

Tunis, le 29-04-2020

## Note n° 29

**Objet :** Les services minimums pouvant être assurés par les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes pendant la période du confinement sanitaire et les conditions devant être respectées pour pouvoir les offrir à leurs clients.

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

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

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

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

Vu les notes ACM n° 26, 27 et 28 des 23, 25 mars et 16 avril 2020 relatives aux mesures exceptionnelles d’appui à apporter par les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes au profit de leurs clients,

Vu les délibérations du conseil d’administration de l’Autorité de Contrôle de la Microfinance du 27 avril 2020

Porte à la connaissance des institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes que la présente note a pour objectif de :

- Définir les services minimums pouvant être assurés par les institutions de microfinance durant la période du confinement sanitaire, **après l’obtention de l’autorisation nécessaire auprès des autorités compétentes.**
- Rappeler les mesures de prévention nécessaires pour contourner au mieux les risques de propagation du coronavirus dans les locaux des institutions de microfinance et garantir la protection de leurs personnels et clients.

- Inviter chaque institution de microfinance sous forme de société anonyme à sensibiliser sa clientèle au fait que le recours à un service minimum délivré directement en agence, est la solution la plus ultime qu'elle peut lui offrir. Les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes sont tenues dans ce cadre, **d'inciter leurs clients à ne se rendre en agence que seulement pour les opérations indispensables et non réalisables à distance.**

### **I - Services minimums pouvant être assurés par les institutions de microfinance durant la période du confinement sanitaire :**

Dans le but de soutenir ses clients afin qu'ils puissent faire face au mieux à la crise de propagation de la pandémie du Covid 19 et contourner son impact ravageur, toute institution de microfinance sous forme de société anonyme, peut assurer depuis ses locaux durant la période du confinement, les opérations suivantes :

- Mettre à la disposition des clients des moyens digitaux (cartes créées en partenariat avec les banques ou la poste tunisienne) et les inciter à les utiliser.
- Encaisser les échéances des clients ne souhaitant pas bénéficier de la mesure du report de remboursement de leurs échéances et ayant été dans l'incapacité de rembourser à distance ou à travers l'une des agences bancaires ou postales.
- Accorder des microfinancements aux clients notamment ceux se trouvant dans un besoin urgent de refinancement et/ ou opérant dans des secteurs vitaux et appelés à s'acquitter de leur devoir de continuer à exercer pendant la présente période de crise pour servir leurs clientèles.
- Recevoir et traiter des demandes de report d'échéances des clients n'ayant pas pu les adresser notamment par voie électronique, et l'édition d'un nouveau tableau d'amortissement tenant compte de la capacité de remboursement effective de chaque client.

Il est à rappeler que tout autre type d'activités nécessitant un contact physique avec les clients quelles qu'elles soient : prospection de nouveaux clients, encadrement des initiatives, accompagnement et/ou formation doivent demeurer suspendues. La reprise de telles activités ne peut avoir lieu qu'une fois les conditions de sécurité sanitaire le permettront.

## II- Organisation du travail durant la période du confinement sanitaire :

### 1- Horaire du travail :

Les agences ouvrent leurs portes pour accueillir les clients durant la période du confinement sanitaire du **lundi au vendredi : de 8H à 14 H.**

### 2- Mesures préventives d'hygiène :

- ✓ L'institution de microfinance est invitée à :
  - Renforcer les actions de nettoyage et de désinfection régulière des locaux (siège social et agences) et veiller à nettoyer quotidiennement les surfaces fréquemment touchées telles que les poignées de porte, les tables, les claviers, les comptoirs, les interrupteurs, les téléphones, ....
  - Ventiler les locaux.
  - Fournir à son personnel le matériel médical de protection : solutions hydroalcooliques, et masques de protection.
  - Exiger le port des masques par tous les employés notamment ceux en contact direct avec les clients.
  - S'assurer que son personnel respecte sans faille toutes les consignes de sécurité sanitaire et d'hygiène.
  - Réorganiser l'activité dans le réseau en limitant le nombre de clients présents à l'intérieur d'une agence et maintenir une distance adéquate entre eux (y compris la file d'attente), et éventuellement mettre des marques au sol pour indiquer les distances à respecter.
  - Fixer le cas échéant des rendez-vous pour que les clients se rendent en agences à des horaires bien précis afin d'éviter tout risque de rassemblement de personnes difficile à maîtriser et gérer.
  - Sensibiliser son personnel et ses clients aux consignes d'hygiène à travers des affiches.

### 3- Travail en équipe réduite

Le travail en équipe réduite doit être mis en place. Dans ce cadre, L'institution de microfinance doit :

- Envisager de travailler en équipe (équipe A, équipe B) pour ceux qui doivent être présents au bureau ou qui peuvent être déployés à différents horaires de travail.
- Réduire le nombre de personnes dans une même pièce, en gardant toujours au moins la distance de 1,5 mètre entre chacun d'entre eux.

- Réduire le nombre de collaborateurs admis à travailler dans chaque agence à 4 personnes au maximum.
- Encourager le télétravail pour tout employé ayant la possibilité de travailler à distance.
- Veiller à éviter le déplacement de tout employé utilisant habituellement les transports en commun.

D'une manière générale, les institutions de microfinance sous forme de sociétés anonymes doivent veiller à se conformer strictement aux mesures édictées par les autorités sanitaires et sécuritaires compétentes dans le cadre de la lutte nationale contre la propagation de la pandémie du Covid 19.

Par ailleurs, il est signalé que d'autres mesures suivront le cas échéant dans les prochains jours.

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