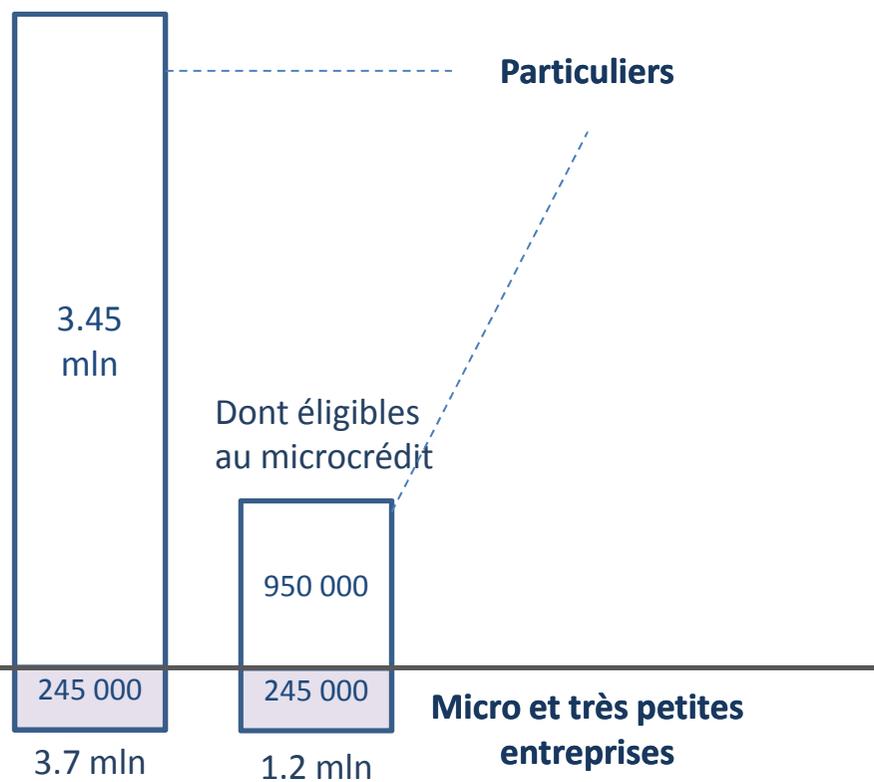
# Quantification de la population cible de l'inclusion financière

Selon le niveau de dépenses



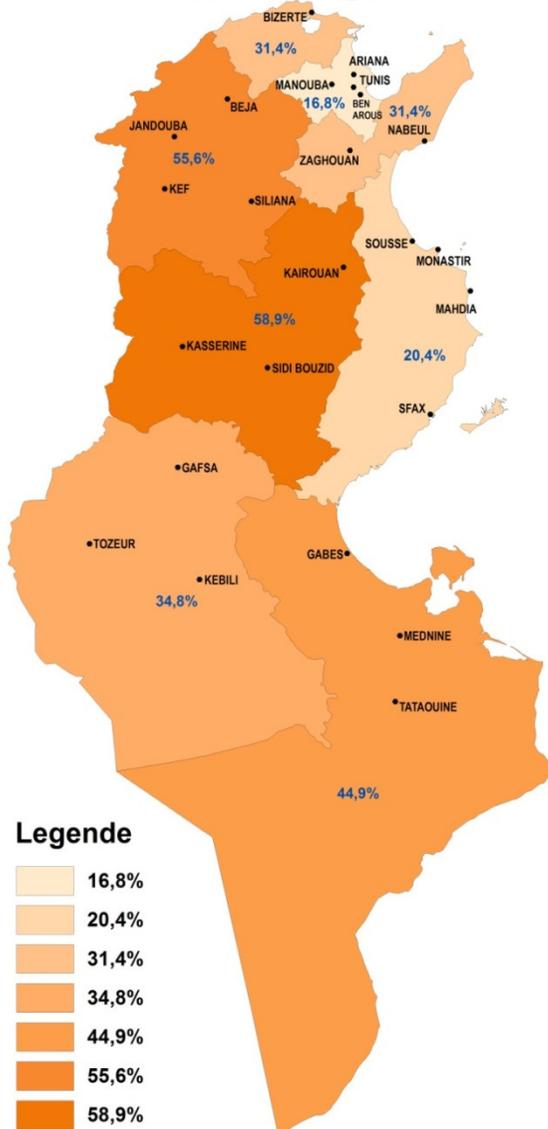
Actualisation de la Vision concertée

Population cible IF



# La polarisation de la population prioritaire pour l'IF est marquée dans les régions les plus défavorisées de l'Ouest, Centre-Ouest et du Sud

Part de la population adulte prioritaire de l'inclusion financière par Région

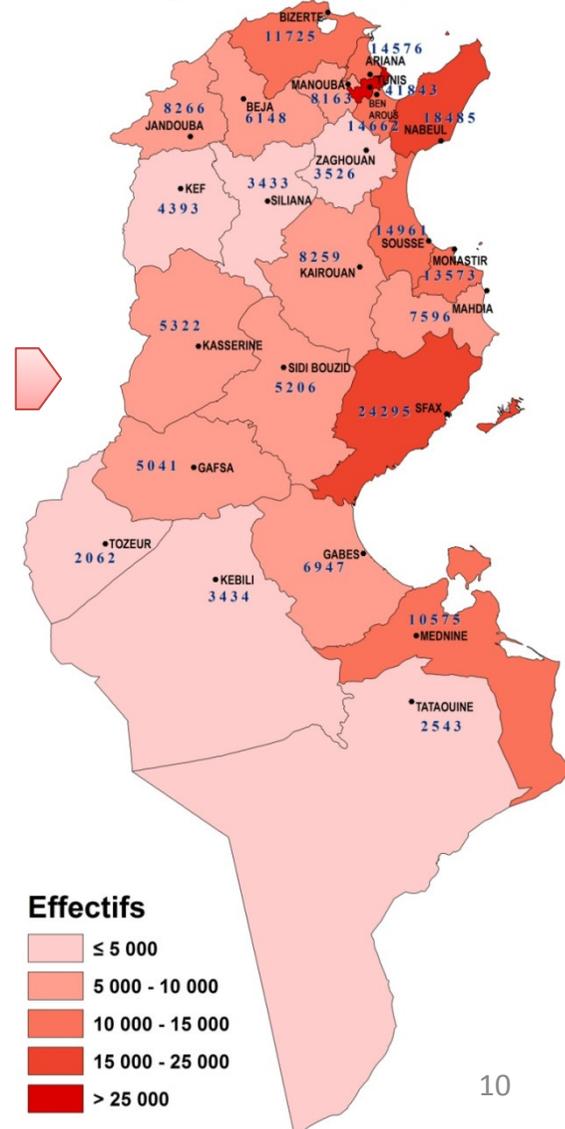


Les répartitions géographiques des adultes à faible revenu selon le critère de dépenses de moins de 4 DT par jour et celles des micro et très petites entreprises sont opposées.

Les particuliers se concentrent dans les régions traditionnellement pauvres de l'Ouest et du Sud,

tandis que les micros et très petites entreprises se polarisent sur les gouvernorats à forte activité économique, surtout celles des grandes villes.

Le potentiel de micro et très petites entreprises pour l'inclusion financière



## Conclusions

(i) Il existe une polarisation plus marquée de la population cible de l'inclusion financière, dans les régions **Ouest** pour les particuliers et dans les régions **Est** pour les MPTE.

(ii) Le canevas utilisé par la Vision Concertée fait émerger un certain nombre de limites pour exploiter les catégories statistiques actuelles afin de quantifier la population cible de l'inclusion.

# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- La Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Ecart entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# Services et produits financiers de base pour les populations à faibles revenus

## Épargne courante Micro-épargne

**Besoin** Gérer au jour le jour des flux de trésorerie pour transformer les mouvements irréguliers en sommes conséquentes et disponibles en temps opportun (besoin social, capital, imprévu).

**Produit** Compte de dépôt pour y effectuer des dépôts et retraits, recevoir des paiements ou des transferts, peu coûteux, et avec le moins de contraintes (horaires, physiques, administratives) possibles. Il peut s'agir de comptes bancaires, CCP ou de supports de stockage de valeurs (carte, portable).

## Épargne rémunérée / stable

**Besoin** Conserver une épargne de précaution (fonds d'urgence) et une épargne pour financer les projets en sécurité et pour une durée assez longue.

**Produit** Compte épargne rémunéré et/ou sans frais de tenue de compte.

## Moyens de paiement et transfert d'argent

**Besoin** Réaliser des transactions à distance avec des fournisseurs, des proches et accéder à son argent.

**Produit** Moyens de paiement rattachés à un compte (chèques, cartes, mobiles), services de transfert d'argent domestiques ou internationaux en espèces, par compte, mobile ou par carte.

## Microcrédit particulier

**Besoin** Financer les besoins de lissage de trésorerie, d'une AGR, l'acquisition de petits actifs ménagers, l'amélioration de l'habitat, faire face à une urgence ou à une dépense prévisible en accédant à une somme importante en une seule fois.

**Produit** Crédit inférieur à 5 000 DT, moins de 2 ans, individuel ou de groupe.

## Financement des MPME et des expl. agricoles

**Besoin** Financer la création, le développement et la consolidation des entreprises et des exploitations agricoles familiales/de petite taille

**Produit** Crédit équipement, ligne de découvert, crédit de campagne, services d'accompagnement non financiers.

## Assurance

**Besoin** Se prémunir du risque de santé, vieillesse et décès voire des aléas climatiques.

**Produit** Assurance santé, retraite, aléas climatiques.

# La segmentation de la population cible

## Segments

## Caractéristiques

## Services adaptés

### A Jeunes non autonomes et adultes démunis

- Personnes disposant de peu de revenus ou dépendantes de leurs proches ou des indemnités de l'Etat.
- Pour les jeunes (15-24 ans), il s'agit des étudiants, des jeunes n'ayant pas de travail formel ou informel pour prendre en charge au moins leurs dépenses personnelles.
- Les familles démunies sont celles qui sont éligibles au carnet blanc et autres services et indemnités de l'Etat

Compte dépôt/retrait, épargne  
 Paiement par carte, mobile ou Internet  
 Transfert d'argent (réception)  
 Education financière de base

### B Adultes à faibles revenus et jeunes en voie d'autonomisation

- Personnes ayant des revenus limités ou instables.
- Salariés du secteur privé et public, déclarés ou pas à la CNSS
- Personnes développant des activités dans le secteur informel, ayant une situation professionnelle et sociale fragile et ne bénéficiant pas de couverture sociale.
- Chômeurs

Compte dépôt/retrait, épargne  
 Transfert argent (réception)  
 Education financière  
 Paiements pour régler factures  
 Petits crédits pour AGR, biens d'équipement, habitat social jusqu'à 5000  
 Assurance santé, retraite

### C Micro-entreprises

- Entreprises patentées comprenant moins de 6 salariés et déclarant un C.A. annuel inférieur à 30 000 DT.

Compte et moyens de paiement  
 Crédits pour BFR  
 Financement création entreprise  
 Assurances équipement  
 Services d'accompagnement

### D Très petites entreprises / Mésofinance

- Continuum de très petites et petites entreprises formelles tenant des registres comptables minima, déclarant leur chiffre d'affaires et soumise à l'IS, nombre de salariés > 6 et réalisant des volumes d'affaires compris entre à 30 000 et 200 000 DT.

Compte et moyens de paiement  
 Crédits MT équipement et prêts participatifs  
 Crédits pour BFR  
 Micro-leasing – Assurance équipement  
 Services d'accompagnement

### E Exploitations agricoles familiales

- Exploitations agricoles le plus souvent familiales dont la principale source de revenu est l'agriculture mais pas la seule et dont l'exploitant est le chef de ménage. Les exploitations sont en général de taille modeste (< 10 ha) et le revenu net d'exploitation est inférieur à 6 000 DT par an.

Compte dépôt/retrait, épargne  
 Financement de campagne, de l'élevage et d'équ.  
 Financement lissage revenus  
 Transfert d'argent  
 Assurance climatique

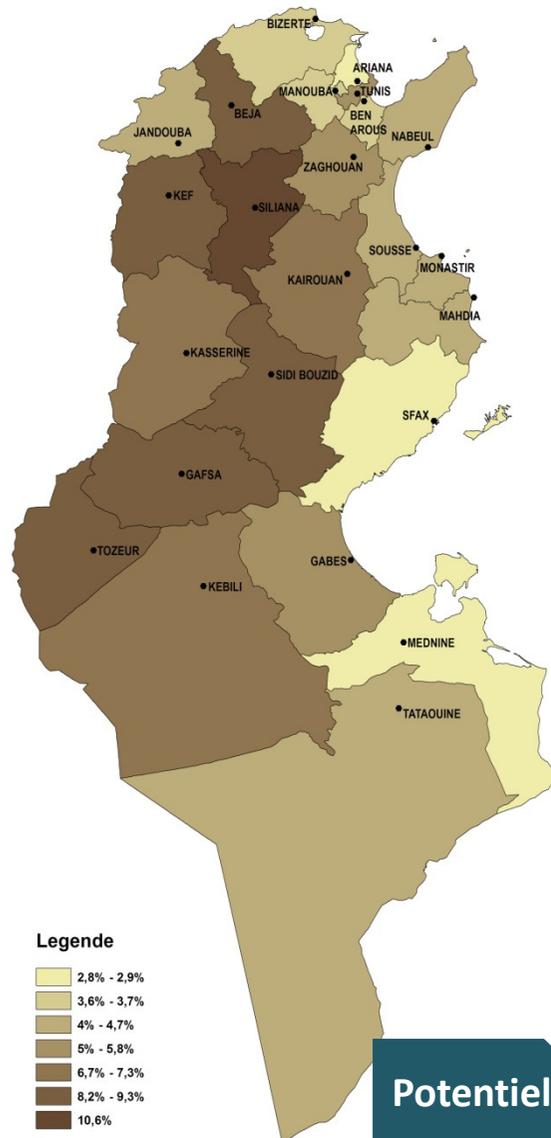
# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- La Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Ecart entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# Principaux prestataires de services financiers – Les IMF

Données à fin 2012

% de la population adultes ayant un microcrédit en cours (2012)



## Acteurs

### Enda inter-arabe

67 agences,  
230 000 clients dont 70%  
femmes à fin 2013

### Les AMC (Associations Microcrédits)

289 entités dont 190 actives à fin 2012  
42 430 prêts octroyés en 2012  
Octrois à l'arrêt depuis 2013 en attendant la  
conformité au nouveau cadre réglementaire

Cinq demandes d'agrément ont été déposées à l'Autorité de Contrôle (ACM)

## Couverture

### Couverture de l'ensemble du territoire

- Couverture de l'ensemble du territoire et polarisation significative dans les zones rurales ; en régression avec le gel des octrois par les AMC.
- Présence plus marquée dans les régions à forte prévalence de pauvreté (Régions Ouest).
- La demande de crédits demeure plus importante que la capacité à la servir.

## Produits

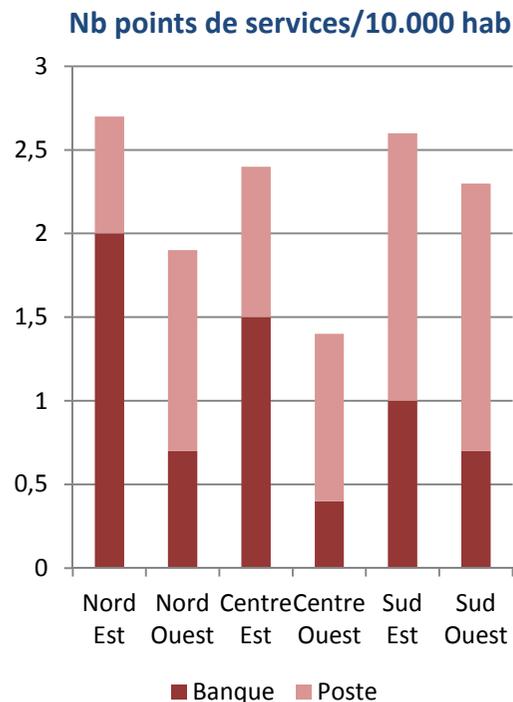
### Produits centrés uniquement sur le micro-crédit

- Prêts jusqu'à 5 000 DT (20 000 DT pour les S.A.)
- Exclusivement aux particuliers à faibles revenus porteurs AGR (majorité de femmes) et aux micro-entrepreneurs. Financement des besoins visant l'amélioration des conditions de vie.
- Education financière et accompagnement pour l'auto-emploi et la création de micro-entreprises par Enda et certaines AMC.
- Manque de données sur les profils des bénéficiaires (AMC).

Les nouveaux entrants comptent cibler les activités rurales et le financement des MPME en combinant des services d'accompagnement aux services financiers.  
Microfinance islamique à l'endroit des exclus volontaires pour motifs religieux .  
Opportunités de produits de micro-leasing. Possibilité de distribution de nouveaux produits de micro-assurance. Nouveaux modes de distribution des services possibles grâce au mobile.

# Principaux prestataires de services financiers – La Poste

Données à fin 2012



Couverture

## Réseau le plus étendu et le plus décentralisé sur tout le territoire

- 1045 bureaux, 45 guichets mobiles et 172 GAB.
- Présence sur l'ensemble du territoire (1 à 10 bureaux par Délégation), équilibre entre zones urbaines et rurales, avec une couverture plus marquée dans les Gouvernorats Ouest.
- Réseau le plus développé des pays MENA.

Comptes

## CCP

1,7 millions, dont 50% détenus par les 18-35 ans  
Solde moyen compte : 678 DT

## Epargne

3,5 millions, dont 10% détenus par les 18-35 ans  
Solde moyen compte : 954 DT, 70% des comptes disposent un solde < 100 DT

Pénétration la plus élevée des pays MENA

Mais plus de 50% des comptes seraient inactifs (sans mouvement depuis 2 ans)

Produits

## Offre abordable et innovante, mais ne comprend pas les prêts.

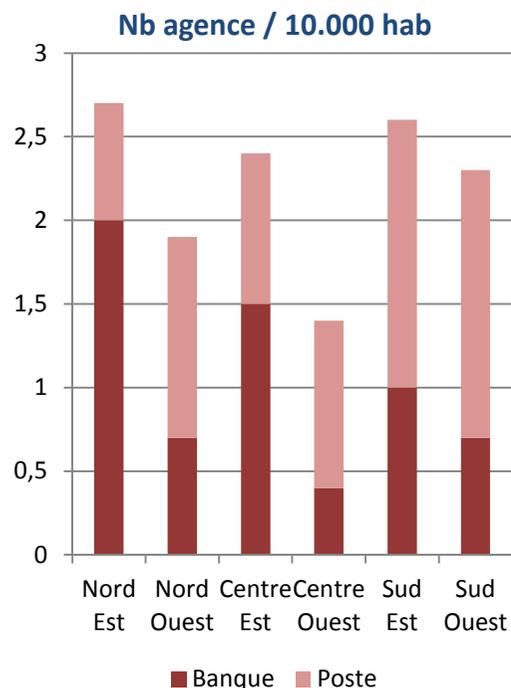
- Comptes CCP et Epargne (sans charges )
- Cartes prépayées, retrait, paiement commerçants et par internet (e-Dinar)
- Service paiement et transfert par mobile /carte pour les non bancarisés (200.000 utilisateurs MobiFlouss)
- Virements nationaux et internationaux (mandat, Eurogiro, WU)
- Plans d'épargne retraite
- Manque de données sur le nombre et le profils des clients, ainsi que sur leur utilisation des produits financiers, notamment par mobile.

Potentiel

Les nouveaux services par mobile et carte recèlent un potentiel pour l'accès des jeunes et des populations non bancarisées à des services financiers innovants de base comme la micro-épargne, les transferts d'argent de proximité, les paiements de commerçants, de primes d'assurance ou encore le remboursement de crédit. Potentiel de partenariat avec des IMF pour la distribution de crédit en synergie avec les services d'épargne.

# Principaux fournisseurs de services financiers – Les Banques

Données à fin 2012



## Potentiel

- Développement du canal mobile et des cartes qui peut diminuer les coûts et rendre accessible certains services (ex. comptes à coûts réduits).
- Financement des MTPE.

## Couverture

Réseau bancaire développé, mais concentré sur les principales villes des Régions Nord-Est et Centre-Est (80% des agences).

- 31 Banques , 1 455 agences, 1 857 GAB
- dont 2 Banques spécialisées dans le financement des MPME

## Comptes

	Particuliers	Entreprises
Comptes chèques	2,1 millions	300 000
Comptes d'épargne	3,9 millions	53 000

## Produits

Panoplie de produits large, mais pas accessible ou abordable aux particuliers à faibles revenus

- Tenue de Compte onéreuse pour la plupart des banques (80 DT /an)
- Packages compte-carte à tarif réduit pour les jeunes (peu de banques)
- 2 banques seulement proposent des cartes prépayées pour les non bancarisés et 1 seule un service *mobile banking*.
- Crédits aux particuliers : 14,5 Mds pour 1,1 million particuliers , (85% encours centrés sur l'habitation )
- Manque d'informations sur les profils des bénéficiaires.

Pour le financement des MTPE

- Financement de trésorerie mais garanties solides requises.
- Possibilités de financement d'investissement appuyées par des fonds publics ou des lignes d'appuis bailleurs.
- Financement par BTS de création de petites entreprises sans garantie par pers. qualifiées /diplômés (jusqu'à 100 000 DT) et des micro-entreprises.
- Financement des PME par la BFPME de 100 000 à 2,5 m DT avec garantie de fonds publics : 2 000 projets financés de 2005 à fin 2012.

# Autres Fournisseurs

## Services

## Potentiels

### Sociétés Transfert d'Argent

- Volume total des flux particuliers reçus de l'étranger estimé par la B.M à 3.7 milliards DT 2012. Diaspora de plus d'un million de personnes.
- Infrastructure bien développée et dominée par deux sociétés, Western Union et MoneyGram intervenants au travers des enseignes bancaires (et de La Poste) et par les services de La Poste.

Meilleure connaissance du potentiel de bancarisation des populations récipiendaires et de couverture des besoins des migrants.

Levée des clauses d'exclusivité entre STA et les agents distributeurs (banques).

Possibilité de réception sur carte et portable apportant plus de commodités.

### Sociétés d'Assurance

- Faible pénétration dans l'économie. Offre d'une gamme de produits restreinte et centrée sur les assurances santé et vie (30%) et auto (45%) pour les classes moyennes et à hauts revenus.

La possibilité donnée aux IMF de distribuer des produits d'assurance présente une opportunité pour développer de nouveaux produits adaptés aux clients à faibles revenus.

### Sociétés de Leasing

- Secteur profitable, en majorité axé sur les bien mobiliers et concentré dans les villes.

Pourrait présenter une forme de financement du matériel agricole pour les petites exploitations sous forme de micro-leasing.

### Autres Acteurs

- CNSS et CNRPS gèrent les fonds de pension des salariés et octroient des prêts sociaux à l'intention des assurés.
- Programmes publics pilotes pour l'accompagnement et les crédits d'honneurs aux promoteurs.

# Synthèse sur l'offre en produits et services financiers

## 1 - Services et produits

Points forts	Limites																																										
<p>Offre fournie en services financiers de base (crédit / épargne / paiement).</p>	<p>Demeure incomplète et insuffisante aux niveaux du financement des MTPE, la micro-assurance, le paiement par mobile et les services d'accompagnement et d'éducation financière.</p>																																										
<table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> <td>Crédit &lt; 5000 DT</td> <td>Crédit &gt; 5000 DT</td> <td>Epargne</td> <td>Transferts</td> <td>Assurances</td> </tr> <tr> <td><b>IMF</b></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>La Poste</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Banques</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Banques spéc.</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Assurances</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Crédit < 5000 DT	Crédit > 5000 DT	Epargne	Transferts	Assurances	<b>IMF</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>La Poste</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Banques</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Banques spéc.</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Assurances</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>L'offre est fragmentée entre les différents acteurs, limitant la continuité de l'accès aux services pour la population cible (en particulier la combinaison épargne-crédit-assurance) sauf à nouer des partenariats stratégiques (Poste-IMF-Compagnie d'assurance en particulier).</p> <p>Manque d'études développées sur le comportement de la population (jeunes, MTPE) et ses contraintes d'accès aux services financiers et sur le profil d'utilisateur par type de prestataire.</p>								
		Crédit < 5000 DT	Crédit > 5000 DT	Epargne	Transferts	Assurances																																					
<b>IMF</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																					
<b>La Poste</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																					
<b>Banques</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																					
<b>Banques spéc.</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																					
<b>Assurances</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																					
<p>Le Mobile banking ouvre une fenêtre d'opportunité pour apporter des services financiers à la population non bancarisée (paiement, épargne).</p>	<p>Contrainte réglementaire limitant l'offre aux banques et à la Poste et la valorisation potentielle du réseau des agents des opérateurs de télécommunication comme infrastructure de paiement de proximité.</p>																																										

# Synthèse sur l'offre en produits et services financiers

## 2 – Couverture géographique

Points forts	Limites
Tous acteurs confondus, la couverture du territoire est bonne. Les IMF et la Poste disposent en zones rurales de points de services 20 fois plus nombreux que les Banques. La présence des IMF est plus marquée dans les régions les moins développées .	Les banques se concentrent sur la façade Est.
	La portée des IMF (AMC) est limitée par point de service. Le gel du refinancement des AMC risque de faire disparaître une certaine partie d'entre elles.

## 3 - Ciblage

Points forts	Limites
Les IMF sont spécialisées sur la niche de marché des populations à faibles revenus avec des crédits moyens inférieurs à 1000 DT.	Disposent de capacités et/ou ressources limitées pour monter en gamme sur les MPTE.
La Poste est le seul fournisseur qui peut proposer une épargne sans frais et des services abordables.	Le niveau d'utilisation reste faible et il n'y a pas de complémentarité avec le crédit.
Les Banques spécialisées, la BTS et la BFPME, sont les fournisseurs de choix de financements pour les MPE.	Agences concentrées dans les chefs lieux de gouvernorats.
Tounis Tekhdem a développé un programme d'éducation financière des jeunes visant 3000 jeunes fin 2015.	Dans les gouvernorats de Gafsa, Médenine, Kasserine et Tataouine

# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Les écarts entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# Limites de l'offre actuelle pour couvrir la Demande : Niveaux d'utilisation selon l'enquête Findex

## COMPTE - Dispose d'un compte bancaire ou postal

- Un niveau d'utilisation modéré malgré un nombre de comptes et un maillage importants ainsi qu'une offre monétique abordable.
- Le niveau d'utilisation effectif des comptes bancaire et postaux en terme de fréquence et de but est à affiner.

TN	MENA	Monde
32%	18%	50%

## EPARGNE - Epargne formelle dans les 12 derniers mois

- 5% ont épargné auprès d'une institution financière au cours des 12 mois contre 25% tous modes confondus.
- Prévalence importante de l'épargne informelle. Comportements et préférences restent mal connus et requièrent un approfondissement notamment auprès des clients de La Poste principal prestataire pour la clientèle cible afin de mieux comprendre pourquoi certains sont actifs et d'autres pas au sein des mêmes strates de populations.

	TN	MENA	Monde
<b>Formelle</b>	5%	5%	22%
<b>Tous modes</b>	25%	20%	36%

## CREDIT - Crédit en cours ou échu dans l'année

- 3% de la population dispose d'un crédit auprès d'une IF contre 20% à s'être endetté auprès d'amis ou de parents.
- L'endettement informel représente une part substantielle de l'endettement des particuliers et des MTPE. Les contraintes sont multiples et méritent une analyse plus fouillée. Le taux d'utilisation estimé à 3% par Findex paraît bien en deçà de celui relevé par d'autres études.

	TN	MENA	Monde
<b>Formelle</b>	3%	5%	9%
<b>Amis, proches</b>	21%	31%	23%

Absence d'analyse sur le comportement lié aux autres services (transferts, assurance), les préférences, et les contraintes d'accès par segment et selon le type de prestataires. Les indicateurs Findex font apparaître certaines incohérences avec les constats des autres études et semblent sous-estimer l'utilisation des services formels.

# Limites de l'offre actuelle pour couvrir la Demande : Services et produits manquants

Segments	Gap qualitatifs
<b>Jeunes dépendants et adultes démunis</b>	Education financière sur les thèmes de la budgétisation, de l'importance à constituer une épargne d'urgence et aux avantages à utiliser les services formels.
<b>Adultes à faible revenu, jeunes en voie d'autonomisation</b>	Education financière évoluée sur l'utilisation du crédit, la gestion du cash-flow, la distinction des budgets personnel et professionnel, l'entrée en relation avec les banques. Promotion de l'épargne. Micro-assurance retraite et santé.
<b>Micro-entreprises</b>	Crédits > 5 000 DT ; banques spécialisées concentrées sur les chefs-lieux de gouvernorats. Financement pour le démarrage couplé à un package de services d'accompagnement, notamment pour les jeunes créateurs. Micro-assurance personnelle et exploitation (équipement).
<b>Très petites entreprises / Mésofinance</b>	Ligne Trésorerie > 20 000 DT ; Financement MT pour le développement et l'extension des activités ; services d'accompagnement. Micro-leasing. Prêts participatifs (quasi-fonds propres).
<b>Exploitations agricoles familiales</b>	Assurance climatique. Points de paiement à proximité directe (pour faciliter l'épargne, l'octroi et le remboursement de crédit).

# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Les écarts entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# La mesure de l'inclusion financière est au cœur du processus de conception, de mise en œuvre et d'évaluation des politiques en faveur de l'IF

	Résultats recherchés	Moyens pour y arriver
 <b>Diagnostic partagé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les barrières à l'accès et à l'utilisation</li><li>• Les segments prioritaires, leurs besoins, le niveau de couverture de ces besoins</li><li>• Le potentiel inclusif des acteurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en débat des Indicateurs d'IF</li><li>• Recensement des informations disponibles et manquantes</li><li>• Réalisation d'une étude sur la demande et l'offre pour combler les informations manquantes</li></ul>
 <b>Mise en place de stratégies</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une vision commune des enjeux</li><li>• Une définition spécifique à la Tunisie</li><li>• Des objectifs et actions déclinés en résultats mesurables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositif pour définir, mettre en œuvre, suivre et rendre compte des politiques d'IF</li><li>• Dispositif pour collecter et produire les informations nécessaires à leur mesure</li></ul>
 <b>Mesure des effets</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des indicateurs d'atteintes des résultats</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Production des indicateurs pertinents</li></ul>



A moyen terme, processus récurrent pour mettre à jour le diagnostic/les stratégies/les indicateurs de façon endogène sans recourir à des études lourdes sur la demande.

# La mesure de l'inclusion financière connaît une standardisation croissante au niveau international tant pour la définition d'indicateurs que pour la production d'informations

## Organismes internationaux producteurs de normes de mesures



L'AFI est un organisme regroupant les régulateurs de pays visant à établir des échanges de pratiques entre pairs pour la promotion de secteurs financiers inclusifs . L'AFI propose un ensemble d'indicateurs de mesure qui font référence. <http://www.afi-global.org/>



Le GPFI est un groupe de travail des Etats membres du G20 sur l'inclusion financière. Il a soumis au G20 qui l'a validé un set d'indicateurs de l'inclusion financière reposant sur les indicateurs de base préconisés par l'AFI. Le GPFI apparait ainsi comme l'organisme le plus important en termes de prescription de normes de mesures de l'IF <http://www.gpfi.org/>

## Organismes internationaux producteurs d'information



**Global Findex** est une base de données regroupant des indicateurs sur l'accès et l'utilisation des services financiers (comptes, épargne, crédit, assurance, paiements) dans 148 pays. Findex constitue la source de **référence pour les données sur la demande**.

<http://go.worldbank.org/1F2V9ZK8C0>

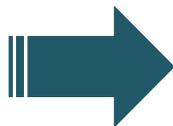


La **Financial Access Survey** (FAS) regroupe les **données sur l'offre** de 189 pays compilés à partir des banques centrales par le FMI depuis 2004.

<http://fas.imf.org/>



Les **enquêtes entreprises** mises en œuvre par la SFI couvrent différents domaines de l'entreprise et du secteur privé dont l'accès au financement dans différents pays dans le monde. Enquête **en cours de préparation pour la Tunisie**. <http://www.enterprisesurveys.org/>



Les décideurs tunisiens doivent s'appropriier ces normes de mesures pour les mettre en débat avec les contreparties internationales et les acteurs nationaux afin de définir les politiques les mieux adaptées au contexte.

# Mise en débat des indicateurs internationaux

## Mettre en débat le niveau d'utilisation

Sources : Findex année de base 2011

### Données sur l'offre

Poste	Banque
Comptes chèques (mln)	
1.7	2.1
Comptes épargne (mln)	
3.5	3.9
> 11 mln de comptes	

### Données sur la demande

Pop adulte = 8 mln  
 Taux d'utilisation d'un compte 32%  
 Epargne formelle dans les 12 derniers mois 5%



### Question soulevée sur le fond :

Le niveau d'utilisation des comptes apparaît faible alors que le nombre de comptes bancaires et postaux est supérieur à la population adulte

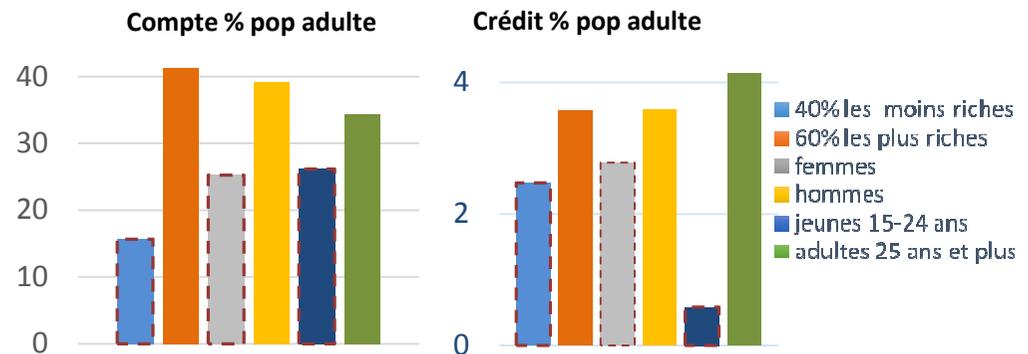


### Questions méthodologiques :

- Besoin d'améliorer les données sur l'offre  
 Définition de comptes inactifs  
 Décomptage unique des détenteurs de compte
- Les acteurs tunisiens ont besoin d'être impliqués dans la méthodologie de collecte des données Findex.

## Comparer l'accès et l'utilisation entre groupes sociaux

Sources : Findex année de base 2011



Les moins bien servis sont les 40% les moins riches les jeunes de moins de 25 ans (en particulier pour le crédit) ainsi que les femmes.

## Suivre dans la durée l'évolution du nombre de points de service

Sources : FAS jusqu'à 2011, Données collectées par étude pour 2012

Pour 100 000 adultes	Nombre de GAB/DAB	Nombre d'agences bancaires	Nombre d'agences bancaires et de bureaux de poste
2006	11	13	28
2012	25	18	30

**En dynamique, sur 6 ans,** la monétique s'est développée en Tunisie ainsi que le maillage des points de services sous l'impulsion essentiellement des banques.

**A titre de comparaison internationale, en 2010,** les pays les plus riches du pourtour méditerranéen comptaient 39 agences pour 100 000 habitants contre 15 pour les pays les moins riches.

# Les 2 dimensions cardinales de mesure de l'IF sont l'accès et l'utilisation déclinables en une série d'indicateurs complétée par une appréciation qualitative de l'adéquation entre la demande et l'offre

## Accès

La portée de l'infrastructure et son degré de couverture territorial et démographique

1. **Nombre de points d'accès pour 10 000 adultes**

Population > 15 ans

2.1 **% d'unités administratives disposant d'au moins un point d'accès**

Offrant des services de dépôt et retrait a minima

2.2 **% population résidant dans des unités administratives disposant d'au moins un point d'accès**

Niveau administratif le plus décentralisé avec des données

## Utilisation

L'utilisation « effective » de ces services  
> Compte actif  
> Client unique

3.1. **% d'adultes équipés d'au moins un compte régulé** Indicateur clé

*Indicateur de substitution :*

*Nombre de comptes de dépôt pour 10 000 adultes*

3.2 **% d'adultes équipés d'au moins un compte de crédit**

*Indicateur de substitution :*

*Nombre de comptes de crédit pour 10 000 adultes*

Les indicateurs sont calculés à partir de données provenant de :  
– l'offre, auprès des prestataires de services financiers  
– la demande, INS, enquêtes nationales spécifiques comme Findex.

Quand les données ne sont pas disponibles ou pas au bon format on cherche un *indicateur de substitution* ou *proxy* pour approcher ce qu'on veut mesurer à partir de données sur la demande.

## Qualité

L'adéquation entre les services proposés et les besoins, les barrières existantes et les initiatives de protection du consommateur

### Catégorie

### Sous-catégorie

Barrières

Coût

Documentation requise

Confiance

Renforcement des capacités

Capacité de gestion

Culture financière

Choix

Protection du consommateur

Transparence

Responsabilité

Commodité

Sécurité

Possibilité de recours

# Propositions d'indicateurs : dimension ACCÈS

Année 2012

Indicateurs		Mode de calcul	Valeur	Sources
A1	Portée nationale	<p><b>Nombre de points d'accès / 10 000 adultes</b></p> <p>(A) Somme agences bancaires + somme bureaux de poste / (B) Population âgée de 15 ans et plus</p>	3	BCT, INS, La Poste
A2	Couverture territoriale	<p><b>% de délégations disposant d'au moins un point d'accès (dépôt/retrait)</b></p> <p>(C) Nombre de délégations avec au moins une agence bancaire ou un bureau de poste / (D) Totale nombre de délégations</p>	100%	Poste, BCT
A2b	Couverture territoriale microcrédit	<p><b>% de délégations disposant d'au moins un point de service de microcrédit en activité</b></p> <p>(H) Nombre de délégations disposant d'un point de service de microcrédit en activité / (D)</p>	ND	IMF (Enda inter-arabe, BTS)
A2c	Couverture territoriale banques	<p><b>% de délégations disposant d'au moins une agence bancaire</b></p> <p>(G) Nombre de délégations disposant d'une agence bancaire / (D)</p>	68%	BCT

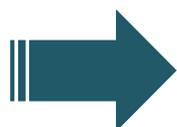


- Indicateurs d'accès déclinés au niveau délégation par type de prestataires
- Données manquantes sur les AMC en activité

# Propositions d'indicateurs : dimension UTILISATION

Année 2012

Indicateurs		Mode de calcul	Valeur	Sources
U1	<b>Taux de bancarisation des adultes</b>	<b>% d'adultes équipés d'au moins un compte régulé</b> Proxy : % d'adultes ayant déclaré détenir un compte dans une institution formelle au cours de l'enquête sur la demande - Findex	<b>32%</b>	Findex (enquête demande)
U2	<b>Utilisation de services d'épargne formelle</b>	<b>Nombre de comptes épargne / 10 000 adultes</b> Proxy : % d'adultes ayant déclaré avoir épargné au cours des 12 derniers mois auprès d'une institution formelle - Findex	<b>5%</b>	Findex (enquête demande)
U3	<b>Taux de pénétration du microcrédit</b>	<b>Nombre de clients actifs / Nombre de personnes éligibles au microcrédit</b> Proxy : Nombre microcrédits en cours / Population adulte	<b>ND</b>	Enda inter-arabe, BTS
U4	<b>Taux de pénétration du crédit formel</b>	<b>Nombre de comptes de crédit pour 10 000 adultes</b>	<b>ND</b>	BCT, IMF, INS



- Utilisation du proxy Findex pour les indicateurs clés à défaut de disposer des données idoines auprès de l'offre (comptes actifs, clients uniques).
- Données manquantes sur les microcrédits en cours / clients actifs pour les AMC et les programmes microcrédit de la BTS et des organismes sociaux.
- Données manquantes sur les crédits en cours pour les banques.

# Propositions d'indicateurs : dimension QUALITÉ

Indicateurs		Mode de calcul	Définition / pertinence	Sources
Q1	<b>Coût des services de base</b>	<b>Moyenne des coûts pour les services de base :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- frais de tenue de compte</li> <li>- frais de cartes de retrait</li> <li>- frais de transfert domestique / international</li> <li>- Taux d'intérêt effectif pour le microcrédit et les prêts pour l'amélioration du cadre de vie</li> </ul>	Les coûts sont une des contraintes d'accès aux services transactionnels de base (compte, carte, transfert) tandis que les « taux d'intérêt » sont régulièrement évoqués comme éléments de coûts des crédit alors qu'il est nécessaire pour le consommateur d'apprécier l'ensemble des coûts du crédit.	Collecte des informations par l'Observatoire IF
Q2	<b>Distance au point de service</b>	<b>Evaluation de la distance au point d'accès le plus proche</b>	La proximité est un facteur clé de l'inclusion financière et l'éloignement un facteur de coût de transaction parfois rédhibitoire pour les moins riches.	Enquête demande



Les coûts et la proximité sont deux éléments clés de l'accès et de l'utilisation de services financiers de base et peuvent être mesurés.

# Plan

- Inclusion financière et populations prioritaires (population cible)
- Demande en services et produits financiers
- Offre en services et produits financiers
- Les écarts entre l'offre et la demande
- Mesure de l'inclusion financière
- Recommandations et plan d'actions

# Recommandations

Vu que la notion d'IF est émergente et requiert une approche catalytique des différents acteurs d'une part, de la carence en information sur le niveau d'accès et d'utilisation et leurs déterminants d'autre part, les recommandations se focalisent sur :

- **l'approfondissement du diagnostic,**
- **l'amélioration de la production des données,**
- **la promotion de l'inclusion financière.**

Ces recommandations à court terme sont des éléments préalables et préparatoires pour la définition d'une stratégie d'inclusion financière, les conditions de sa mise en œuvre et de son suivi à moyen terme (qui ne font pas l'objet de la présente étude).

Le plan d'actions porte sur ces recommandations à court terme.

# Recommandations

## Approfondissement du diagnostic

**Réalisation d'une étude de référence à base large couvrant l'ensemble du territoire permettant de quantifier les niveaux d'accès et d'utilisation mais aussi de qualifier les contraintes à l'accès des groupes et les régions les moins bien servies.**

- Implication de l'INS, BCT, APTBEF, ACM dans la définition du cahier des charges pour l'appropriation de concepts, la validation et la priorisation des options méthodologiques.
- Segmentation des populations ayant les niveaux d'utilisation les plus faibles selon leurs besoins financiers et leurs niveaux/sources de revenus.
- Quantification des clients à bas revenus par type de prestataires, banques, Poste et IMF et identification de leurs contraintes à l'utilisation de leurs services pour les clients existants et la non utilisation pour ceux qui ne le sont pas.
- Identification des contraintes de financement des MTPE auprès des banques, IMF et autres établissements financiers formels et segmentation de leurs besoins de financement et d'accompagnement selon des critères de chiffres d'affaires et montants de financement.

### **Etudes visant à révéler le potentiel de nouveaux produits et nouveaux modes de distribution**

- Distribution de services de paiement par portable : éventails des combinaisons de services de paiement à des produits bancaires (épargne) ou d'assurance, contraintes réglementaires et partenariats pour développer un écosystème de paiement mobile de proximité
- Potentiels de marché, contraintes réglementaires, modèles économiques possibles pour des nouveaux produits micro-assurance, micro-leasing.
- Développement de l'approche commerciale autour des transferts d'argent à travers la proposition de produits adaptés pour les migrants et d'une approche marketing inclusive pour les populations récipiendaires.

# Recommandations

## Amélioration de la production des données

### **Intégrer la mesure de l'inclusion de l'inclusion financière dans les enquêtes statistiques de l'INS**

Intégrer dans les enquêtes ménages (recensement décennal de la population 2014, enquête quinquennale sur le budget, la consommation et le niveau de vie des ménages, 2015) et micro-entreprises (l'enquête quinquennale sur les micro-entreprises) des questions spécifiques sur l'inclusion financière : niveau d'accès et utilisation des services financiers formels par type de prestataires, niveaux, sources et fréquence de revenus. Pour les particuliers, cela permettra de réaliser un échantillonnage plus fin utilisable pour des enquêtes plus légères, à fréquence plus rapprochée aux niveaux décentralisés appropriés pour approfondir certaines informations comportementales ou mettre à jour des indicateurs. Une telle source de données de base permettra également de construire une segmentation par croisement de différents critères sociodémographiques (tranche d'âge, genre, résidence rurale/urbain/péri-urbain). Pour les micro-entreprises cela constituera une base d'information et de segmentation selon des critères de chiffres d'affaires et de nombre de salariés.

### **Produire et collecter les informations sur l'offre permettant la mesure de l'IF en mobilisant les organismes de supervision (BCT, ACMF) et de représentation du secteur (APTBEF) et les prestataires de services sur la définition des retraitements souhaitables et raisonnablement envisageables à moindre coût**

- **Mesure de l'utilisation effective des comptes** : décomptage unique des clients détenteurs de compte (chèque, courant, d'épargne et de crédit), définition des seuils et fréquence d'utilisation d'un compte actif, possibilité d'isoler les effectifs par tranche d'âge et genre, profils des utilisateurs (jeunes, ruraux, etc..)
- **Mesure de l'utilisation des microcrédits** : seuil de crédit pour les populations à faible revenu et les MTPE, décompte du nombre de comptes de crédit/emprunteurs actifs pour les banques, (faible montant) AMC et organismes sociaux, profils des bénéficiaires.
- **Mesurer l'accès au niveau des délégations et selon la distribution rurale/urbaine** des implantations des points de services postaux, bancaires et IMF grâce à une géo-localisation des points de services et l'identification des AMC actives.
- **Recenser les tarifs des services**

# Recommandations

## Promotion de l'inclusion financière

### **Une plateforme internet devrait être développée pour promouvoir l'inclusion financière auprès du large public**

- Orienter le public vers les données disponibles (y compris les tarifs) et les résultats des études sur le secteur en produisant des analyses concises.
- Recenser et promouvoir les initiatives en cours en faveur de l'éducation financière, la protection du consommateur et l'accompagnement à la création d'entreprises et le financement des entreprises.
- Vulgariser les notions/définitions clés et des fiches thématiques (caractéristiques et avantages des produits et services financiers, financement des entreprises, calcul des taux d'intérêt)

Cette plate-forme devrait légitimement être hébergée par l'Observatoire pour l'IF, mais en attendant le décret de création et sa mise en place, MicroMed pourrait prendre l'initiative de mettre en œuvre la plate-forme, l'alimenter et démarrer sa promotion.

# Plan d'actions

Le plan d'action articule deux axes principaux d'intervention quasiment indissociables, **l'amélioration de la connaissance et la promotion de l'inclusion financière**, au travers de 4 actions :

## ❑ **Lancement d'un diagnostic approfondi de l'inclusion financière**

Afin de pallier aux carences et limites des données actuelles et permettre aux autorités de proposer une politique adaptée aux réalités et aux besoins du marché. Ce diagnostic pourrait se faire au travers d'une étude globale sur l'offre et la demande qui viendrait compléter les études déjà réalisées.

## ❑ **Création d'un Observatoire de l'Inclusion Financière**

Une mission de cadrage réalisée à la demande des autorités en 2012 a démontré l'importance et l'intérêt de la création d'un Observatoire de l'Inclusion Financière afin de fournir aux acteurs du secteur (public et privé) des informations essentielles pour orienter les stratégies de développement du secteur. Les modalités de création de cet observatoire restent à définir en concertation avec les autorités tunisiennes. En attendant la formalisation de l'observatoire par l'ACM et les autorités, MicroMED propose à l'ACM la mise à disposition d'une personne ressource qui démarrerait dès que possible les activités de l'Observatoire et participerait à préciser le rôle de l'Observatoire.

## ❑ **Mise en place d'un groupe de réflexion sur le développement de la connaissance de l'IF**

Composé de représentants des différents acteurs publics (ACM, ministères, BCT, INS...), privés (IMF, banques), les bailleurs de fonds et organismes d'appui impliqués dans l'amélioration de l'IF, les missions de ce groupe de réflexion pourraient être :

- La coordination et la capitalisation des études nécessaires à l'amélioration de la connaissance de l'inclusion financière (étude sur la demande et l'offre, mobile banking...);
- La proposition d'indicateurs de mesure de l'IF et l'amélioration des systèmes de collecte et de diffusion des données sur l'IF;
- La coordination et l'articulation aux activités de l'observatoire sur l'amélioration de la connaissance de l'IF.

Le groupe de réflexion sera coordonné en concertation avec les autorités tunisiennes.

## ❑ **Création d'un site Internet dédié à la promotion de l'inclusion financière**

Ce site aurait pour vocation de mettre à la disposition du public et des acteurs impliqués :

- des études réalisées sur le secteur par les acteurs publics (INS, ministères, bailleurs de fonds...) en Tunisie mais aussi dans d'autres pays,
- de présenter des initiatives menées en Tunisie en faveur de l'éducation financière, la protection du consommateur, l'accompagnement à la création d'entreprises et le financement des entreprises,
- des informations sur l'actualité des études et initiatives en cours dans le secteur en Tunisie,
- de proposer des outils pédagogiques et des définitions de base sur l'inclusion financière (concepts clés, indicateurs de mesure, fiches synthétiques sur des thématiques prioritaires et d'actualité en lien avec l'agenda du groupe de réflexion) .

Ce site Internet pourrait être lancé puis géré par l'Observatoire de l'inclusion financière.

# Le programme MicroMED

Ce document a été réalisé dans le cadre de MicroMED, un programme d'assistance technique pour le développement du secteur de la microfinance en Tunisie.

Le programme MicroMED a pour objectif d'améliorer l'accès des populations à bas revenu aux services financiers (crédit, épargne, moyens de paiement, transferts de fonds, etc.) et la capacité des institutions de microfinance à accroître leur activité pour satisfaire la demande. Il intervient en appui des pouvoirs publics tunisiens pour la mise en œuvre de la Vision concertée pour le développement de la microfinance.

Le programme MicroMED est mis en œuvre par l'ONG luxembourgeoise ADA. Il est financé par la Banque européenne d'investissement et la Coopération luxembourgeoise à travers le Fonds fiduciaire de la Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat (FEMIP).

Il s'articule autour de trois piliers d'interventions :

- Appuyer la création d'un Observatoire national de l'Inclusion financière ;
- Renforcer les capacités des parties prenantes du secteur et développer le marché avec l'introduction de nouveaux produits ;
- Développer l'infrastructure du marché pour améliorer la transparence et diversifier les canaux de distribution.

## **Contact :**

ADA Asbl

39, rue Glesener

L-1631 Luxembourg

[www.ada-microfinance.org](http://www.ada-microfinance.org)

Magalie Durdux

Chargé de projet MicroMED

[m.durdux@ada-microfinance.lu](mailto:m.durdux@ada-microfinance.lu)