

*Etat des lieux*

# **Inclusion financière en Tunisie**

Populations à bas revenus et micro-entreprises

Septembre 2015



**GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE**

---

# Inclusion financière en Tunisie

## Populations à bas revenus et micro-entreprises

### Etat des lieux – Septembre 2015

---

*Ce document dresse un état des lieux de l'inclusion financière en Tunisie alors que la Vision Concertée pour le Développement de la Microfinance en Tunisie 2011-2014, stratégie nationale publiée en 2011, a récemment expiré.*

D'acceptation commune, **l'inclusion financière fait référence à un état où l'ensemble de la population et des entreprises ont accès à des services financiers correspondant à leurs besoins** : épargne, moyens de paiement (incluant les transferts de fonds), crédit, assurance<sup>1</sup>. Ces services sont idéalement fournis de façon responsable et pérenne, dans un cadre réglementaire propice à leur développement, par une multitude d'acteurs formels (banques, établissements financiers non bancaires, Poste, institutions de microfinance, sociétés d'assurance, sociétés de transfert de fonds, opérateurs de téléphonie mobile).

**Ce document** ne couvre pas tous les points liés au développement du système financier mais **se concentre sur les populations à bas revenus et les micro-entreprises**<sup>2</sup>.

Si la Tunisie bénéficie aujourd'hui de services d'épargne de base abordables pour les populations à bas revenus grâce au réseau postal, ainsi que d'une réglementation encourageant le microcrédit, **l'offre de services financiers inclusifs reste fragmentée, incomplète et finalement peu accessible**. Les moyens de paiements sont limités et/ou peu utilisés, les options de financement sont

encore trop peu nombreuses et souvent complexes pour les entreprises (garanties requises, procédures administratives) et l'assurance est quasi-inexistante. L'offre est de plus géographiquement concentrée sur le Grand Tunis et la région côtière.

En dépit des 12 millions de comptes bancaires et postaux recensés, **la demande de services de microfinance reste donc estimée entre 2,5 et 3,5 millions pour les particuliers** et leurs activités génératrices de revenus, soit 30% à 40% des adultes, **et entre 245 000 et 425 000 entreprises** formelles, soit plus de la moitié des entreprises en Tunisie. Ces chiffres sont approximatifs car extrapolés à partir de sources secondaires, relativement datées et peu précises, mais ils sont corroborés par deux études de marché : l'étude Findex<sup>3</sup> de 2014, où seulement 27% des adultes déclaraient détenir un compte auprès d'une institution financière formelle ; l'étude de la Banque Mondiale et du Centre des Femmes Arabes pour la Formation et la Recherche (CAWTAR) de 2015, selon laquelle **deux tiers des adultes sont exclus ou mal servis par le secteur financier formel**. Ces personnes ont pourtant bien des besoins financiers, comme démontré par de nombreuses recherches, mais elles doivent recourir à des mécanismes informels, parfois imparfaits et risqués, voire coûteux.

Le potentiel de ce marché peine à se concrétiser, notamment en raison de **l'absence d'études exhaustives** sur la demande, les comportements financiers et l'offre existante. Ce manque **restreint également les efforts de**

---

<sup>1</sup> Il n'existe pas de définition officielle en Tunisie. Cette définition reprend en partie celle proposée par le CGAP, consortium de 34 bailleurs de fonds internationaux dont l'objectif est de faire avancer l'inclusion financière.

<sup>2</sup> Une étude IFC de 2014 s'est concentrée sur l'inclusion financière des très petites, petites et moyennes entreprises formelles en Tunisie.

---

<sup>3</sup> Les études Findex, développées par la Banque Mondiale sur financement de la Fondation Gates pour 148 pays, se basent sur des enquêtes représentatives de la population et comprennent une série d'indicateurs sur l'usage des services financiers.

**la Tunisie pour mettre en place des politiques publiques efficaces** et un cadre législatif approprié.

**Les avantages de développer l'accès aux services financiers et d'en promouvoir l'usage ont pourtant été largement démontrés :** croissance économique, stabilité financière, opportunités d'emploi, réduction des inégalités, accumulation d'actifs et gestion des risques, entre autres. L'importance de l'inclusion financière est d'ailleurs aujourd'hui reconnue par des instances de haut niveau comme le G20 ou les Nations Unies.

En Tunisie, **le microcrédit a concentré les efforts de ces dernières années. Pourtant, la demande et l'impact socio-économique des autres services financiers**, tels que des services de micro-épargne et des moyens de paiement peu onéreux, **est plus importante**. Pour pouvoir concrétiser les opportunités économiques en matière d'inclusion financière, **la Tunisie doit donc encore relever plusieurs défis.**

Pour cela, la désignation d'un champion de l'inclusion financière au sein des Autorités publiques permettrait de clarifier les priorités et de développer une stratégie nationale garantissant la promotion de services financiers inclusifs.

Une telle stratégie devra s'appuyer sur une compréhension factuelle des besoins non servis pour les différents segments du marché (étude de marché).

Elle devra également comprendre une vision claire du rôle des différents acteurs, publics et privés, et une stratégie pour chacun (la Poste, les banques et en particulier la Banque Tunisienne de Solidarité, les institutions de microfinance dont les associations de microcrédit, les opérateurs de téléphonie mobile, l'Etat, etc.). Elle devra enfin clarifier les solutions aux principales problématiques du marché, incluant l'accès à la liquidité pour les institutions de microfinance.

En cela, la Tunisie peut compter sur de nombreux bailleurs, qui ont la volonté de soutenir ses efforts et l'expertise requise pour développer des systèmes financiers plus inclusifs.

Ce document est une synthèse des différentes études et analyses menées entre 2011 et 2015 par diverses institutions sur le secteur de l'inclusion financière en Tunisie (liste des études et analyses à la fin du document). Elle vise à consolider les informations disponibles afin de faciliter les débats et la compréhension des divers enjeux auxquels font face les Autorités tunisiennes et les acteurs privés pour la promotion de l'inclusion financière en Tunisie.

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| I. Pourquoi un objectif d'inclusion financière ?.....          | 5  |
| II. La demande de services financiers.....                     | 7  |
| III. Le cadre juridique et réglementaire.....                  | 10 |
| IV. L'offre actuelle de services financiers.....               | 13 |
| V. L'infrastructure du marché.....                             | 19 |
| VI. Les défis à relever en matière d'inclusion financière..... | 20 |

## Acronymes

|        |   |
|--------|---|
| ACM    | Autorité de Contrôle de la Microfinance   |
| AFD    | Agence Française pour le Développement  |
| AFI    | Alliance for Financial Inclusion, alliance pour l'inclusion financière            |
| AMC    | Association de MicroCrédit  |
| BAD    | Banque Africaine de Développement   |
| BCT    | Banque Centrale de Tunisie  |
| BEI    | Banque Européenne d'Investissement  |
| BFPME  | Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises                         |
| BTS    | Banque Tunisienne de Solidarité   |
| CAWTAR | Center of Arab Woman for Training and Research                                    |
| CFT    | Contre le Financement du Terrorisme   |
| DAB    | Distributeur Automatique de Billets   |
| DAV    | Dépôt à vue   |
| DAT    | Dépôt à terme   |
| FNG    | Fonds National de Garantie  |
| FMI    | Fonds Monétaire International   |
| GIZ    | Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, agence de développement allemande |
| IFC    | International Finance Corporation   |
| IMF    | Institution de Microfinance   |
| LAB    | Lutte Anti-Blanchiment  |
| ONG    | Organisation Non Gouvernementale  |
| PME    | Petite et Moyennes Entreprises  |
| RNE    | Registre National des Entreprises   |
| SA     | Société Anonyme   |
| TEG    | Taux Effectif Global  |
| TND    | Dinar Tunisien  |
| TPPME  | Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises                                     |



qui améliore l'efficacité de la politique monétaire ; l'usage réduit des services financiers informels ou non supervisés, eux-mêmes source d'instabilité (ex : par l'escroquerie ou le surendettement) ; et l'émergence de nouveaux modèles économiques, qui poussent l'ensemble du système financier à se professionnaliser. La stabilité financière présente un intérêt particulier pour les banques centrales, notamment après la crise financière de 2008.

Au niveau microéconomique, **l'accès aux services financiers a un effet positif sur l'emploi et la consommation des ménages, et stimule l'économie locale**. Au Maroc, l'accès au crédit a conduit à une augmentation de +52% du nombre de jours de travail en dehors du ménage et à une augmentation de +10% des niveaux d'épargne (en nature) et de consommation<sup>7</sup>. L'accès à l'épargne permet aux personnes dont les revenus sont bas et souvent irréguliers de mieux gérer les urgences et les pics de dépenses, et donc de maintenir un niveau de consommation plus stable dans le temps. De plus, **l'accès au financement est un moteur essentiel de croissance pour les très petites, petites, et moyennes entreprises (TPPME)**, facteur d'autant plus important qu'il a été démontré que les petites et moyennes entreprises les plus dynamiques génèrent le plus grand nombre de création de postes dans une économie.

Finalement, l'inclusion financière permet de faire significativement **baisser le coût de mise en œuvre des politiques sociales**, comme le versement des allocations. A titre d'exemple, au Brésil, les coûts d'administration du programme Bolsa Família (allocations familiales) ont diminué de plus de 80% suite à l'introduction de cartes prépayées et au versement groupé de plusieurs allocations<sup>8</sup>.

En somme, l'ensemble des preuves empiriques démontre que l'inclusion financière, même si elle ne permet pas d'éradiquer la pauvreté, **participe**, au même titre et en même temps que d'autres politiques publiques, **à l'atteinte d'un objectif d'inclusion économique et sociale** à travers : pour les individus, l'accroissement des opportunités génératrices de revenus et une meilleure gestion des risques ; pour les entreprises et l'économie de façon générale, une mobilisation plus efficace du capital pour soutenir l'investissement et la croissance (voir tableau 2). Ceci est particulièrement important dans un pays comme la Tunisie qui compte un taux de chômage de plus de 15% (42% parmi les jeunes)<sup>9</sup> et un grand nombre d'entreprises informelles.

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Ménages</b>       | Epargne : constitution d'actifs et de fonds de roulement, gestion des urgences, lissage de la consommation<br>Crédit : impact mitigé (grande hétérogénéité des résultats)<br>Assurance : atténuation des risques, gestion des chocs |
| <b>Entreprises</b>   | Crédit : augmentation des investissements, de la production et du recrutement   |
| <b>Etat</b>          | Paielements électroniques : réduction des coûts de versement des allocations  |
| <b>Microéconomie</b> | Création d'emploi, accroissement des revenus, autonomisation des femmes   |
| <b>Macroéconomie</b> | Croissance du PIB, stabilité financière, réduction des inégalités   |

*Source* : Inclusion financière et développement : de nouvelles évaluations d'impact, note d'information n°92 du CGAP, 2014.

Ces différents points sont bien en ligne avec la Vision Concertée publiée par le Ministère des Finances en Tunisie en 2011 et qui vise à mettre en place une « microfinance socialement responsable et pérenne qui, à travers l'accès pour le plus grand nombre de personnes à des services

<sup>7</sup> *Source* : Evaluation de l'impact du microcrédit au Maroc, par Crépon, Devoto, Duflo et Parienté, 2011 ; citée par l'AFD dans la note Ex Post n° 7, octobre 2011.

<sup>8</sup> Voir : « Mise en œuvre pratique du programme Bolsa Família au Brésil : transferts monétaires conditionnels dans un contexte décentralisé » (The Nuts and Bolts of Brazil's Bolsa Familia Program: Conditional Cash Transfers in a Decentralized Context), Lindert, Linder, Hobbs, and de la Brière, 2007.

<sup>9</sup> *Source* : Fonds Monétaire International (FMI), Organisation Internationale du Travail (OIT).

financiers de qualité, contribue à la lutte contre l'exclusion financière, au développement harmonieux des régions et à la consolidation du tissu économique ».

Par ailleurs, depuis novembre 2013, le **Ministère des Finances et l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (ACM)**<sup>10</sup> sont membres de l'**Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI)**<sup>11</sup>, réseau international de décideurs, banques centrales, superviseurs et autorités de réglementation financière des pays développés et émergents visant à améliorer l'accès à des services financiers de qualité pour les populations à bas revenus, et qui compte aujourd'hui plus de 80 pays membres.

## II. La demande de services financiers<sup>12</sup>

**Il existe aujourd'hui une importante demande en matière de services financiers en Tunisie**, émanant à la fois de particuliers (2,5 à 3,5 millions) et d'entreprises formelles (245 000 à 425 000 micro et très petites entreprises), qu'il est toutefois difficile de bien qualifier.

De nombreuses recherches ont démontré que **toutes les catégories socio-professionnelles font usage de services financiers. Les populations à bas revenus en ont un besoin encore plus important que d'autres, notamment en raison de l'irrégularité de leurs revenus.** Bien qu'elles disposent de ressources limitées, ces personnes ont une **vie financière très active** : elles épargnent, s'endettent et prêtent, parfois simultanément, gèrent différents paiements et ont recours à des mécanismes de solidarité sociale en cas de problème. Les services financiers qu'elles utilisent actuellement ne sont pas toujours fiables et peuvent s'avérer insuffisants, risqués et/ou onéreux (ex : famille, amis, usuriers ; épargne en nature ou sous le matelas), d'où l'importance de développer une offre formelle qui réponde à leurs besoins.

**81% des tunisiens intéressés par la micro-épargne**

Ils souhaitent avoir accès à un produit permettant de mettre de côté de petites sommes, tous les jours ou toutes les semaines. Aujourd'hui, ce produit n'est pas disponible en Tunisie.

Source : Étude Banque Mondiale/CAWTAR, 2015.

**En Tunisie, bien que l'offre de services financiers inclusifs soit plus développée que dans d'autres pays de la région, notamment grâce au réseau postal, elle n'est pas encore complète.** L'étude Banque Mondiale/CAWTAR fait d'ailleurs ressortir un taux d'inclusion financière de seulement 36% de la population adulte (voir encadré 1). Les efforts récents des Autorités et du secteur privé se sont concentrés sur certains types de microcrédit (voir section III), sans répondre aux besoins en services de micro-épargne<sup>13</sup>, d'assurance et de moyens de paiement. Différentes études font d'ailleurs ressortir une **demande de 950 000 à 1,4 M de particuliers pour le microcrédit**, incluant les activités génératrices de revenus, **mais une demande encore plus importante de 2,5 à 3,5 millions** pour une gamme plus large de services de microfinance, soit 30% à 40% de la population adulte (voir tableau 3)<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> [www.acm.gov.tn](http://www.acm.gov.tn)

<sup>11</sup> Créée en 2008, l'AFI œuvre pour faire avancer l'inclusion financière à travers l'échange de connaissances et dénombre 47 engagements institutionnels à travers le monde (dont 27 quantitatifs) depuis la déclaration de Maya de 2011, en vertu de laquelle ses membres ont reconnu l'importance de l'inclusion financière et se sont engagés à obtenir des résultats concrets.

<sup>12</sup> Cette section se base sur différentes études effectuées sur la demande de microcrédit et de services financiers en Tunisie. Entre autres : IBM Belgique, 2009 ; Ministère des Finances, 2011 ; Mercy Corps, 2012 ; Coopération Luxembourgeoise-ADA-BEI, 2013 et 2014 ; IFC 2014 ; Banque Mondiale/Cawtar 2015.

<sup>13</sup> La demande pour les services d'épargne est généralement plus élevée que celle pour le crédit. A l'échelle mondiale, incluant le monde arabe, on compte entre 4 et 10 fois plus d'épargnants que d'emprunteurs dans les établissements spécialisés offrant des services de microfinance.

<sup>14</sup> A titre de comparaison, l'estimation du nombre d'adultes disposant de moins de 4 TND par jour (ou 1 500 TND par an) se situe à 2,7 millions (Source : Etude sur l'inclusion financière en Tunisie, MicroMED, Février 2014).

De même, de nombreuses entreprises ont des besoins de financement qui sont loin d'être servis par l'offre actuelle. On estime **entre 245 000 et 425 000 le nombre de micro et très petites entreprises** qui auraient besoin d'une gamme de services financiers spécifiques, soit 37% à 65% des entreprises répertoriées par le Registre National des Entreprises (RNE)<sup>15</sup>. L'étude IFC de 2014 (voir encadré 2) estime que 15 000 petites et moyennes entreprises (PME) avec des besoins financiers non servis s'ajoutent à ces chiffres<sup>16</sup> : uniquement 15% des TPPME ont un crédit bancaire alors que 58% ont exprimé des besoins de financement pour investissement ou fonds de roulement ; cet écart est suffisamment important pour dénoter une faiblesse de l'offre, même si la totalité de cette demande n'était pas solvable ; il s'explique par un certain nombre d'inefficacités dans le système financier, comme les procédures de faillite, le système de garanties, l'absence de concurrence réelle entre les banques ou la sous-exploitation des informations de la centrale des risques<sup>17</sup>.

| Tableau 3. Estimation de la demande de services de microfinance           |  | Microfinance               | dont microcrédit            |
|---|--|----------------------------|-----------------------------|
| Particuliers<br>(incluant micro-entrepreneurs et entreprises informelles) | <b>Population active occupée</b>                           | <b>~1,2 à 1,6 millions</b> | <b>~0,5 à 1 million</b>     |
|   | Salariés du privé  | ~1 000 000                 | 300 000                     |
|   | Chefs d'entreprises informelles                            | 0 à 425 000                | 0 à 425 000                 |
|   | Exploitants agricoles                                      | 160 000                    | 160 000                     |
|   | Fonctionnaires   | 90 000                     | 30 000                      |
|   | <b>Population partiellement active ou inactive</b>         | <b>~1,2 à 1,5 millions</b> | <b>~360 000</b>             |
|   | Jeunes adultes étudiants                                   | 0 à 350 000                | 0                           |
|   | Inactifs / partiellement actifs                            | ~1 000 000                 | 360 000                     |
|   | Familles démunies  | 150 000                    | 0                           |
|   | <b>Chômeurs</b>  | <b>100 000 à 700 000</b>   | <b>100 000</b>              |
| <b>Total particuliers</b>   |  | <b>~2,5 à 3,5 millions</b> | <b>~0,95 à 1,4 millions</b> |
| Entreprises formelles   | Micro-entreprises (Chiffre affaire/CA annuel < 30 000 TND) | 213 000 à 395 000          |                             |
|   | Très petites entreprises (TPE) (CA de 50 à 200 K TND)      | 30 000 à 32 000            |                             |
|   | <b>Total entreprises</b>                                   | <b>~245 000 à 425 000</b>  |                             |

Source : Vision concertée, Ministère des Finances, 2011 ; Etude sur l'inclusion financière, MicroMED, 2014.

Cependant, cette quantification de la demande a été réalisée sur la base de sources secondaires, avec une marge d'erreur potentiellement importante puisque les données datent de plus de 5 voire 10 ans. **La Tunisie manque aujourd'hui de données pour bien appréhender la demande et, partant de là, pour élaborer des politiques publiques efficaces et un cadre législatif approprié.** Ces données manquent également aux acteurs du marché pour affiner leurs stratégies de croissance.

**Les comportements en matière d'usage des services financiers n'ont par ailleurs pas fait l'objet d'analyses détaillées**, ce qui empêche de bien les comprendre – d'autant plus que les salariés, travailleurs temporaires, chômeurs, étudiants, agriculteurs, micro-entrepreneurs et entreprises ont des besoins très différents. On ignore par exemple les raisons pour lesquelles, selon l'étude Findex de 2014, seuls 10% des adultes épargnent sur un compte formel alors qu'ils sont bien plus nombreux à disposer d'un compte (27% des adultes disent avoir accès à un compte bancaire ou postal). Des enquêtes qualitatives semblent indiquer que les tunisiens ne planifient pas leurs dépenses et qu'ils peuvent rapidement se retrouver en situation d'insécurité financière en cas d'imprévu ou de maladie, ce qui dénote un besoin de services d'épargne et d'assurance, ainsi que la nécessité d'encourager une meilleure culture de l'épargne sur le plus long terme.

<sup>15</sup> Les entreprises formelles sont celles qui disposent d'un numéro fiscal et qui sont enregistrées auprès du RNE. Elles se montaient à 654 000 en 2013. L'estimation conservatrice de 245 000 entreprises ne compte que celles qui ont déclaré leur chiffre d'affaires dans le RNE. Les entreprises informelles sont incluses dans la demande de microcrédit émanant de particuliers, puisque prêter à une entreprise informelle revient à prêter à un individu.

<sup>16</sup> La frontière entre micro, très petite, petite et moyenne entreprise reste floue en l'absence d'une définition nationale.

<sup>17</sup> Source : Evaluation du climat de l'investissement en Tunisie, Banque Mondiale, 2014.

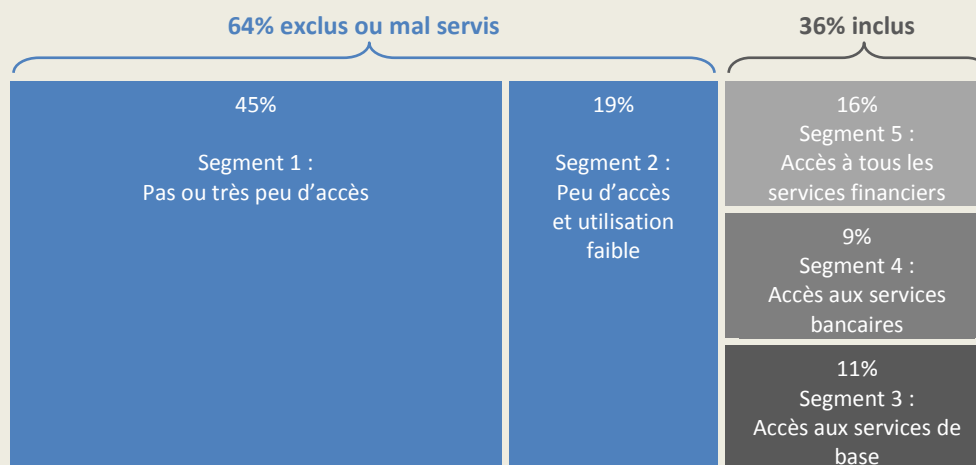


Les services financiers islamiques apparaissent comme un marché de niche. Selon l'étude de l'Union Européenne<sup>18</sup>, seulement 1,4% des personnes interrogées se sont volontairement exclues du microcrédit pour des motifs religieux. Les indicateurs Findex corroborent ce point avec seulement 5% des personnes interrogées ayant déclaré ne pas disposer d'un compte pour des motifs religieux.

En termes de répartition géographique, **la population cible se divise en deux régions : les régions de l'intérieur pour les particuliers à bas revenus, et les zones côtières où se concentrent les entreprises.** La répartition de l'offre par type d'établissement suit d'ailleurs ces grandes lignes, avec les banques concentrées sur les zones côtières, et la Poste et les associations de microcrédit particulièrement développées à l'intérieur du pays, bien que couvrant l'ensemble du territoire.

### Encadré 1. Accès à et utilisation des services financiers en Tunisie

En 2015, la Banque Mondiale et le Centre des Femmes Arabes Pour la Formation et la Recherche (CAWTAR) ont lancé une étude de marché sur la finance digitale pour la promotion de l'inclusion financière en Tunisie. Cette étude, menée auprès de 1 200 tunisiens de plus de 15 ans, dans 17 gouvernorats, a également permis de collecter des informations sur l'utilisation des services financiers traditionnels, non mobiles, par ces populations. L'étude conclut que 64% de la population tunisienne de plus de 15 ans n'a pas accès, ou fait une utilisation très limitée des services financiers formels (segments 1 et 2 ci-dessous). **Le taux d'inclusion financière se situerait donc à 36%.**



| Segment  | Compte Courant  | Epargne                                       | Paiement                                 | Crédit*                             | Assurance |
|----------|---|---|--|-------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | ✗<br>Pas de compte ou compte non utilisé  | ✗<br>Pas d'épargne                            | ✗<br>Espèces                             | ✗                                   | ✗         |
| <b>2</b> | ✓<br>Postal, parfois bancaire <1 opération/mois                                       | ✓<br>Epargne postale mais faible, irrégulière | ✗<br>Espèces                             | ✗/✓<br>Parfois accès au microcrédit | ✗         |
| <b>3</b> | ✓<br>Compte postal (1 ou plus, > 1 opération/mois), parfois bancaire (1 retrait/mois) | ✓   | ✗/✓<br>Espèces, parfois carte de retrait | ✓<br>Microcrédit ou crédit bancaire | ✗/✓       |
| <b>4</b> | ✓✓<br>Comptes bancaires ou postaux (1 ou plus, plusieurs opérations/mois)             | ✓✓<br>Epargne régulière                       | ✓✓<br>Cartes de retrait et de paiement   | ✓✓<br>Crédit bancaire               | ✗/✓       |
| <b>5</b> | ✓✓  | ✓✓  | ✓✓                                       | ✓✓                                  | ✓✓        |

\* Accès à un crédit au cours des 5 dernières années.

<sup>18</sup> Etude sur le marché de la microfinance en Tunisie, IBM Belgique pour EuropeAid, 2009.

### Encadré 2. Inclusion financière des TPPME

*L'objectif d'inclusion financière concerne les populations à bas revenus et les micro-entreprises – objet de ce document – mais aussi les TPPME. Ce deuxième segment a fait l'objet d'une étude menée par IFC en 2014, comprenant notamment une enquête auprès de 1 400 TPPME et des entretiens avec 17 institutions financières. Les conclusions principales sont retranscrites ci-dessous.*

L'étude IFC porte sur les entreprises formelles ayant de 1 à 199 employés, soit près de 80 000 entreprises en Tunisie, dont 15 000 PME. Ces TPPME sont considérées comme un segment prioritaire pour la moitié des banques commerciales, et la quasi-totalité des sociétés de crédit-bail. Toutes les institutions financières servent déjà ces entreprises. 71% des TPPME sont bancarisées et 80% des TPPME ayant sollicité un financement bancaire l'ont obtenu.

Toutefois, l'accès des TPPME aux services financiers est encore loin d'être fluide. 29% des TPPME interrogées n'ont jamais tenté d'ouvrir un compte bancaire ; 37% disent avoir besoin de financement mais ne contactent pas les institutions financières ; 78% utilisent les espèces pour le paiement de leurs fournisseurs et 91% pour le paiement de leurs salariés. L'écart entre l'offre et la demande s'explique par une conjonction d'insuffisances et d'inadaptations, au niveau des TPPME (information financière souvent incomplète), des institutions financières (produits et systèmes non entièrement adaptés pour servir ce segment) et de l'infrastructure (résultats limités des fonds de garantie et banques publiques ; données de la centrale d'information sous-exploitées ; formation et encadrement des TPPME pas suffisamment efficaces).

L'étude recommande plusieurs axes d'amélioration, tant pour les institutions financières que pour l'Etat, tout en soulignant trois principes clés : la nécessité d'une coordination nationale plus organisée, le développement de toute la gamme de services financiers au-delà du crédit (assurance, moyens de paiement – salaires, fournisseurs, outils de gestion de trésorerie – recouvrement de créances, éducation financière, etc.), et la reconnaissance de la diversité du segment (par secteur mais aussi par profil de rentabilité pour l'institution financière – quatre segments stratégiques sont identifiés dans l'étude).

*Source* : Analyse des besoins en services financiers des TPPME tunisiennes (*Market Assessment of the Financial Needs of Very Small, Small, and Medium Enterprises in Tunisia*), IFC, 2014.

### III. Le cadre juridique et réglementaire

L'inclusion financière en Tunisie est régie par une série de lois spécifiques à chaque type d'acteur.

- Les **banques** sont actuellement régies par la loi n° 2001-65 du 10 juillet 2001 relative aux établissements de crédit<sup>19</sup>, qui reconnaît le crédit-bail (leasing) et l'affacturage (factoring) comme opérations de crédit, et qui a été modifiée et complétée par la loi n° 2006-19 du 2 mai 2006. Les banques ont l'exclusivité des opérations de paiement. La loi bancaire est en cours de révision.
- Les **sociétés de leasing** sont régies par la loi n° 94-89 du 26 juillet 1994.
- L'Office National des Postes (dénommé « **La Poste Tunisienne** » ou « Poste ») est une entreprise publique à caractère industriel et commercial, créée par le décret n° 98-1305 du 15 juin 1998, qui fixe son organisation administrative et financière et les modalités de son fonctionnement. Ce décret lui confère, entre autres, la charge de l'exploitation des services d'épargne et des comptes courants postaux, régis par la loi n° 90-97 du 1<sup>er</sup> novembre 1990. C'est le seul établissement non

<sup>19</sup> Les banques sont également soumises au Code des obligations et des contrats (COC). En l'absence d'une législation spécifique, ce texte de portée plus large régit aussi les produits de finance islamique. Les banques offshore sont régies par la loi n° 2009-64 du 12 août 2009 (services financiers aux non-résidents).

bancaire autorisé à collecter l'épargne, et à fournir des moyens de paiement<sup>20</sup>. La Poste n'est pas autorisée à octroyer des crédits.

- Les **institutions de microfinance** (IMF) sont régies par le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, tel que modifié par la loi n° 46 du 24 juillet 2014<sup>21</sup>, ainsi que par 5 arrêtés consécutifs parus entre 2012 et 2014 (voir encadré 3 pour l'historique et les détails de la mise en place du cadre réglementaire pour la microfinance). Dans ce document, la dénomination « IMF » comprend les associations et sociétés agréées dans le cadre de ce décret, ainsi que les associations créées auparavant et continuant à opérer dans le cadre du délai de mise en conformité.
- Les **sociétés d'assurance** sont régies par la loi n° 92-24 du 9 mars 1992 promulguant le Code des Assurances.

A date, la législation limite l'externalisation des opérations bancaires. Seules certaines opérations, telles que la collecte des données clients ou les opérations de change, peuvent être externalisées, sous certaines conditions et avec accord préalable de la Banque Centrale (BCT). La circulaire de la BCT de janvier 2011 établit un cadre pour le développement de services financiers mobiles, permettant de lier les comptes bancaires ou les cartes prépayées à une carte SIM (voir partie sur la finance digitale dans la section IV).

### Supervision

La supervision des établissements financiers est telle que présentée dans le tableau 4. Conformément à la vision concertée, l'ACM supervise le secteur de la microfinance, en attendant une étape ultérieure où cette supervision serait transférée, au moins partiellement, à la BCT. La direction générale de l'ACM est en place depuis novembre 2012 et comprend un effectif de 9 personnes. Son conseil d'administration est composé de 8 membres qui se réunissent régulièrement<sup>22</sup>.

| Tableau 4. Supervision des établissements financiers par type |   |
|---|---|
| <b>Banques*</b>   | Banque Centrale de Tunisie  |
| <b>Poste Tunisienne</b>                                       | Ministère des Télécommunications  |
| <b>Institutions de microfinance</b>                           | Autorité de Contrôle de la Microfinance                                   |
| <b>Sociétés d'assurance</b>                                   | Comité Général des Assurances, sous supervision du Ministère des Finances |

\* Incluant la Banque Tunisienne de Solidarité (BTS) et les sociétés de crédit-bail.

### Normes LAB/CFT

Les lois n° 2003-75 du 10 décembre 2003 et n° 2009-65 du 12 août 2009, ainsi que l'arrêté du 24 janvier 2014, régissent les luttes anti-blanchiment (LAB) et contre le financement du terrorisme (CFT) et s'appliquent à tous les établissements financiers, incluant les IMF.

<sup>20</sup> Les comptes courants postaux sont en place depuis 1918. La caisse d'épargne nationale a été créée en 1956.

<sup>21</sup> Les associations sont également régies par le décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011. Le décret-loi n° 2011-118 du 5 novembre 2011 précise les dispositions fiscales relatives aux IMF.

<sup>22</sup> Le Directeur Général de l'ACM préside son Conseil d'Administration, qui comprend un magistrat de troisième grade, un conseiller auprès du Tribunal Administratif, un représentant du Ministère des Finances, un représentant du Comité Général des Assurances, un représentant du Conseil National de la Comptabilité, un représentant de la Banque Centrale de Tunisie et un membre choisi pour son expérience dans le domaine de la microfinance.

### Encadré 3. Historique et contexte législatif relatif aux IMF

**1995** : l'association Enda, opérationnelle depuis 1990, introduit le microcrédit en Tunisie. La législation d'alors ne prévoyait pas de structure juridique propre aux établissements de crédit non bancaires.

**1997** : la Banque Tunisienne de Solidarité (BTS) est créée.

**1999** : la première loi sur le microcrédit, loi organique n° 99-67 du 15 juillet, crée le statut d'AMC, et instaure la BTS comme organisme de refinancement (à taux zéro si 80% du montant est remboursé) et le Fonds National de Garantie (FNG) comme mécanisme de couverture du risque (pour 90% des créances irrécouvrables des clients des AMC et de la BTS). L'arrêté du 27 août définit le montant maximum du microcrédit (1 000 TND, progressivement augmenté pour atteindre 5 000 TND en 2009) et plafonne le taux d'intérêt applicable (5% dégressif, auquel s'ajouteront par la suite des commissions plafonnées à 2,5%).

**2005** : Enda obtient une autorisation spéciale de la part du Ministère des Finances pour facturer un taux d'intérêt qui couvre ses coûts, ce qui l'exempte *de facto* du plafonnement de taux.

**2010** : l'arrêté du 29 septembre libère du plafond de taux la portion du portefeuille de microcrédit qui n'est pas refinancée par la BTS.

**2011-2013** : le décret-loi n° 2011-117 de 2011 et les arrêtés consécutifs posent les assises d'un cadre favorable au développement du secteur en : autorisant l'émergence de nouveaux acteurs et la restructuration des acteurs existants sous la forme **d'association** ou de **société anonyme (SA)** ; définissant des standards de fonctionnement ; créant **l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (ACM)** qui donne un avis sur l'octroi d'agrèments et supervise le secteur ; autorisant les IMF à servir d'agents pour les compagnies d'assurance. Ce cadre fixe le plafond du microcrédit (5 000 TND pour les associations et 20 000 TND pour les SA) et confirme un plafond sur le taux d'intérêt pour les crédits octroyés à partir de ressources budgétaires. Le décret-loi n° 2011-117 donne aux AMC un délai d'une année pour se conformer aux nouvelles dispositions. En novembre 2012, une grande majorité des AMC n'est toujours pas conforme à ces dispositions et se retrouve en dehors du cadre légal, ce qui amène la BTS à suspendre son financement et entraîne une contraction importante de l'offre de microcrédit. Les AMC se regroupent pour défendre leur cause auprès de l'Assemblée Nationale Constituante et organisent des manifestations à partir de mai 2013.

**2014** : la loi n° 2014-46 de juillet abaisse la dotation requise pour les AMC (de 200 000 à 50 000 TND), sans changer le capital minimum requis pour les SA (3 M TND). Pour les crédits octroyés à partir de ressources non budgétaires, la loi introduit un plafond sur le taux d'intérêt, qui reste à préciser par arrêté ministériel. Ce plafond pourrait suivre la méthode de calcul du plafond bancaire et se baser sur la moyenne du marché du microcrédit hors crédits refinancés par des ressources budgétaires. Une distinction par produit ou segment de clientèle est également à l'étude. La loi étend le délai de mise en conformité à décembre 2016, avec une possibilité de prorogation par décret. Au final, cela aura permis aux AMC de bénéficier d'un total de cinq années ou plus pour se réorganiser<sup>23</sup>. L'arrêté du 17 novembre fixe les modalités de l'audit externe des comptes des IMF.

Il est prévu que le cadre réglementaire de la microfinance soit complété par des textes à paraître couvrant les normes comptables, les politiques de provisionnement, les produits de micro-assurance autorisés, la gouvernance, la transparence financière, les comités d'audit, les conditions contractuelles entre les IMF et leurs clients, ainsi que les contributions à l'ACM.

<sup>23</sup> En suivant les meilleures pratiques, documentées à l'échelle internationale et le plus souvent publiquement disponibles, il est aujourd'hui possible de créer une entité de microcrédit et de la pérenniser en cinq ans. Cela suppose que l'entité puisse couvrir ses coûts (opérations, risque, financement) avec ses recettes (intérêts, commissions).

### Protection du consommateur

La Tunisie dispose d'un cadre général de protection du consommateur et d'une Organisation de Défense du Consommateur, mais pas de loi ou d'organisation spécifique aux services financiers. **Pour les établissements de crédit**, la loi prévoit depuis 2006 un service de médiation bancaire pour faciliter la résolution des litiges à l'amiable. Ce service est gratuit pour le client et l'Observatoire des Services Bancaires (OSB), créé par la loi du n° 2006-26 du 15 mai 2006 pour assurer la qualité des services bancaires, établit un rapport annuel sur le sujet. Le décret n° 2000-462 du 21 février 2000 fixe les modalités de calcul du taux effectif global (TEG) et du taux effectif moyen, ainsi que leur mode de publication, et l'OSB effectue des études publiquement disponibles sur les tarifs bancaires. **Pour les IMF**, l'article 8 de la loi 99-67 requiert l'affichage des conditions d'octroi dans les agences. L'affichage du TEG n'est pas obligatoire, mais il pourrait le devenir en vertu de l'arrêté attendu sur le traitement équitable de la clientèle. Les articles 34 à 36 du décret-loi n° 2011-117 spécifient les relations entre IMF et clients en matière d'information sur les produits, de lutte contre le surendettement et de traitement des réclamations. Un code éthique est en cours d'élaboration, parallèlement à la mise en place de l'association professionnelle des IMF.

## IV. L'offre actuelle de services financiers

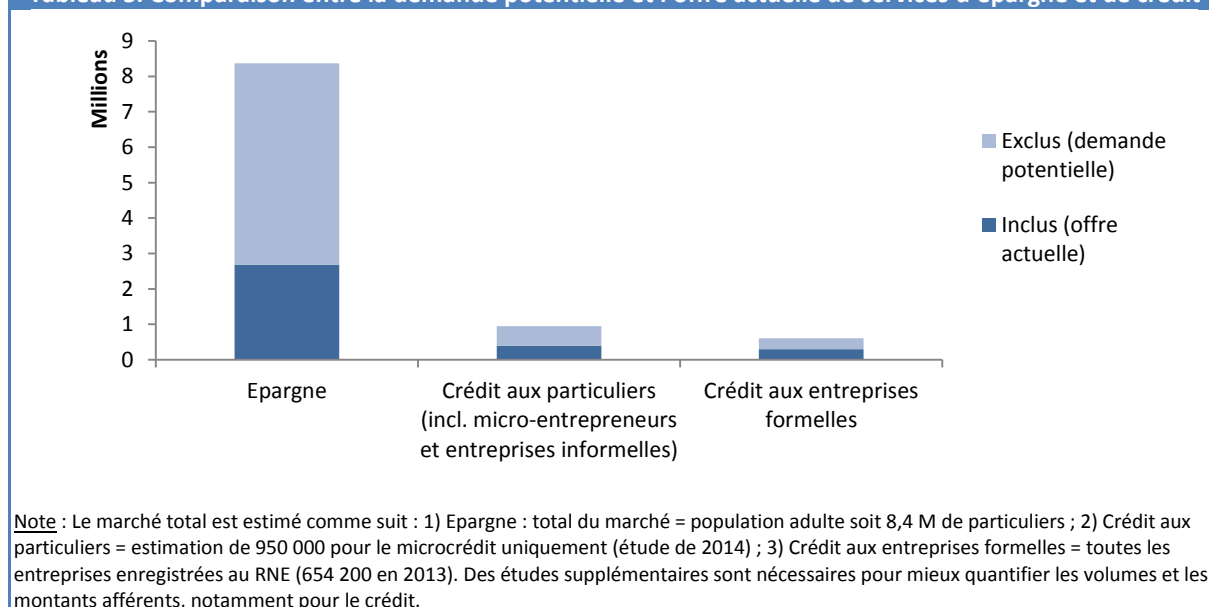
Le secteur financier tunisien est dominé par les banques, avec des actifs équivalant quasiment à 100% du PIB<sup>24</sup>. Ce chiffre est relativement inférieur à celui d'autres pays de la région comme l'Egypte, la Jordanie, le Liban ou le Maroc. Plus de la moitié du crédit bancaire est destiné aux entreprises opérant dans les secteurs industriel, commercial ou touristique. Le secteur financier non bancaire est de taille modeste et la microfinance ne compte que pour 0.2% des actifs du secteur financier. En dépit de l'importance du marché potentiel, pour la grande majorité des services, force est de constater que **l'offre n'est pas adaptée à la demande**, comme le suggère le **recours bien supérieur aux services financiers informels**, à la fois pour l'épargne et pour le crédit.

### Les tunisiens ont très souvent recours aux services financiers informels

- 16% ont contracté des emprunts auprès de leur famille et amis dans les 12 derniers mois.
- 8% des adultes uniquement ont emprunté auprès d'un établissement financier formel.

Source : Findex 2014.

Tableau 5. Comparaison entre la demande potentielle et l'offre actuelle de services d'épargne et de crédit



<sup>24</sup> Source : Banque Centrale de Tunisie.

## Les banques

Le marché tunisien compte 21 banques commerciales, dont le réseau a enregistré une croissance de +8% depuis 2010 pour atteindre 1 449 agences et 1 857 distributeurs automatiques de billets (DAB) au 31 décembre 2013. Même si ces chiffres placent la Tunisie devant ses pairs du monde Arabe en termes de couverture par habitant, la répartition géographique des agences reste inégale, avec une concentration dans les grandes villes et les régions les plus productives (Nord-Est et Centre-Est ; le Grand Tunis et la région côtière comprennent la grande majorité des agences bancaires). Les banques n'ont pas développé une gamme de services adaptée aux populations à bas revenus, aux micro-entrepreneurs ou aux petites entreprises (ex : frais de tenue de compte de 80 TND / an, importantes garanties requises pour le crédit).

Le nombre de dépôts à terme (DAT) auprès des banques a enregistré une augmentation de +18% entre 2010 et septembre 2013. En l'absence d'une étude de marché, il est difficile de savoir aujourd'hui si cette augmentation est due à un changement de culture en faveur de l'épargne ou à un mécanisme classique d'épargne plus importante en période de ralentissement économique, ou s'il s'agit simplement d'une réaction à l'amélioration temporaire des conditions proposées par les banques en quête de liquidité.

Les banques ont une faible qualité de portefeuille (environ 15% de créances en souffrance) et financent essentiellement :

- **Les particuliers, surtout les salariés** qui peuvent légalement emprunter jusqu'à 40% de leurs revenus (1,3 M d'emprunteurs pour 16 milliards d'encours en 2013 selon la BCT, soit une augmentation en nombre de +17% par an depuis 2010 mais avec une moyenne stable aux alentours de 13 000 TND par emprunteur et un terme allant jusqu'à 3 ans ; 85% de l'encours est destiné au logement et/ou à son amélioration) ;
- Les entreprises formelles (338 000 entreprises financées par les banques en 2013, soit plus de 50% des entreprises formelles, pour un encours de 41 milliards), et plus particulièrement **les moyennes et grandes entreprises** (moins de 1 500 entreprises concentrent près de 70% de l'encours total des crédits aux professionnels ; 50% de l'encours est destiné à de grands groupes).

La plupart des institutions financières considèrent le marché des TPPME risqué et opaque, mais inévitable en raison de son importance dans le tissu économique. Les TPPME représentent d'ailleurs déjà une part très importante du portefeuille des sociétés de crédit-bail. Cependant, hormis les deux banques spécialisées dans le financement des TPPME (voir encadré 4), aucune institution financière tunisienne ne dispose d'une stratégie dédiée pour ce marché (IFC, 2014).

### Encadré 4. Les banques spécialisées

#### La BTS

En plus de refinancer les AMC, la BTS octroie des prêts directs pour la création et l'extension d'entreprise, pouvant aller jusqu'à 150 000 TND pour les diplômés universitaires (prêt moyen de 10 000 TND et taux d'impayés supérieur à 30% en 2014). Sa portée directe est en croissance (112 000 clients actifs et 620 M TND d'encours en 2014 selon la BTS, contre ~47 000 et 422 M TND en 2010 selon la vision concertée).

#### La Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME)

Créée en 2005, la BFPME se focalise sur le financement des PME existantes ou en voie de création, par l'octroi de crédit à des conditions avantageuses (100 000 à 5 M TND, sur de 2 à 12 ans, avec un taux de 7% et une garantie de fonds publics). A partir de 2013, elle adopte une règle de cofinancement avec d'autres banques locales. Sa portée reste très limitée (~2 000 projets financés entre 2005 et 2012) et la qualité de son portefeuille très faible (crédits en souffrance > 30%).

**La Banque Nationale Agricole (BNA)**

Banque étatique créée en 1959 pour répondre aux besoins de financement agricole, elle est devenue l'une des banques universelles les plus importantes de Tunisie. Elle finance près de 20% du secteur agro-alimentaire, mais ne touche pas l'ensemble des agriculteurs, notamment en raison de ses procédures bureaucratiques. De plus, la majorité des 110 000 petits exploitants agricoles à qui elle a octroyé des crédits ont des retards de paiement, ce qui l'a amenée à ne plus les financer et à se concentrer sur les montants supérieurs à 4 000 TND<sup>25</sup>.

**Les banques islamiques**

Le système financier tunisien compte actuellement deux banques universelles qui offrent des produits conformes aux principes de la finance islamique, Al Baraka créée en 1985 (12 agences, filiale du groupe bahreïni) et Zitouna créée en 2009 (~50 agences). L'Etat tunisien est actionnaire minoritaire de la première et majoritaire de la deuxième. Peu d'informations sont disponibles sur le nombre et le profil de leurs clients.

**La Poste Tunisienne**

Avec 1 051 agences (bureaux et guichets mobiles) en 2014, la Poste dispose d'un réseau quasiment aussi étendu que celui des banques, mais bien mieux réparti sur l'ensemble du territoire tunisien. Cette présence en fait un **acteur de choix en termes d'inclusion financière**. La Poste Tunisienne offre à ses clients une gamme étendue de services financiers (dépôt, transfert, assurance, moyens de paiement) à l'exception du crédit. Ses tarifs sont très accessibles aux personnes à bas revenus et ses conditions avantageuses, notamment pour les comptes d'épargne postale (considérés dans le tableau ci-dessous comme des dépôts à vue), dont le solde moyen est de moins de 1 000 TND (ex : pas de frais de tenue de compte, opérations gratuites, disponibilité de l'épargne, souplesse des versements et retraits). Ceci explique en partie une part de marché de 45% en termes de nombre de comptes. Comme dans les banques, le nombre total de comptes à la Poste et leur volume sont en augmentation régulière sur les dernières années.

**Tableau 6. Comparaison des conditions des services financiers**

|   |                                 | Banques   | La Poste  |
|---|---------------------------------|---|---|
| <b>Comptes Courants / Dépôts à vue (DAV) &amp; Comptes postaux (chèque et épargne)*</b> | Ouverture                       | Sans charges  | Sans charges  |
|   | Tenue de compte                 | ~45-80 TND/an   | Compte courant : 20 TND/an<br>DAV : Sans charge   |
|   | Frais de carte                  | Cotisation pour cartes de retrait simples ~12 TND/an      | Cotisation pour carte Visa Electron multifonctions : 25 TND   |
|   | Montant minimum par transaction | Oui, différent selon les banques                          | Compte courant : Non<br>DAV : Oui, 10 TND   |
|   | Nombre de comptes               | 2,2 millions pour les particuliers<br>300 000 entreprises | Compte courant : 1,8 millions de particuliers dont 50% détenus par les 18-35 ans<br>DAV : 3,7 millions de particuliers dont 20% détenus par les 18-35 ans |
|   | Solde moyen                     | ~5,600 TND (incl. entreprises)                            | Comptes courants : 678 TND<br>DAV : 987 TND, 70% avec un solde < 100 TND  |
| <b>Comptes d'épargne bancaire / Dépôts à terme (DAT)</b>                                | Ouverture                       | ~10 TND   | -   |
|   | Montant minimum par transaction | Oui   | -   |
|   | Nombre de comptes               | 4,1 millions pour les particuliers<br>56 000 entreprises  | -   |
|   | Solde moyen                     | ~3,010 TND (incl. entreprises)                            | -   |

\* Les comptes d'épargne postale sont ici assimilés à des DAV, dans le sens où l'argent épargné est disponible à tout moment, à la différence des comptes d'épargne bancaire de type DAT, où l'argent ne peut être retiré qu'après une certaine période de temps.

Source : Vision concertée, Etude sur l'inclusion financière en Tunisie, BCT, APTBEF, Poste ; derniers chiffres disponibles.

<sup>25</sup> Source : Etude du financement agricole en Tunisie, Banque Mondiale, mai 2012.

Cependant, avec 178 DAB uniquement, le quart de ses agences qui ne sont pas connectées au serveur central, des horaires d'ouverture d'agence relativement restreints et des montants minimums de versement, la Poste n'offre pas encore des solutions de micro-épargne (retraits et dépôts réguliers de très petits montants) ou des moyens de paiement facilement utilisables. Plus de 50% des comptes sont inactifs (sans mouvement depuis 2 ans).

### Les institutions de microfinance (IMF)

Le cadre réglementaire autorise les IMF à offrir des **services de microcrédit** pour financer les activités génératrices de revenus et les améliorations du cadre de vie (voir tableau 7 pour les conditions d'octroi), ainsi que des services de formation ou d'accompagnement. Les IMF peuvent également **conclure des contrats de micro-assurance** au nom et pour le compte des sociétés d'assurance. La vente de produits de micro-assurance est toutefois soumise à une convention cadre entre les associations professionnelles d'assurance et de microfinance<sup>26</sup>.

| Tableau 7. Conditions d'octroi des microcrédits                  | Association                          | Société anonyme |
|--|--------------------------------------|-----------------|
| Microcrédit activités génératrices de revenus (plafond)          | 5 000 TND                            | 20 000 TND      |
| Microcrédit amélioration conditions de vie (plafond)             | 1 000 TND                            | 3 000 TND       |
| Durée maximale   | 3 ans                                | 5 ans           |
| Plafond pour les crédits refinancés par des ressources publiques | 5% + commission 2,5%                 |                 |
| Plafond pour les autres crédits                                  | A définir (prévu par la loi de 2014) |                 |

- **Constituées à partir de 1999, les AMC couvrent désormais l'ensemble du territoire, notamment les régions de l'intérieur, mais elles restent de taille très modeste** (850 clients en moyenne en 2010), en comparaison notamment avec les IMF de la région et du monde (médiane de plus de 21 000 clients par IMF en 2013 dans le monde arabe et 13 500 dans le monde<sup>27</sup>). La Tunisie comptait 289 AMC en 2011, en majorité agréées entre 2004 et 2007<sup>28</sup>, avec un encours total de 160 M TND. Leur taux d'impayés à 3 mois était estimé à 27% en décembre 2010 selon la vision concertée. Très appuyées par l'Etat et les collectivités locales<sup>29</sup>, les AMC étaient en contrepartie contraintes par un plafond strict sur le taux du crédit octroyé<sup>30</sup>. Au début de 2013, faute d'être conformes au nouveau cadre légal, les AMC n'ont plus eu accès au financement de la BTS et ont dû limiter voire cesser l'octroi de crédit : leurs emprunteurs actifs sont estimés avoir déchu de 237 000 en 2010 à ~150 000. Cette situation a duré jusqu'en août 2014, lorsque le délai de mise en conformité a été allongé. Depuis, 147 AMC ont repris leurs activités et le Ministère de l'Emploi a alloué une enveloppe d'un million de TND pour soutenir leur restructuration. L'Association Kairouan pour le Développement Intégré (AKDI) a obtenu son attestation de conformité au décret-loi n° 2011-117 et l'Association de Soutien à l'Auto-Développement (ASAD) a obtenu un agrément pour la filialisation de son activité de microfinance. Les AMC de la région de Bizerte et de Siliana ont entamé des démarches en vue de leur fusion dans leurs gouvernorats respectifs.
- Active depuis 1995, **Enda** couvre aujourd'hui la quasi-totalité des régions tunisiennes à travers 78 agences, même si le maillage de son réseau reste moins dense que celui des AMC prises dans

<sup>26</sup> L'association professionnelle des IMF n'étant pas encore officiellement constituée, les IMF ne peuvent pas offrir de produits de micro-assurance à date. En cas de décès ou d'invalidité, Enda offre toutefois à ses clients une prime qui permet de couvrir le reliquat du prêt, ainsi qu'une indemnisation de 500 TND aux familles.

<sup>27</sup> Source : MixMarket, plateforme d'information en ligne sur la microfinance.

<sup>28</sup> Incluant 8 qui n'auront jamais exercé l'activité de microcrédit.

<sup>29</sup> Notamment : subventions en fonction de l'activité versées par l'Etat via la BTS, équivalant à 3% du taux facturé au client selon la vision concertée ; nombreux employés pris en charge par l'Etat grâce aux programmes de stage ; mise à disposition de locaux et d'équipement par les collectivités.

<sup>30</sup> Taux annuel de 5% dégressif et 2,5% de commission, équivalent à un TEG inférieur à 10% pour les prêts d'une durée de 12 mois. A titre de comparaison, selon le MixMarket, le rendement médian du portefeuille, qui reflète le TEG, était supérieur à 30% en 2013 dans la région, et supérieur à 26% dans le monde pour les IMF qui arrivent à couvrir leurs charges opérationnelles.



leur ensemble. Grâce à l'autorisation spéciale qui lui a permis de refléter ses coûts de fonctionnement dans des taux d'intérêt plus importants (en ligne toutefois avec la moyenne internationale), et grâce également à ses bonnes pratiques en matière d'organisation et de gestion, Enda est l'institution qui a historiquement enregistré la croissance la plus rapide (en moyenne deux fois plus que les AMC) et les meilleurs taux de remboursement (moins de 2% d'impayés). Enda a atteint aujourd'hui une taille qui en fait un **acteur incontournable sur le marché du microcrédit** (246 788 emprunteurs et plus de 240 M TND d'actifs en décembre 2014), avec une part de marché en volume qui a augmenté de 30% à près de 50% au vu de la contraction de l'offre des AMC. Enda a déjà obtenu une attestation de conformité au décret-loi n° 2011-117, et a entamé les démarches nécessaires pour filialiser ses activités de microfinance avec la création d'une SA.

- Dans le cadre du décret-loi n° 2011-117, **quatre agréments ont été octroyés à des sociétés nouvellement créées, Taysir, Microcred Tunisie, Advans Tunisie et CFE (Centre Financier aux Entrepreneurs)**. Les deux premières ont déboursé leurs premiers prêts en juin et novembre 2014, respectivement. Taysir SA a un capital majoritairement tunisien et compte l'ONG française Adie International comme actionnaire et opérateur : elle a fait le pari de ne pas développer de caisses dans ses agences et d'effectuer les déboursements et remboursements en partenariat avec la Poste Tunisienne, grâce aux cartes prépayées e-Dinar et au service MobiFlouss offert conjointement avec l'opérateur de téléphonie mobile Ooredoo<sup>31</sup>. Microcred Tunisie SA est majoritairement détenue par Microcred Holding, qui est également son opérateur. Advans Tunisie SA est majoritairement détenue par le groupe Advans et a déboursé ses premiers crédits en mars 2015. Le CFE, créé par Développement International Desjardins (DID) et Tuninvest, a déboursé ses premiers crédits en juillet 2015.

#### Les autres acteurs du financement

Les fournisseurs de services de financement en Tunisie incluent 10 sociétés de crédit-bail, 3 sociétés d'affacturage et plusieurs dizaines de sociétés de capital-investissement. Les caisses nationales octroient des prêts sociaux pour leurs assurés à hauteur de 15 000 TND (Caisse Nationale de Sécurité Sociale – CNSS – et Caisse Nationale de Retraite et de Prévoyance Sociale – CNRPS)<sup>32</sup>. Par ailleurs, de nombreux micro-entrepreneurs et TPE ont recours au crédit fournisseur, et les sociétés publiques assurant la distribution d'eau, d'électricité et de gaz (SONEDE et STEG) octroient des délais de paiement à certains clients qui peuvent être assimilés à de petits prêts.

#### Les sociétés d'assurance

Les services d'assurance privés sont très peu répandus en Tunisie, ce qui dérive en partie d'un **manque de culture de l'assurance** dans le pays chez toutes les catégories socio-professionnelles. Les primes émises par l'ensemble des 19 sociétés d'assurance opérant en Tunisie représentent moins de 2% du PIB (prime d'assurance moyenne par habitant de 120 TND en 2012) et le volume des services d'assurance de la Poste, certes en augmentation, reste dérisoire par rapport à la population. L'assurance automobile est prépondérante car obligatoire (46% des primes émises), suivie par l'assurance vie (16% des primes émises). Une couverture sociale minimale est assurée par le Ministère des Affaires Sociales et la CNSS, mais elle ne couvre pas l'ensemble de la population. Un opérateur de téléphonie mobile et une société d'assurance sont sur le point de lancer un produit de micro-assurance santé à destination des étudiants, avec un paiement de la cotisation mensuelle en ligne.

<sup>31</sup> Le client reçoit une carte SIM Ooredoo et doit acquérir une carte e-Dinar de la Poste Tunisienne, laquelle permet le retrait du prêt auprès d'un DAB de la Poste. Le remboursement se fait sur la carte e-Dinar, à travers une agence postale ou par virement Mobiflouss.

<sup>32</sup> En raison de sa situation financière, la CNRPS n'accorde que deux types de prêts : les prêts personnels (financements à caractère social pressant) et les prêts universitaires.

### Les sociétés de transferts

Les transferts internationaux de particulier à particulier vers la Tunisie, qui compte plus d'un million d'expatriés, représentaient 3,7 milliards de TND en 2012 selon la Banque Mondiale (5,3% du PIB en 2009). Western Union (1 600 points de service) et Money Gram (500 points de services) en sont les principaux fournisseurs. La Poste regroupe l'essentiel des transferts nationaux, qui s'élevaient à 785 M TND pour 3,3 M de transactions en 2012. Les transferts sociaux représentent au total 15% à 20% du PIB, dont des subventions à plus de 120 000 familles nécessiteuses. La plupart de ces transferts passent déjà par la Poste.

Le tableau suivant récapitule les chiffres disponibles sur l'offre de services financiers en Tunisie.

| Fournisseur                           | Produit           | Epargne               |        | Financement                      | Paiements  |                              | Assurance                        |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------|----------------------------------|--|------------------------------|----------------------------------|
|                                       |                   | DAV                   | DAT    |                                  | Transfert  | Mobile                       |                                  |
| La Poste                              |                   | 5,5 M de comptes<br>↗ |        |                                  | 20 M de mandats<br>15 M de l'Etat<br>4 M nationaux<br>1 M internationaux | ~500 K de souscripteurs<br>↗ | 9 K de souscripteurs<br>↗        |
| Banques                               |                   | 6,7 M de comptes<br>↗ |        | 1,6 M d'emprunteurs<br>↗         | n/d  | ~0 K                         | n/d                              |
|                                       | dont particuliers | ~2,2 M                | ~4,1 M | 1,3 M                            |  |                              |                                  |
|                                       | dont entreprises  | ~300 K                | ~56 K  | 338K*                            |  |                              |                                  |
| IMF                                   |                   |                       |        | ~400 K crédits ↘<br>Enda 247 K ↗ |  |                              | 247 K **<br>↗                    |
| Sociétés d'assurance                  |                   |                       |        |                                  |  |                              | n/d ↘<br>1,75% primes émises/PIB |
| CNSS, Ministère des Affaires Sociales |                   |                       |        | ~14 K                            |  |                              | 2,1 M actifs<br>0,5 M pensions   |
| <b>Total</b>                          |                   | <b>12,2 M</b>         |        | <b>2,0 M</b>                     | <b>n/d</b>   |                              | <b>n/d</b>                       |

\* Dont 290 K à moins de 20 000 TND ; \*\* souscripteurs Enda. Les cellules grises indiquent des services non autorisés pour le fournisseur.  
Source : Banque Mondiale, IFC, Poste, CNSS, APBTEF, MixMarket ; données à la dernière date disponible ; n/d = non disponible.

### La finance digitale

Le cadre réglementaire de la finance digitale en Tunisie conserve les banques au cœur du traitement des opérations (modèle dit « bank-led »), sous la supervision de la BCT. Des partenariats entre les banques et des acteurs non bancaires peuvent être autorisés, notamment pour faciliter l'ouverture de portemonnaies électroniques et pour la mise en place de réseaux d'achat/vente de monnaie électronique. Pratiquement, ces partenariats restent difficiles à mettre en place : à date, un seul a vu le jour (BIAT/Via Mobile pour le service m-Dinar) et il ne recense que peu d'adhérents. Les quatre offres sur le marché (les trois services postaux – MobiFlouss, MobiDinar, MobiMoney – et le service m-Dinar) proposent des services limités et sans interopérabilité. Il existe néanmoins plusieurs projets en cours, tant au niveau des opérateurs de téléphonie mobile que de la Poste et des autorités, qui pourraient changer le paysage.

## V. L'infrastructure du marché

**L'infrastructure du marché tunisien s'est améliorée depuis 2011, mais elle reste insuffisamment développée**, alors qu'elle est indispensable pour accompagner une croissance saine du secteur, voire de développer le marché lorsque nécessaire.

### La centrale des risques

Créée en 1977, la centrale des risques de la BCT fournit de l'information positive et négative sur les créances des entreprises formelles et des particuliers auprès des banques et sociétés de crédit-bail<sup>33</sup>. Elle couvre 30% des adultes en Tunisie<sup>34</sup> mais ne comprend pas l'ensemble des produits de financement (ex : crédits octroyés par les commerçants) ou l'historique des clients et il n'est pas encore possible de l'utiliser à des fins analytiques (ex : segmentation des entreprises par taille). La BCT et l'ACM développent actuellement une centrale des risques pour les IMF, reliée à l'existante. Cette plateforme devrait être opérationnelle avant la fin de 2015.

### Le Fonds National de Garantie (FNG)

Le FNG est alimenté par 1% du montant de chaque microcrédit octroyé par les AMC, dont il aurait dû couvrir les prêts en retard à hauteur de 90%. Il n'a jamais été actionné pour diverses raisons, notamment les procédures judiciaires, requises mais trop coûteuses par rapport au montant du prêt.

### Les associations professionnelles

Le secteur financier tunisien compte plusieurs associations professionnelles.

- L'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Établissements Financiers (APTBEF) est l'organisme professionnel qui regroupe les banques et les établissements financiers (24 banques universelles et d'affaires, 9 sociétés de crédit-bail et 2 d'affacturage).
- Pour les IMF, le décret-loi n° 2011-117 (article 54) rend obligatoire l'adhésion à une association professionnelle, dont le périmètre est limité à la représentation du secteur et à son fonctionnement de manière éthique. L'association est en voie de création et devra être agréée par le Ministère des Finances après avis de l'ACM.
- La Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances (FTUSA) regroupe toutes les sociétés d'assurances.

### Observatoire de l'inclusion financière

Conformément à la vision concertée, une mission de cadrage pour la création d'un observatoire a eu lieu en décembre 2012. Elle confirme la nécessité d'améliorer la qualité de l'information disponible sur l'inclusion financière, tant au niveau de l'offre que de la demande, la coordination de la collecte de données et la pertinence d'héberger l'observatoire au sein de l'ACM dans un premier temps. La création de l'observatoire dépend de la publication d'un décret ministériel afférent.

### Services de formation, d'audit, de conseil et d'accompagnement

Bien que ces services soient disponibles sur le marché tunisien, incluant à travers les représentations des cabinets internationaux, il n'y a pas encore d'offre spécifique à la microfinance. Il y a pourtant un besoin important d'éducation financière (pour les clients), de conseil et d'appui technique (pour les associations) et de formation (pour les ressources humaines des établissements financiers).

---

<sup>33</sup> L'information est dite *positive* lorsqu'elle concerne les créances en cours et *négative* lorsqu'elle concerne les incidents de paiement (ex : crédit en retard, chèques impayés). La centrale des risques permet aux institutions financières régulées de mesurer le niveau et la qualité de l'endettement d'un client potentiel avant de lui octroyer un financement, ce qui permet à la fois d'éviter les profils trop risqués et le surendettement du client.

<sup>34</sup> Source : donnée de *Doing Business 2015*, Banque Mondiale.

## VI. Les défis à relever en matière d'inclusion financière

**Si les opportunités en matière d'inclusion financière sont importantes pour la Tunisie, il reste un certain nombre de défis, structurels ou conjoncturels, à relever** pour pouvoir offrir des services financiers au plus grand nombre, particuliers et entreprises, et, partant de là, contribuer à redynamiser l'économie tunisienne. Plusieurs chantiers sont déjà en cours, notamment au niveau de l'infrastructure de marché, mais d'autres, particulièrement importants, restent à conduire.

### 1. La désignation d'un champion

La mise en œuvre d'une stratégie d'inclusion financière nécessite un engagement fort de la part d'un acteur étatique. Le Ministère des Finances a joué ce rôle jusqu'à présent et la création de l'ACM est un grand pas en avant pour en assurer la continuité. Dans plus de 70% des cas cependant, les stratégies d'inclusion financière sont menées par les banques centrales<sup>35</sup> qui ont à la fois le mandat et les compétences techniques pour appréhender plusieurs éléments clés de l'inclusion financière comme la régulation de l'activité financière dans toutes ses facettes, la gestion de l'infrastructure du système financier et la supervision des institutions financières. Ces domaines dépassent le mandat de l'ACM aujourd'hui. **Il reste donc à trouver le futur champion de l'inclusion financière en Tunisie**, qui doit avoir la capacité de rassembler plusieurs acteurs publics et privés pour permettre le développement d'une gamme variée de services financiers, au-delà du microcrédit. Conscients du besoin de poursuivre les réformes actuelles et de développer une stratégie d'inclusion financière de plus long terme, les autorités publiques et les bailleurs de fonds ont discuté, en décembre 2013, l'idée d'un **comité de coordination nationale**. Il n'est toutefois pas encore en place.

### 2. Une meilleure compréhension des besoins

La Tunisie manque cruellement **d'informations à la fois sur la demande, l'offre et les comportements en matière d'utilisation des services financiers**. La segmentation actuelle est insuffisante et peu précise. Une étude de marché, représentative de la population tunisienne, serait particulièrement importante pour mettre en place des politiques publiques adaptées, développer des offres pertinentes ou faire évoluer la culture<sup>36</sup>. Les bailleurs de fonds ont proposé de financer une telle étude et d'assister le gouvernement dans le travail de coordination des différents intervenants.

### 3. Une meilleure vision du rôle des différents acteurs

La **restructuration du secteur du microcrédit est en cours**, avec de nouveaux acteurs qui émergent et d'anciens acteurs qui se transforment, **mais l'horizon final reste flou**, notamment en raison de la confusion **émanant des changements législatifs successifs depuis 2011**, qui encouragent la consolidation du secteur d'une part et le statu quo de l'autre.

- Des ambiguïtés légales n'ont pas été levées concernant les unions, fusions et filialisation d'associations (ex : impossibilité pour l'association-mère de continuer ses activités de crédit ce qui empêche un transfert graduel du portefeuille ; complexité et difficultés pratiques de mise en

<sup>35</sup> Source : Analyse des stratégies nationales d'inclusion financière pour 56 pays, Banque Mondiale, 2013.

<sup>36</sup> Des études supplémentaires permettraient par exemple de mieux comprendre les besoins financiers des particuliers, notamment à bas revenus, et des entreprises, notamment les TPPME. Quelle perception ont-ils des services financiers formels et pourquoi seuls 5% des adultes épargnent de manière formelle alors que 25% le font de manière informelle ? Quelle utilisation font-ils des services financiers, formels et informels ? Pourquoi 53% des entreprises paraissent endettées auprès de la centrale des risques, alors que l'accès au financement semble être le frein majeur à la croissance des entreprises tunisiennes ?

œuvre de l'union d'associations, notamment en raison d'un problème de refinancement des arriérés fiscaux et sociaux).

- L'avenir des AMC est incertain, la majorité ne disposant pas encore des moyens, voire la volonté, pour mettre à niveau leurs systèmes (systèmes d'information, gouvernance et contrôle interne).
- Enda et les nouvelles IMF semblent bien lancées pour accroître le taux de pénétration du microcrédit, mais le remaniement de la loi en 2014 ouvre la porte à des changements ultérieurs, notamment concernant le plafonnement des taux, ce qui pourrait remettre en cause leur pérennité si la méthode de calcul du plafond n'était pas appropriée.

Dans ce contexte, **le rôle de la BTS reste à déterminer**. Plusieurs options stratégiques ont été discutées depuis 2011 mais aucune décision n'a été prise pour l'instant. Le choix final reste particulièrement sensible, notamment en raison du poids de la BTS (735 M TND d'actifs en 2012), de son rôle historique de soutien des AMC et de la complexité du changement dans les entreprises publiques.

**La Poste joue déjà un rôle très important** en matière d'inclusion financière mais elle pourrait le renforcer, notamment par le développement de services d'épargne encore plus adaptés à la demande. Pour cela, elle doit choisir la stratégie qui lui permettra de réaliser son plein potentiel et mener les importantes réformes organisationnelles nécessaires à sa mise en œuvre. Une analyse du cadre légal et réglementaire de la Poste constituerait une première étape vers des réformes organisationnelles plus larges.

**Le paiement par téléphone mobile et les services financiers digitaux représentent des opportunités uniques** pour étendre rapidement l'accès aux services financiers, mais leur développement requiert une législation et une infrastructure plus adaptées (ex : législation facilitant le développement de réseaux de distribution alternatifs, commutateur national garantissant l'interbancaire).

Différentes institutions (ex : bailleurs actuels, AFI) pourraient soutenir les efforts de la Tunisie pour développer une véritable stratégie d'inclusion financière, précisant la vision à long terme du paysage financier et clarifiant les rôles de chaque type d'acteur.

#### 4. L'accès à la liquidité

Jusqu'en 2011, les AMC étaient essentiellement financées par l'Etat, via la BTS, tandis qu'Enda bénéficiait de financements locaux et étrangers. La situation est toutefois appelée à se tendre, étant donné d'une part le manque de liquidité dont souffre le secteur financier tunisien et d'autre part l'entrée en jeu de nouvelles sociétés à la recherche de financement. Si le manque de liquidité dans le secteur bancaire tunisien devait effectivement perdurer, cela impacterait le refinancement des IMF et les contraindrait à se refinancer en monnaie étrangère, à un coût sensiblement plus élevé que le financement local. Des solutions alternatives, telles que la révision du rôle de la BTS, la création d'une nouvelle institution de refinancement dédiée (communément appelée *Apex*) et/ou des mécanismes de soutien de liquidité temporaires et à valeur ajoutée (ex : lignes de crédits, programmes de garantie partielle de crédit), devraient alors être envisagées.

## Conclusion

La Tunisie se trouve à la croisée de chemin en matière d'inclusion financière, avec d'une part une offre qui couvre les besoins les plus essentiels en matière d'épargne et de crédit, mais d'autre part une importante demande mal ou non servie. Les opportunités pour améliorer l'inclusion financière sont nombreuses. Certaines sont déjà engagées et soutenues par les bailleurs internationaux, parmi lesquels la Banque Africaine de Développement (BAD), la Banque Européenne d'Investissement (BEI), le groupe Banque Mondiale/IFC, le groupe Agence Française de Développement (AFD)/Proparco, la coopération allemande (KfW et GIZ) et l'Union Européenne. En tablant sur l'inclusion financière comme l'un des piliers de son développement, au-delà du champ restreint du microcrédit tel qu'actuellement défini, la Tunisie pourrait à la fois nourrir sa croissance économique et améliorer les conditions de ses citoyens les plus démunis.

## Références

Ce document se base sur les différentes études et textes de loi publiés au cours des dernières années : la *Vision Concertée pour le Développement de la Microfinance*, publiée par le Ministère des Finances (2011) ; l'*Etude de marché sur la finance digitale pour la promotion de l'inclusion financière*, menée par la Banque Mondiale et CAWTAR (2015) ; l'*Analyse des besoins en services financiers des TPPME tunisiennes*, menée par IFC (2014, Market Assessment of the Financial Needs of Very Small, Small, and Medium Enterprises in Tunisia) ; l'*Etude sur l'inclusion financière*, menée dans le cadre du projet MicroMED (2014) ; l'*Evaluation du climat de l'investissement* de la Banque Mondiale (février 2014) ; l'*Inclusion financière en Afrique* (Financial Inclusion in Africa), de la Banque Africaine de Développement (2013) ; l'*Etude sur le marché de la microfinance en Tunisie*, d'IBM Belgique (2009).

## Remerciements

Cette note technique a été rédigée par Nadine Chéhadé (auteur principal, consultante et représentante CGAP pour la région MENA), avec le soutien d'une équipe composée par Alice Nègre (CGAP) et Peter McConaghy (Banque Mondiale). L'équipe est reconnaissante à toutes les personnes qui ont prodigué de précieux commentaires et conseils durant l'élaboration de la note et plus spécifiquement : Laurent Gonnet (Banque Mondiale), Aurora Ferrari (Banque Mondiale), Douglas Pearce (Banque Mondiale), Antoine Courcelle-Labrousse (Société Financière Internationale), Mayada El-Zoghbi et Barbara Scola (CGAP), Mahmoud Mansour et Amine Mahjoub (Autorité de contrôle de la Microfinance), Thouraya Triki (Banque Africaine de Développement), Katia Mehanneche (MicroMed) et Rainer Schliwa (GIZ). L'équipe est également reconnaissante du soutien financier et administratif du Centre de la Femme Arabe Pour la Formation et la Recherche (CAWTAR), particulièrement Dr. Soukeina Bouraoui (Directrice exécutive) et Slim Hedhli (Gestionnaire du projet Banque Mondiale-CAWTAR pour le renforcement de la microfinance chez les femmes et les jeunes dans la région MENA).