



L'inclusion financière des jeunes et des femmes entrepreneurs en Tunisie

Table des matières

Contexte général et méthodologie	10
I. Introduction	10
II. Contexte de l'étude	15
III. Méthodologie	16
Partie I. Revue de la littérature	20
I. L'entrepreneuriat en Tunisie	20
I.1. Les conditions favorables à l'entrepreneuriat	21
I.2. Les obstacles à l'entrepreneuriat féminin	25
I.3. L'accompagnement des micro-entrepreneurs	27
II. La microfinance : une démarche de la finance inclusive	33
II.1. L'Ex/Inclusion financière	34
II.2. La portée de la microfinance : inclusion, capacitation et empowerment	36
II.3. Le modèle de la microfinance plus (approche maximum)	40
Partie II. L'inclusion financière : un état des lieux actualisé	44
I. L'Offre des produits et services financiers conventionnels	44
I.1. Le secteur bancaire	45
I.2. Le secteur des assurances	47
I.3. Le secteur de la protection sociale	49
I.4. La Poste	51
I.5. La Caisse des Dépôts et des Consignations	53
II. Etendue de l'inclusion financière en Tunisie	54
II.1. Nombre de comptes et infrastructure bancaire	55

II.2. L'accès et l'usage des produits financiers	57
II.3. Les motifs d'exclusion financière	61
III. La microfinance en Tunisie : Enjeux Actuels et Défis à relever.	64
III.1. Cadres réglementaire et institutionnel	64
III.2. Présentation des acteurs	69
III.3. Offre des microcrédits	73
III.3. Offre des produits de microassurance	77
III.4. Offre des services non financiers	78
II.5. La Matrice SWOT du secteur	84
Partie III. Analyse de la demande des produits de microfinance	91
I. Les caractéristiques des pairs	94
I.1. Les caractéristiques sociodémographiques	94
I.2. Niveau de financiarisation des jeunes	95
I.3. Les sources habituelles de financement	96
II. Les croyances et valeurs	99
II.1. Les croyances religieuses	99
II.2. Le déficit de confiance dans le secteur financier	102
II.3. La perception négative du tissu institutionnel public	106
III. La réputation et la notoriété des IMF	107
III.1. Le manque de littératie financière	108
III.2. La réputation des IMF	110
III.3. Les déterminants de choix d'une IMF	111
IV. Les besoins personnels	115

VI.1. Les attributs du produit financier _____	116
IV.2. Les besoins en matière de formation et d'accompagnement _____	118
IV.3 Les comportements _____	120
Partie IV. L'impact de la microfinance sur les conditions économiques, sociales et financières des bénéficiaires. _____	123
I. Les caractéristiques de la population de traitement _____	125
I.1. Les caractéristiques sociodémographiques _____	125
I.2. Les caractéristiques économiques _____	127
I.3. L'entreprenariat au féminin _____	130
I.3. Les secteurs d'activité _____	132
II. L'expérience du microcrédit _____	133
II.1. Le nombre de microcrédits _____	133
II.2. Le montant cumulé _____	135
II.3. La réticence à la demande d'un microcrédit _____	136
II.4. La demande d'avis _____	137
II.5. L'affectation du microcrédit _____	140
II.6. La satisfaction des clients au sujet de l'emploi des fonds _____	140
II.7. La formation et l'accompagnement _____	141
II.8. Le niveau de satisfaction de l'expérience _____	143
III. Les retombées sur les conditions économiques _____	145
III.1. L'emploi _____	146
III.2. Le revenu mensuel _____	147
III.3. L'épargne _____	148
III.4. Les dépenses _____	151

III.5. La situation patrimoniale et les conditions de vie _____	152
IV. L'impact sur l'émancipation sociale _____	153
V. L'impact sur l'inclusion financière _____	160
V.1. L'accès à un compte chez une IF _____	160
V.2. L'usage des moyens de paiement _____	161
IV.3. L'accès au crédit bancaire _____	162
IV.4. L'accès à l'assurance et à la protection sociale _____	163
V.5. L'impact des services non financiers _____	163
Partie V. La stratégie nationale d'inclusion financière _____	168
I. Présentation de la SNIF en Tunisie _____	168
I.1. Définition de l'inclusion financière _____	169
I.2. L'Observatoire d'inclusion financière _____	171
I.3. Le Conseil National d'Inclusion Financière (CNIF) _____	173
II. Discussion des axes de la SNIF _____	173
II.1. La micro-assurance _____	173
II.2. La finance digitale _____	175
II.3. La microfinance _____	177
II.4. L'éducation financière _____	179
II.5. L'économie sociale et solidaire _____	180
III. Benchmarking _____	184
III.1. La stratégie d'inclusion financière au Maroc _____	184
III.2. La stratégie d'inclusion financière en Jordanie _____	188
Conclusions _____	195

Recommandations et suggestions **201**

Bibliographie **219**

Table des graphiques

Graphique N°1. Le climat des affaires en Tunisie 11

Graphique N° 2. Les gaps d'accès à un compte selon le genre dans les pays de la zone MENA..... 14

Graphique N° 3.Le crédit au secteur privé en Tunisie à la fin de 2016.....46

Graphique N° 4. Les crédits aux ménages en Tunisie47

Graphique N°5. La densité d'assurance en 2016 (USD).....49

Graphique N°6. Nombre d'affiliés et taux de couverture par secteur d'activité à la fin de 2014.....50

Graphique N°7. Les prêts dispensés par les acteurs de la protection sociale51

Graphique N°8. L'infrastructure bancaire en Tunisie à la fin de 2017.....56

Graphique N° 9. Les niveaux d'accès à un compte ventilés par genre, âge, niveau d'instruction et revenu57

Graphique N° 10. L'utilisation des moyens de paiement numériques59

Graphique N° 11. Le comportement en matière d'épargne60

Graphique N°12. Les motifs d'exclusion financière au sein de la population 15 ans et plus non bancarisée63

Graphique N°13. Répartition régionale des microfinancements74

Graphique N°14. Encours des financements accordés par catégorie d'IMF (Milliers de TND).....76

Graphique N°15. L'activité des IMF ventilée par genre.....77

Graphique N° 16. Caractéristiques sociodémographiques des participants aux focus groupes.....95

Graphique N° 17. Les niveaux de financiarisation des pairs au sein des focus groupes.....	96
Graphique N° 18. Les habitudes en matière de financement.....	97
Graphique N° 19. Le poids des croyances religieuses dans la perception des produits financiers.....	101
Graphique N° 20. Le niveau de confiance dans les institutions financières.....	104
Graphique N° 21. La source d'informations au sujet des IMF.....	109
Graphique N° 22. La nature du revenu en cas de chômage.....	129
Graphique N° 23. Le pourcentage des femmes microentrepreneures selon le milieu d'habitation, le genre et le niveau d'instruction.....	130
Graphique N° 24. L'analyse des secteurs d'activité selon le genre et le milieu.....	132
Graphique N° 25. La répartition de la population selon le nombre de microcrédits.....	134
Graphique N° 26. Répartition de la population selon le montant cumulé.....	135
Graphique N° 27. Les niveaux de réticence à la microfinance.....	136
Graphique N° 28. Les motifs de réticence à la demande d'un microcrédit.....	137
Graphique N° 29. Les niveaux de demande d'avis avant l'accès à la microfinance.....	137
Graphique N° 30. Les motifs de demande d'avis croisés.....	139
Graphique N° 31. Les motifs d'insatisfaction au sujet de l'usage des fonds.....	141
Graphique N° 32. La répartition des clients formés selon le genre et le milieu d'habitation.....	142
Graphique N° 33. Les niveaux de satisfaction des clients des IMF.....	143
Graphique N° 34. Les motifs d'insatisfaction de la relation avec l'IMF.....	144
Graphique N° 35. Le potentiel de création d'emploi selon le genre.....	146
Graphique N° 36. Le potentiel d'accroissement du revenu (%).....	148

Graphique N° 37. Le potentiel d'accroissement de l'épargne.	148
Graphique N° 38. Les pourcentages des individus ayant amélioré leurs situations dans les domaines liés à l'émancipation	154
Graphique N° 39. L'impact de la microfinance sur l'émancipation économique et sociale en terme de genre	155
Graphique N° 40. Le niveau d'accès à un compte chez une IF des micro-entrepreneurs (18-35 ans)	160
Graphique N° 41. Les niveaux d'usage des moyens de paiement	161
Graphique N° 42. Les niveaux d'accès au crédit bancaire	162
Graphique N° 43. Les niveaux d'accès à l'assurance	163

Table des tableaux

Tableau N° 1. Caractéristiques des gouvernorats Gafsa, Le Kef et Tunis.....	18
Tableau N° 2. Le nombre des cartes prépayés de la Poste fin 2017.....	53
Tableau N° 3. Les performances clés de la CDC à la fin de 2017.....	54
Tableau N° 4. Les indicateurs de la Monétique en 2017.....	57
Tableau N° 5. Le nombre des clients actifs au 30 septembre 2017.....	73
Tableau N° 6. La contribution du CAWTAR au renforcement des capacités du secteur en matière d'éducation financière.....	84
Tableau N° 7. Les critères de choix d'une IMF au sein des jeunes microentrepreneurs.....	112
Tableau N° 8. Les caractéristiques sociodémographiques des répondants.....	125
Tableau N° 9. Les situations professionnelles et économiques des répondants.....	127
Tableau N° 10. Les moyennes des montants empruntés.....	135
Tableau N° 11. Le montant moyen de d'épargne cumulée durant trois ans.....	149
Tableau N° 12. Les domaines d'affectation de l'épargne.....	150
Tableau N° 13. Le pourcentage des individus ayant amélioré leurs dépenses durant la période.....	151
Tableau N° 14. Les pourcentages des individus ayant amélioré leur patrimoine durant la période.....	152
Tableau N° 15. Les coefficients de corrélation entre l'accès à la microfinance et l'inclusion financière des bénéficiaires.....	165

Contexte général et méthodologie

I. Introduction

Les démarches entrepreneuriales constituent une priorité des autorités tunisiennes depuis plus de deux décennies¹ compte tenu de la multiplication des incitations réglementaires, fiscales et institutionnelles. En conséquence, de nombreux organismes d'appui à la création d'entreprises ont émergé tels que le Centre de Soutien à la Création d'Entreprise (CSCE) ou encore l'Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant (ANETI). Néanmoins, en dépit de la multiplication des dispositifs d'appui et de la volonté déclarée des autorités nationales à soutenir l'entrepreneuriat, les résultats obtenus demeurent en dessous des objectifs escomptés principalement auprès des femmes et des jeunes (BIT, 2015). Plus que jamais, l'entrepreneuriat se présente aujourd'hui comme l'ultime solution face à un phénomène de chômage croissant (15,4% de toute la population active en 2018) touchant surtout les femmes (22,7%) et les diplômés de l'enseignement supérieur (29.9%)² ainsi que les jeunes de 15 à 24 ans (37.6%)³.

Cependant, l'environnement entrepreneurial demeure caractérisé par un ensemble d'obstacles auxquels se heurtent les entreprises lors de leur démarrage ou au cours de leurs premières années d'existence. Plusieurs études ont été vouées à l'explication des sources de difficultés à l'entrepreneuriat dans le contexte tunisien⁴. Elles ont mis en exergue de nombreux obstacles tels que l'accès au financement, la localisation d'un site adéquat pour l'entreprise, la complexité des démarches réglementaires et le manque d'empathie de l'entourage immédiat des femmes et jeunes entrepreneurs (OIT, 2016).

¹ Suite à la promulgation du code d'incitation aux investissements en 1993.

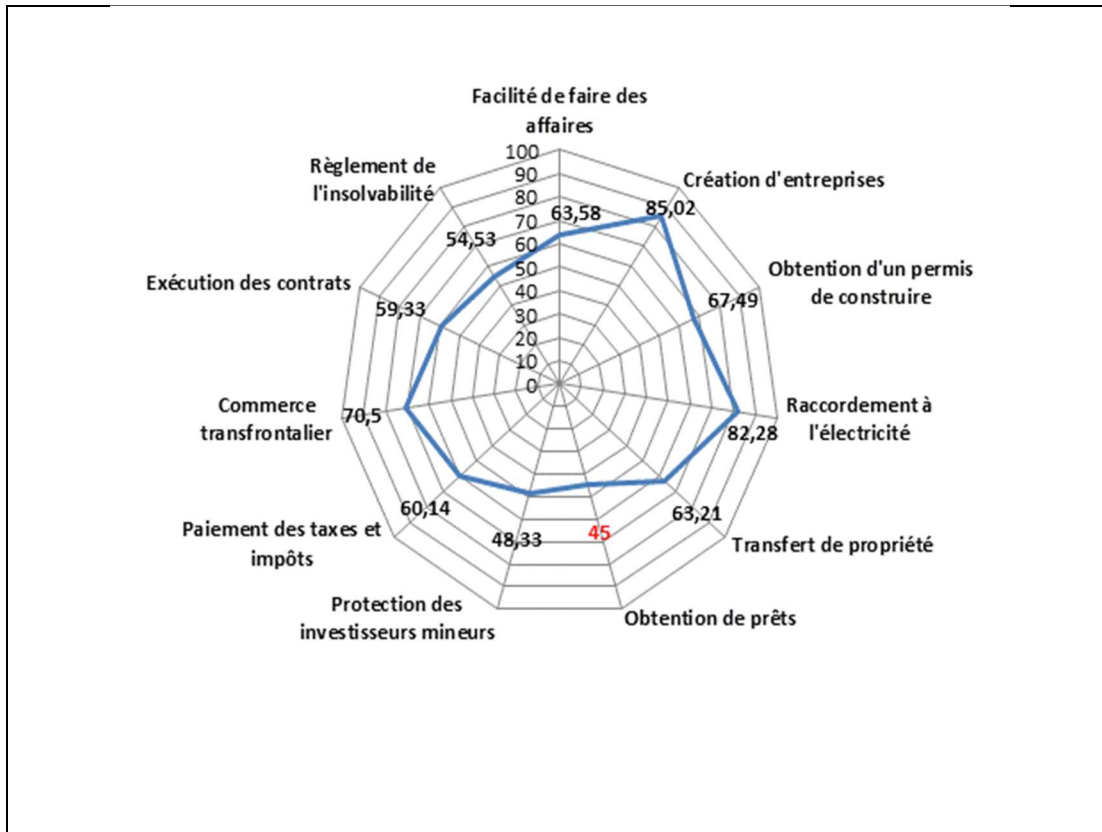
² Selon INS, 2018.

³ OCDE (2018), TUNISIE. Evaluation économique. Études économiques de l'OCDE, mars 2018

⁴ Plus de détails sur ces difficultés sont avancés ultérieurement dans la revue de la littérature.

Ces constats trouvent également leur justification dans la description du climat des affaires en Tunisie, issue des indicateurs de la base de données *Doing Business*, tels que synthétisés dans le graphique N°1.

Graphique N°1. Le climat des affaires en Tunisie



Source des données : Doing Business, Banque Mondiale 2018.

N.B. Les scores ici mentionnés représentent une notation qui varie de 0 à 100. Un score proche de 100 renseigne sur une meilleure performance du pays dans le domaine spécifié.

Ce graphique montre que l'environnement entrepreneurial tunisien se caractérise principalement par une déficience au niveau de l'accès à un financement. Cette dimension affiche le score le moins élevé avec 45 points. Une autre insuffisance concerne la protection des investisseurs mineurs (score de 48,33 points). Se situent en second lieu les difficultés liées au règlement des contrats et à la gestion de l'insolvabilité. En revanche, la Tunisie affiche un bon score pour les dispositifs de création d'entreprises (85,2 points) et en matière d'infrastructure (82,28 points).

En focalisant sur les difficultés rencontrées par les microentrepreneurs surtout en milieu agricole, l'étude réalisée par Enda Inter-arabe (2016)⁵ aboutit aux conclusions suivantes : le système bancaire et financier apparaît comme la principale source de contraintes au microentrepreneuriat en Tunisie, suivi de la culture entrepreneuriale et de l'environnement légal et administratif. De plus, les femmes rencontreraient des contraintes spécifiques, liées avant tout à l'environnement social et culturel, tandis que les jeunes et les microentrepreneurs agricoles souffriraient en premier lieu du fonctionnement du système bancaire et financier.

Ces résultats corroborent les conclusions déjà issues de nombreuses études menées par le CAWTAR (2008, 2013, 2017) ayant souligné les difficultés d'ordre financier auxquelles se heurtent les femmes entrepreneures tel que :

- Le comportement d'auto-exclusion des femmes entrepreneures en matière de demande d'un financement externe qui se contentent souvent de recourir à l'autofinancement ;
- Quand elles demandent un financement externe, les entrepreneures sont confrontées au rationnement des montants et à l'inadaptation des financements à leurs besoins.

L'inclusion financière des microentrepreneurs en général et de la gente féminine en particulier constitue en conséquence un défi très crucial à surmonter en vue de favoriser les démarches entrepreneuriales et de garantir la survie des entreprises créées. D'autant plus, ce défi n'est pas spécifique à la Tunisie car les femmes demeurent les plus touchées par l'exclusion financière à travers le monde et surtout

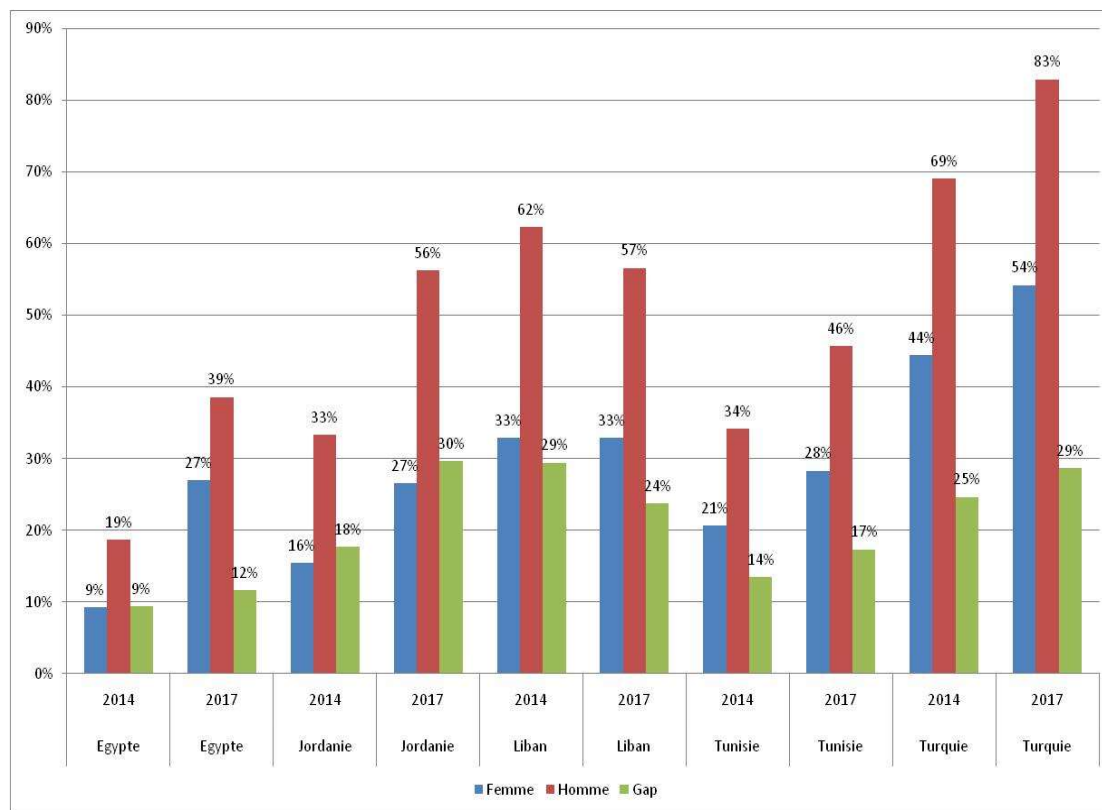
⁵Enda-Interarabe a conduit une enquête DELPHI pendant l'été 2015 durant 6 semaines avec la participation de plus de plus de 70 experts du domaine agricole et non agricole, en vue d'identifier les principales sources des contraintes au microentrepreneuriat en Tunisie, et les contraintes spécifiques à chacune de ces sources.

dans les pays en développement. A cet égard, le rapport The Global Findex (2017)⁶ sur les niveaux d'inclusion financière souligne que 72% des hommes à travers le monde ont accès à un compte contre seulement 65% des femmes, soit un gap de sept points entre les deux niveaux. Cet écart est semblable à celui affiché par l'ensemble des pays en développement où 59% des femmes ont accès à un compte contre 67% des hommes.

En revanche, l'écart devient important dans de nombreux pays, essentiellement de la zone MENA, tel que mentionné dans le graphique N°2.

⁶ The Global Findex (2017), Measuring financial inclusion and FinTech revolution. Disponible en ligne sur le site de la banque mondiale.

Graphique N° 2. Les gaps d'accès à un compte selon le genre dans les pays de la zone MENA



Source des données : Findex (2017).

Conformément au graphique ci-dessus les écarts en matière d'accès à un compte se sont amplifiés entre 2014 et 2017 en Egypte, en Jordanie et en Tunisie. L'écart est passé de 14 à 17 points en Tunisie. La situation est en revanche plus alarmante en Jordanie car le gap est passé de 18 à 30 points entre les deux genres. Cependant, la situation s'est améliorée au Liban car l'écart entre hommes et femmes a régressé de cinq points entre 2014 et 2017.

En plus des difficultés d'accès à un compte, seulement 15% de la population dans les pays en développement empruntent des fonds d'une manière formelle. Le taux

d'accès à un prêt auprès d'une institution financière s'établit à seulement 11,9% en Tunisie⁷. La majorité de la population adulte âgée de 15 ans et plus se finance auprès de la famille, des amis ou des usuriers.

La microfinance se présente à cet égard comme le principal palliatif à l'insuffisance du secteur financier conventionnel⁸ et en l'absence de textes réglementaires permettant l'accès à d'autres mécanismes de financement tels que le financement participatif par exemple. L'intérêt voué à la microfinance découle aussi d'un contexte favorable au renforcement du secteur dans une perspective de généralisation de l'accès aux microcrédits. Précisément, la réforme entamée depuis 2011 a doté le secteur d'un cadre juridique et institutionnel fort intéressant, devant à priori aboutir à un niveau plus élevé d'inclusion financière au sein des jeunes entrepreneurs⁹. Ladite réforme, instaurée hâtivement au lendemain de la révolution, a le mérite d'avoir initié le débat autour de la conception et la mise en œuvre d'une stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF).

II. Contexte de l'étude

La présente étude sur **l'inclusion financière des femmes et des jeunes entrepreneurs en Tunisie** est une initiative du CAWTAR dans le cadre d'un projet financé par la GIZ. Elle constitue une participation modeste à la promotion de la

⁷ D'après Findex, 2017.

⁸ Il convient à ce niveau de préciser que le terme « finance conventionnelle » ou encore « finance formelle » désigne les dispositifs institutionnels habituels de la finance à travers le monde et qui s'inspirent essentiellement du modèle occidental avec la présence des banques, des assurances et autres formes d'institutions financières organisées. Par opposition, la finance informelle englobe les pratiques financières non institutionnalisées, généralement licites, qui puisent dans les traditions et les coutumes. En revanche, la « finance alternative » est terme alloué aux innovations financières qui diffèrent du modèle conventionnel des banques occidentales telles que la finance islamique, la microfinance ou encore le crowdfunding,

⁹ A noter qu'un jeune entrepreneur n'est pas un nouvel entrepreneur. Les IMF focalisent surtout sur des projets déjà existants en vue d'accorder les financements nécessaires à leur extension et pérennisation.

culture entrepreneuriale en Tunisie. De plus elle devrait contribuer à la conception de la stratégie nationale d'inclusion financière en Tunisie.

Ses objectifs spécifiques s'énoncent comme suit :

- ✓ Dresser un état des lieux actualisé de l'inclusion financière compte tenu de l'accès à la microfinance par rapport à un benchmark de pays de la zone MENA, proches en termes de dynamique financière, de contexte culturel et de préoccupations socio-économiques, tels que le Maroc et la Jordanie.
- ✓ Déceler les perceptions et les besoins des clients potentiels du secteur de la microfinance.
- ✓ Evaluer les retombées de l'accès à la microfinance sur les conditions économiques, sociales et financières des bénéficiaires grâce à une étude d'impact.
- ✓ Elaborer des recommandations et proposer des directives à titre de contribution à la stratégie nationale d'inclusion financière.

III. Méthodologie

La présente étude repose sur une méthodologie qui combine plusieurs démarches à la fois **qualitatives (entretiens, focus groupes et matrice SWOT) et quantitatives (analyse statistique, tests de corrélation et questionnaires)** en fonction des objectifs spécifiés. Elle est structurée en cinq parties :

La première partie établit **une revue de la littérature** issue des articles scientifiques et des études de terrain en vue de délimiter les concepts ici évoqués et s'inspirer des études précédentes dans le domaine d'analyse.

La deuxième partie dresse **un état des lieux actualisé de l'inclusion financière en Tunisie** en précisant l'offre des produits financiers et non financiers issue des institutions conventionnelles et du secteur de la microfinance. Celui-ci occupe une place centrale dans la présente étude à travers une lecture critique de son apport en

matière du financement et d'accompagnement des entrepreneurs. Ainsi, l'analyse de l'inclusion financière est conduite en trois étapes :

- i. Exposer en premier lieu la contribution des établissements de crédit, des sociétés d'assurances, les acteurs de la protection sociale et de l'Office National des Postes (La Poste) à travers la présentation de leurs produits et la portée de leurs activités les dernières années sur la base des informations recueillies dans les rapports d'activité et lors des entretiens réalisés auprès des experts du secteur financier.
- ii. Dans une seconde étape, il est question d'analyser l'étendue de l'inclusion financière en termes d'infrastructure financière (Selon la base des données FAS et les données de l'APTBEF), des niveaux d'accès et d'usage des produits de la finance à partir des données issues de la base de données Findex 2017.
- iii. De plus, le secteur de la microfinance constitue un point focal dans notre étude de l'inclusion financière. Il est particulièrement analysé à travers **une lecture critique** de ses avancements sur le plan juridique, institutionnel et opérationnel. L'objectif de cette revue critique des principales réformes instaurées depuis les restructurations de l'activité de microcrédit en 2011 vise à déceler les aspects positifs à renforcer, les insuffisances à pallier et les défis à soulever. Les résultats de cette analyse sont retracés dans **une matrice SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)**.

La troisième partie de cette étude concerne **l'analyse qualitative de la demande des produits financiers et des services non financiers**. De plus, nous avons cherché à établir des liens entre les caractéristiques socio-économiques des participants (sexe, âge, niveau d'instruction...) et le choix d'une IMF selon une démarche économétrique fondée sur des tests de corrélation. Elle s'appuie sur des informations rassemblées lors des focus groupes et moyennant un mini questionnaire administré aux participants (voir annexe I).

L'analyse des attentes a été réalisée lors de nombreuses rencontres avec des bénéficiaires de microcrédit ou des clients potentiels au sein de trois gouvernorats : Tunis, Le Kef et Gafsa. Le choix de ces trois gouvernorats est opéré en fonction de

leurs niveaux bas d'inclusion financière (Indice régional de l'étude IACE, 2017) et de leurs besoins en matière d'emploi (Taux de chômage selon INS, 2014) et d'intégration économique et sociale (Indice de développement régional selon ITCEQ, 2018) mais aussi en fonction de la commodité d'accès aux répondants.

Tableau N° 1. Caractéristiques des gouvernorats Gafsa, Le Kef et Tunis.

Gouvernorat	Taux de chômage	Niveau d'inclusion financière	Niveau de Développement régional
Gafsa	46,5%	0,297	0,45
Kef	35,9%	0,293	0,47
Tunis	25,2%	0,439	0,65

Source des données : IACE, INS et ITCEQ.

La quatrième partie de ce document comporte **une étude d'impact de l'accès au microcrédit sur les conditions économiques, sociales et financières des bénéficiaires** selon la méthode des groupes de contrôle¹⁰. Cette démarche consiste à comparer les résultats obtenus au sein d'un groupe de traitement composé de 1000 individus ayant eu accès au microcrédit durant les trois dernières années 2014-2017, entièrement composé de jeunes (50% hommes et 50% femmes, tous âgés de 18 à 35 ans) aux résultats issu d'un groupe témoin (200 individus respectant les mêmes caractéristiques socio-démographiques) n'ayant pas accès au microcrédit.

La cinquième partie est vouée à la discussion des axes de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) comparativement à celles du Maroc et de la Jordanie. Elle repose sur les avis des experts du domaine, des idées issues des ateliers de réflexion autour de certaines thématiques et des rapports et études relatifs à la SNIF.

¹⁰ Pour plus d'informations sur la méthode, voir Van der linden, B. (2011). Principes généraux d'évaluation des effets d'un dispositif. Reflets et perspectives de la vie économique, tome 1,(1), 13-22. doi:10.3917/rpve.501.0013.

Cette partie récapitule également les principales conclusions de la présente étude. Elle propose un ensemble de recommandations et suggestions à titre de contribution à la conception d'un plan d'actions, appuyées par un catalogue de bonnes pratiques à travers une lecture des expériences à travers le monde ayant garanti leur pérennisation et affiché des retombées positives en matière d'inclusion financière des bénéficiaires.

Partie I. Revue de la littérature

L'élaboration de ce travail repose sur une multitude de concepts théoriques liés à l'entrepreneuriat, l'inclusion financière et la microfinance qui méritent d'être délimitées au début de la présente étude.

I. L'entrepreneuriat en Tunisie

Entreprendre est à la fois un acte économique et social. Néanmoins, la théorie économique soumet souvent l'entrepreneuriat à un raisonnement purement économique basé sur la rationalité du marché, en négligeant le rôle joué par l'environnement sociétal qui invoque la théorie sociologique. Le milieu, les croyances, le capital social et les réseaux contribuent inéluctablement à forger et ancrer l'esprit entrepreneurial. Il en résulte que l'analyse des démarches entrepreneuriales se situe à la fois sur un plan économique et financier mais aussi sur un plan sociologique et institutionnel, en relation avec les croyances et conformément aux facteurs humains. Selon Béraud (2000)¹¹, la décision d'entreprendre n'est pas un comportement individuel isolé, mais suppose l'existence d'un milieu favorisant cette culture et des structures sociales déterminant cette attitude.

Néanmoins comment définir l'entrepreneur ou encore le micro-entrepreneur ?

Un entrepreneur est un individu qui développe et implante une entreprise dont il assume les risques, et qui met en œuvre des moyens financiers, humains et matériels pour en assurer le succès et pour réaliser un profit. Par analogie, un micro-entrepreneur est celui qui développe une micro-entreprise et s'expose aux risques en vue de garantir son succès.

¹¹ Beraud P. (2000). Qui est l'entrepreneur ? Débats autour du spectre de la théorie économique. *Episteme*, n° 4-5, p. 167-187.

En France, **la micro-entreprise** désigne selon l'INSEE¹² une entreprise de moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou son total bilan n'excède pas 2 millions d'euros. En revanche, l'INS en Tunisie attribue l'appellation micro-entreprise à toute structure n'employant pas plus de six personnes et patentée. Ces définitions ne font pas référence à l'auto-emploi et se situe probablement en dehors du champ d'action des institutions de microfinance qui financent des entreprises de plus petite taille et pouvant intervenir dans le secteur informel.

Les clients des IMF seraient plutôt des auto-entrepreneurs conformément à la Loi n° 114-13 du 19 février 2015 relative au statut de l'auto-entrepreneur au Maroc ou encore au projet de loi en Tunisie¹³. Conformément à ce dernier, **l'auto-entrepreneur** serait toute personne physique résidente en Tunisie exerçant seule, une activité industrielle, commerciale, artisanale, ou de prestation de services dont le chiffre d'affaires encaissé n'excède pas 100 000 TND pour les activités industrielles et 50 000 TND pour les autres domaines. Cette définition donne lieu à certaines ambiguïtés : d'une part le projet de loi ne précise pas la périodicité du chiffre d'affaires (supposée annuelle); d'autre part il fait référence uniquement à l'auto-emploi et occulte la création d'emplois. Il est à noter que le régime « auto-entrepreneur » est remplacé par le statut de « micro-entrepreneur » depuis 2016 en France.

Dans la présente étude, les **micro-entrepreneurs** sont les créateurs d'entreprises de taille réduite (auto-emploi ou un effectif réduit), opérant le secteur formel ou informel, quelque soit le domaine de l'activité. Un jeune entrepreneur est âgé de 18 à 35 ans.

I.1. Les conditions favorables à l'entrepreneuriat

¹² Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)

¹³ Selon le site de la fédération française des auto-entreprises, ce projet de loi a été initié en novembre 2017 par le Ministère de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique et le TAMSS. Il a fait l'objet d'une réunion nationale en février 2018 et il est actuellement en cours de discussion auprès du chef du gouvernement.

La littérature sur le climat favorable à la création d'entreprises met en exergue de nombreux facteurs clés liés essentiellement aux caractéristiques individuelles de l'entrepreneur, le contexte social et culturel et à l'écosystème de l'entrepreneuriat en plus des attributs du projet. Dans ce sens, Cressy (1999)¹⁴ établit une relation inverse entre l'âge de l'entrepreneur et le taux de survie d'une entreprise en supposant que les entrepreneurs plus âgés sont mieux habilités à réussir leurs affaires. La réussite d'une entreprise nouvellement créée dépend également de l'étendue de son marché (locale, nationale, régionale, internationale) selon Koschatzky (1998)¹⁵. De son côté, Bradelly (2004)¹⁶ a insisté sur les compétences de l'entrepreneur, sa manière de gérer son affaire et sa vision à long terme. Le renforcement de la culture entrepreneuriale, la sensibilisation et l'accompagnement constituent des axes stratégiques en faveur de l'entrepreneuriat.

La multitude des recherches sur l'entrepreneuriat souligne plusieurs facteurs influant sur l'activité entrepreneuriale dans les économies en développement.

Une étude récente, réalisée par la Banque Mondiale, la BERD et la BEI¹⁷ entre 2013 et 2015 auprès de 6500 chefs d'entreprises a dévoilé les principaux obstacles qui inhibent les affaires dans les pays de la zone MENA. Ainsi, l'environnement entrepreneurial au Maroc est heurté à la dominance du secteur informel, la corruption et le manque des ressources humaines qualifiées. En Egypte, les chefs d'entreprises se plaignent en premier lieu de l'instabilité politique et en second lieu des difficultés d'accès à la finance et d'un manque de raccordement à l'électricité. En revanche, l'accès à la finance constitue le principal défi des entrepreneurs en Jordanie. Viennent

¹⁴ Cressy, R., (1999), "Small business failure: failure to fund or failure to learn?", In: Acs ZJ, Carlsson B, Karlsson C, editors. *Entrepreneurship, Small & Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*, Cambridge: Cambridge University Press, p. 161-85

¹⁵ Koschatzky, K. (1998). *Firm Innovation and Region: The Role of Space in Innovation Processes*. *International Journal of Innovation Management*, 2(4), 383-408.

¹⁶ Bradley, D. B., (2004), "Small Business : Causes of Bankruptcy, Small Business Advancement National Center", Research Paper, University of Central Arkansas, College of Business Administration.

¹⁷ WHAT'S HOLDING BACK THE PRIVATE SECTOR IN MENA? LESSONS FROM THE ENTERPRISE SURVEY

ensuite les difficultés liées au niveau d'imposition des entreprises et l'instabilité politique.

Dans ce qui suit, nous focalisons sur l'accès au capital et le niveau d'éducation et de formation compte tenu de l'objet principal de la présente étude.

Le capital financier est l'un des principaux problèmes auxquels sont heurtés les jeunes entrepreneurs lors du démarrage d'une entreprise. En effet, les institutions financières sont réticentes à prêter de l'argent aux entreprises naissantes, principalement en raison des risques élevés et du manque d'informations disponibles sur la rentabilité des petites entreprises (Verheul et al., 2006)¹⁸.

Par ailleurs, les femmes sont particulièrement plus exposées à l'exclusion financière lors de leurs démarches entrepreneuriales. Etant donné que les femmes ont tendance à avoir des entreprises de taille plus petite et possèdent souvent moins d'expérience professionnelle, leur accès à un soutien financier externe devient plus difficile (Bird & Brush, 2002 ; Carter, 2003, CAWTAR, 2017)¹⁹.

Muravyev et al. (2009)²⁰ mettent en exergue deux obstacles lors de la demande des femmes entrepreneures d'un financement externe : leur réticence à solliciter un prêt bancaire et les niveaux d'intérêt élevés. Selon cette recherche, les femmes chefs d'entreprise sont moins disposées que les hommes à solliciter un financement externe par pudeur face au jugement de la société ou par manque de confiance en soi. Cette

¹⁸ Verheul, I., Van Stel, A. J., & Thurik, A. R. (2006). Explaining female and male entrepreneurship at the country level. *Entrepreneurship and Regional Development*, 18(2), 151–183

¹⁹ Bird, B., and Brush, C.G. 2002. A gendered perspective on organizational creation. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 26(3): 41–65

Carter, N., Brush, C., Greene, P., Gatewood, E., and Hart, M. 2003. Women entrepreneurs who break through to equity financing: the influence of human, social and financial capital. *Venture Capital: an international journal of entrepreneurial finance*, 5(1): 1–28.

²⁰ Muravyev, A. Oleksandr T. and Dorothea S. (2009). Entrepreneurs' Gender and Financial Constraints: Evidence from International Data. *Journal of Comparative Economics*, 2009, vol. 37, issue 2, 270-286

réticence à demander un financement résulte le plus souvent d'un manque de connaissances du système financier et/ou d'un déficit d'éducation scolaire ou professionnelle. De plus, elles sont stigmatisées par les banques et éprouvent plus de difficultés à accéder aux crédits bancaires. Quand elles parviennent à obtenir un financement, elles sont souvent chargées d'un taux d'intérêt plus élevé dans le contexte où les taux d'intérêt sont libres.

En effet, **le manque d'éducation** est considéré comme une entrave sérieuse à la réussite des démarches entrepreneuriales (Coleman, 2002). Dans ce sens, l'augmentation du niveau d'éducation des entrepreneurs conduit à une augmentation de l'entrepreneuriat, du revenu et de la productivité du capital (Verheul & Stel, 2007)²¹.

La formation constitue également un élément important dans l'acquisition des connaissances professionnelles et managériales ainsi que l'accroissement de la performance des entreprises créées. Elle permet en conséquence d'améliorer la probabilité de réussir une affaire. Une formation supplémentaire sur le démarrage d'une nouvelle entreprise dispensée à l'entrepreneur novice pourrait fournir un soutien nécessaire et procurer une confiance supplémentaire. De même, la formation est susceptible d'appuyer l'activité entrepreneuriale et de renforcer l'esprit d'entreprise, à travers la réduction des particularités négatives observées chez les femmes entrepreneures (taille réduite de l'entreprise, appréhension du risque, secteur peu innovant...). En résumé, les formations managériales, techniques ou financières lors de la création d'une nouvelle entreprise sont considérées comme un atout précieux appuyant toute démarche entrepreneuriale d'une manière générale et chez les femmes en particulier.

²¹ Verheul., and Van Stel. "Entrepreneurial diversity and economic growth". Scientific analysis of entrepreneurship and SMEs. N°2007 (01).

I.2. Les obstacles à l'entrepreneuriat féminin

Dans la mesure où le genre influe sur les comportements des individus selon leur environnement socioculturel ou leur niveau d'éducation, certains chercheurs considèrent alors qu'il existe des aspects distinctifs pour les femmes entrepreneures. Belcourt et al. (1991)²² définissent *l'entrepreneure* de façon précise, en mettant notamment l'accent sur sa volonté **d'épanouissement personnel**, mais aussi **son autonomie financière** et **la maîtrise de son existence** grâce au lancement et à la gestion de sa propre entreprise.

Les entrepreneures constituent donc une typologie à part du moment où on peut observer une différence en termes de motivation pour l'entrepreneuriat et/ou une différence en termes de comportement et de compétences (Alexandre-Leclair, 2014)²³. D'une part, les femmes entrepreneures dans les pays en développement visent des secteurs différents de ceux des hommes tels que l'artisanat, le commerce ou l'agriculture. Elles investissent le plus souvent dans les secteurs des services, en fixant des objectifs et des stratégies différentes de celles des hommes. D'autre part, les femmes sont plus exposées aux pressions socioculturelles dans les pays en développement (Alexandre-Leclair et Redien-Collot, 2013)²⁴. Parfois, la volonté d'entreprendre est inhibée par le regard des hommes et la place que la société lui attribue, en l'occurrence au sein du ménage.

Par ailleurs, d'après Still et Walker (2006), les hommes ont plutôt tendance à être attirés par l'entrepreneuriat *pull*, motivé par la saisie d'une opportunité d'affaires profitable, alors que les femmes sont plutôt poussées vers l'entrepreneuriat *push*,

²²Belcourt, M., Burke, R.J. & Lee-Gosselin, H. (1991). The glass box: Women business owners in Canada: Background paper. Ottawa, Ontario: Canadian Advisory Council on the Status of Women

²³ Alexandre-Leclair, L. (2014). Diversity as a motive for entrepreneurship?: The case of gender, culture and ethnicity. *Journal of Innovation Economics & Management*, 14, (2), 157-175.

²⁴Alexandre-Leclair, L. & Redien-Collot, R. (2013). L'intention entrepreneuriale des femmes : le cas de l'Égypte. *Revue internationale P.M.E.*, 26(1), 93-116.

motivé par le chômage, l'insatisfaction personnelle ou un changement dans la situation socioprofessionnelle. La création d'une entreprise concrétise une occasion pour l'émancipation des femmes dans les pays en développement. (Alexandre-Leclair et Redien-Collot, 2013). L'entrepreneure cherche à être autonome, s'émanciper et prouver aux hommes qu'elle peut réussir et manager une équipe.

Dans le contexte particulier de la Tunisie, l'entrepreneure souffre de nombreuses difficultés issues du contexte culturel et social en plus d'une grande difficulté d'accès aux financements. A cet égard, l'étude du CAWTAR (2017) sur la promotion des projets initiés par les jeunes diplômées révèle que 49% des femmes situent l'accès au financement comme le principal obstacle qui entrave la création d'un projet en plus du manque des idées innovatrices (18%) et la taille restreinte du marché (16%). Cependant, seulement 9% des femmes ont exprimé l'obstacle des responsabilités familiales.

L'étude WES (2017) sur l'entrepreneuriat féminin a soulevé les stéréotypes dont souffre l'entrepreneure dans un contexte culturel et social tunisien, à savoir en premier lieu que l'entrepreneuriat féminin reste biaisé par des portraits traditionnels d'une femme artisanne ou agricultrice. Ainsi les femmes sont peu présentes dans des secteurs de pointe tels que les télécoms ou la finance. De plus, une femme devrait se battre pour la survie de sa famille et non pour son entreprise. Ses choix stratégiques pour son entreprise sont influencés par des croyances religieuses qui conduisent l'entrepreneure à renoncer même à la demande d'un crédit bancaire. En termes d'obstacles à l'entrepreneuriat féminin dans l'intérieur de la Tunisie, l'étude souligne la mauvaise infrastructure, l'insécurité et surtout la centralisation des décisions de financement par les institutions publiques. L'accès à l'information concernant les dispositifs d'appui, les démarches juridiques et le financement constitue aussi un grand obstacle selon le Ministère de la Femme.

Par ailleurs, l'étude du Réseau Entreprendre et COGIT (2017) sur les défis à relever par les entrepreneures en Tunisie a révélé que 11% des femmes manifestent leur crainte d'un manque de légitimité lors de leurs démarches entrepreneuriales. D'ailleurs, 59,4% des femmes ont été victimes de discrimination lors du montage de leurs projets surtout au centre ouest de la Tunisie. En plus, 76% n'ont pas eu l'opportunité ni la possibilité de bénéficier d'un accompagnement lors de la création de leurs entreprises.

I.3. L'accompagnement des micro-entrepreneurs

D'après Paul (2003)²⁵, l'accompagnement en entrepreneuriat repose sur trois volets, en l'occurrence :

- **Le volet « Conduire »** caractérise, dans un rapport d'autorité, des relations de type maître (celui qui sait et qui transmet) à élève. Ce registre concerne, par exemple, les activités de formation, de transfert de savoir-faire ou de connaissances.
- **Le volet « Guider »** suppose un échange bidirectionnel dans le cadre d'une Co-construction des savoirs. La relation d'accompagnement passe par un processus autoréflexif visant à aider l'accompagné à forger ses propres solutions en vue d'atteindre les objectifs qu'il se sera fixés.
- **Le volet « Escorter »** véhicule l'idée de protection, d'attention portée à autrui (qui serait en difficulté) dans une dynamique de construction ou de rétablissement, où l'accompagnateur est impliqué au côté de l'accompagné (il partage le risque du fait de la mise à disposition de ressources, de garanties). Celui qui escorte va protéger, secourir, soutenir, ce qui peut passer par l'accueil ou l'introduction dans un réseau par exemple.

²⁵ Paul, M. (2003), « Ce qu'accompagner veut dire », Revue scientifique Carrièreologie, vol. 9, n° 1, pp. 121-144.

Geindre et Deschamps (2014)²⁶ dressent une typologie détaillée de l'accompagnement. Elle inclut :

- **La formation**, qui se situe du côté de « conduire », est la pratique sans doute la plus connue. Elle repose sur la transmission plutôt impersonnelle de savoirs standardisés et permet difficilement de prendre en compte la singularité des situations des apprenants (elle est générique et peu personnalisée).

- **Le conseil d'expert** repose sur la mobilisation d'une personne experte pour analyser une problématique spécifique et complexe, et formuler des recommandations. Il se situe dans le registre de la « conduite ».

- **Le counselling** est une pratique de soutien moral, largement basée sur l'écoute, qui vise à aider une personne face à des problèmes d'orientation, ou d'adaptation. L'empathie de l'accompagnateur est centrale pour assurer le dialogue, pour faciliter le développement individuel, en vue de trouver « un bon chemin » pour s'en sortir ou réussir. La posture est presque du registre patient/thérapeute. Le counselling relève du champ du « guidage ».

- **Le tutorat** s'inscrit à la croisée de deux logiques. La première est d'ordre technique car elle est orientée vers l'acquisition de savoir-faire. La seconde est de l'ordre de la socialisation et de l'intégration dans et par le travail. Le tuteur doit faciliter un transfert d'expérience et un retour sur l'action du tuteur. Le tutorat se situe aujourd'hui dans le champ de l'« escorte », impliquant protection et surveillance.

- **Le mentorat** fait référence une relation de frère aîné à un novice. Le mentor fait bénéficier de l'expérience d'un aîné à un novice, avec lequel il noue une relation, plutôt affective, sur le long terme. Le mentor est chargé de l'introduire ou de l'accueillir dans de nouveaux cercles, de l'orienter dans ses projets, tout en veillant à sa sécurité. Le mentorat se place alors à l'articulation de « conduire » et « escorter ».

²⁶ Sébastien Geindre, Bérangère Deschamps (2014), « L'accompagnant du repreneur : conseil, mentor ou coach ? », *Entreprendre & Innover* 2014/2 (n° 21-22), p. 38-46.

- **Le coaching** est une prise en charge proposant une réponse « à la carte » pour l'accompagnement d'un individu dans son contexte professionnel sur le moyen terme. Grâce à un côté-à-côté bienveillant, le coach apparaît comme un partenaire qui apporte une écoute attentive dans un espace sécurisé. Le coaching est une dynamique de co-construction qui favorise l'expression par le client de sa propre situation. Il offre un accompagnement à plusieurs formes, embrassant les registres du «guidage» et de « l'escorte ».

Il en résulte que l'accès à un accompagnement efficace aux termes des activités ci-dessus décrites requiert des compétences diversifiées, des habilités exquises en plus de l'expertise, difficilement conciliables auprès d'une seule personne. L'accompagnement nécessiterait en conséquence l'intervention de plusieurs personnes relevant du domaine technique, économique, social et psychologique.

En outre, l'accompagnement est une tâche qui fait appel à plusieurs compétences visant la création d'une dynamique d'échange entre les différents accompagnateurs et l'entrepreneur mais ce n'est toutefois pas sans difficultés.

A cet égard, Dubard Barbosa & Duquenne (2016)²⁷ décrivent le processus de création d'entreprise dans lequel l'entrepreneur est accompagné, comme un contexte de prise de décisions évolutif. L'entrepreneur doit en effet prendre des décisions face à l'incertitude de l'évolution de son projet et en fonction de son évaluation du risque, et cela malgré les limites de sa rationalité. Ces décisions ont des conséquences sur les dialogiques porteur/projet, projet/accompagnateur et porteur/accompagnateur qui risquent de générer trois types de dérives dans le processus d'accompagnement : le retrait face à l'expertise de l'accompagnateur, la soumission aux contraintes imposées par les systèmes d'accompagnement même aux dépens du projet et des aspirations de

²⁷Dubard Barbosa, S. & Duquenne, L. (2016). Les dérives des systèmes d'accompagnement sur la prise de décision et de risque dans la création d'entreprise : réflexions pour la recherche et pour la pratique. *Revue internationale P.M.E.*, 29 (3-4), 193–239.

l'entrepreneur et la possible altération temporelle inadéquate du processus entrepreneurial.

Le premier type de dérive se manifeste dans l'éventuel **retrait de la part du porteur de projet face à l'expertise de l'accompagnateur**. Le premier attend de l'expert une indication sur la direction à suivre, voire une substitution dans le processus de prise de décision. Or d'après Fayolle (2004), quand les besoins se trouvent plutôt focalisés sur l'individu (interrogations et doutes ou au contraire trop fortes certitudes, besoin de formation ou d'information, etc.), l'accompagnement se déplace du champ des compétences managériales vers le coaching psychologique. Nonobstant, cette dimension psychologique dans le processus d'accompagnement semble délaissée dans la pratique (Valeau, 2006) fautes de compétences requises chez l'accompagnateur qui est généralement un ancien entrepreneur, un salarié ou un formateur technique. Cette négligence peut s'avérer préjudiciable dans le cas du suivi des entrepreneurs par nécessité.

La deuxième dérive découle de **la satisfaction des contraintes des systèmes d'accompagnement aux dépens du projet entrepreneurial** : Un accompagnateur agit, en effet, le plus souvent au nom d'une structure référencée, soumise à des contraintes d'évaluation qui orientent très sensiblement la prestation d'accompagnement. Les systèmes d'accompagnement sont soumis à diverses contraintes dont les plus importantes sont : les contraintes de financement et celles d'évaluation des prestations accomplies. D'une part, **les contraintes de financement** sont susceptibles d'entraîner de nombreuses dérives sur les apprentissages autour du risque et de la décision (Duquenne, 2014)²⁸. Issues directement du porteur de projet, ou indirectement des systèmes d'accompagnement, les demandes de financement

²⁸ Duquenne, L. (2014). L'illusion de l'accompagnement. *Entreprendre et Innover*, 2-3(21-22), 77-89.

demeurent en effet une requête majeure et ce quelle que soit la nature ou l'importance du projet. D'autre part, les systèmes d'accompagnement doivent, eux-mêmes, justifier leur existence vis-à-vis des financements qu'ils reçoivent. Il n'est donc pas rare que les accompagnateurs soient eux aussi évalués, de manière formelle et informelle, sur des critères principalement financiers. Nakara et Fayolle (2012)²⁹ constatent que les pratiques d'accompagnement sont basées bien souvent sur des objectifs de performance purement financière et économique. Elles n'échappent pas à une logique d'« industrialisation » des pratiques managériales pouvant être très peu adaptées aux difficultés humaines et sociales vécues par les porteurs de projets.

Le troisième type de dérive se manifeste dans **une accélération exagérée du processus de création ou, à l'inverse, dans son retardement**, et cela notamment à cause de l'influence de l'accompagnateur sur le diagnostic du contexte, du projet lui-même, et de l'adéquation projet/individu. Cela est souvent visible dans le processus d'élaboration et de validation du plan d'affaires ainsi que dans la décision du lancement de l'activité.

Quant au contexte tunisien, les dispositifs d'accompagnement sont nombreux et diversifiés sans toutefois évoquer leur efficacité à défaut d'études sur cette question. A titre d'exemple, L'ANETI offre une gamme assez étoffée de services de formation et d'accompagnement. En plus des formations entrepreneuriales (CEFE ou CREE)³⁰

²⁹ Nakara, W. & Fayolle, A. (2012). Les « bad » pratiques d'accompagnement à la création d'entreprise: Le cas des entrepreneurs par nécessité. *Revue française de gestion*, 228-229 (9), pp. 231-251.

³⁰ La formation CEFE (Création d'Entreprises et Formation d'Entrepreneurs) est une approche d'aide à la création d'entreprise qui cible les porteurs de projets et assure une initiation aux compétences managériales. CREE est une formation de deux semaines en vue d'outiller aux entrepreneurs potentiels d'être outillés pour évaluer leur projet d'entreprise, dresser un Plan d'affaires, et décider de la création de leur entreprise

et des formations managériales (GERME³¹, marketing, comptabilité...), la méthode MORAINÉ³² est une méthode originale de recherche et de fixation d'idées nouvelles et innovantes pour entreprendre. C'est un cursus de suivi et d'accompagnement selon l'approche « Recherche-Action ». Sa vocation serait développer la capacité des personnes à être créatives et entreprenantes. Indépendamment de la création potentielle d'une activité, MORAINÉ est présentée comme un très bon outil pour apprendre à penser et à agir. Un autre exemple des démarches d'accompagnement à l'entrepreneuriat est dispensé à travers les missions de CONECT qui concernent la promotion du savoir-faire, les échanges commerciaux, la coopération technologique, les partenariats de long terme et les investissements, principalement dans les pays émergents et en développement ainsi que les marchés traditionnels. En outre CONECT cherche à faciliter l'accès à l'international à travers nos réseaux de partenaires et intégrer l'entreprise tunisienne dans les réseaux publics et privés en Tunisie et dans le monde.

Des dispositifs d'accompagnement sont aussi disponibles pour les Tunisiens résidents à l'étranger. A titre d'exemple, le Ministère tunisien de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines et ACIM, l'Agence pour l'entrepreneuriat en Méditerranée, avec le soutien de la division de la Coopération Internationale de l'ambassade de Suisse en Tunisie et de la GIZ ont lancé le programme «Twensa Invest», un dispositif inédit d'accompagnement pour les porteurs de projet d'origine tunisienne vivant en Europe et souhaitant créer une entreprise dans leur pays d'origine. Ce dispositif vise à sensibiliser la communauté tunisienne résidant en Allemagne, France et Suisse sur les opportunités d'investissement et le climat des affaires en Tunisie et à accompagner individuellement une vingtaine d'entrepreneurs, sélectionnés sur dossier, dans la concrétisation de leurs projets en Tunisie.

³¹ GERME est une formation dispensé à des entrepreneurs déjà installés et ayant obtenu un financement qui vise le renforcement de leurs connaissances managériales.

³² Selon le site de l'ANETI.

De l'accompagnement est également dispensé aux étudiants tunisiens en vue de les initier à la vie des affaires. Dans ce cadre, le projet SALEEM (Structuration et Accompagnement de l'entrepreneuriat-étudiant au Maghreb). SALEEM cherche à favoriser l'entrepreneuriat-étudiant au Maroc et en Tunisie par la mise en place, au sein des systèmes d'enseignement supérieur, d'un statut officiel et de pôles d'accompagnement pour les étudiants auto-entrepreneurs.

En conclusion, l'accompagnement est une tâche multidimensionnelle pouvant toucher plusieurs cibles qui constitue une condition primordiale à la réussite des démarches entrepreneuriales en *ex ante* et en *ex post*. Néanmoins, l'efficacité de tout processus d'accompagnement dépend de l'expertise et de l'expérience des accompagnateurs, de l'intensité des contraintes financières (accès imminent au financement et évaluation de la démarche d'accompagnement en termes d'efficacité opérationnelle) et de la cohérence et interconnexion des diverses démarches d'accompagnement.

II. La microfinance : une démarche de la finance inclusive

La libéralisation financière accrue depuis le début des années 1990 a engendré le retrait progressif du secteur bancaire du financement d'une certaine frange de la population dans plusieurs zones géographiques du monde (Leyshon, 1995 ; Kempson and Whyley, 1999). Les pauvres et les petits et moyens entrepreneurs constituent la cible la plus touchée par ce vide assigné également au désengagement de l'Etat (Fouillet et Roux, 2018). Par ailleurs, les études sur les niveaux d'accès à la finance conventionnelle ont révélé des disparités importantes entre les pays développés et les pays en développement d'une part, et les individus à faible revenu et le haut de la pyramide des revenus d'autre part (Demirgüç-Kunt, 2012).

En conséquence, les autorités internationales s'engagent depuis le G20 en 2009 à améliorer l'accès bancaire des populations en marge. Dès lors, de nombreuses

initiatives nationales ont été mises en place et de nombreux acteurs et parties prenantes œuvrent pour garantir à chacun un accès responsable aux produits de la finance et pallier à l'exclusion financière.

II.1. L'Ex/Inclusion financière

L'exclusion financière est souvent présentée comme un processus par lequel une personne trouve des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires conventionnels, qui répondent à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale (Servet, 2006)³³.

Gloukoviezoff (2004)³⁴ relie l'exclusion bancaire, le noyau de l'exclusion financière à plusieurs niveaux de difficultés personnelles et socio-économiques en établissant une relation biunivoque entre l'exclusion financière et l'exclusion sociale:

- ✓ **Au niveau psychologique** : Les personnes confrontées à l'exclusion bancaire vont vivre une situation économique et/ou sociale dévalorisée (dépression) ou, du moins, vécue comme dévalorisante. Ce sentiment d'infériorité est accru par le caractère hiérarchique de la relation bancaire, où chaque refus ou difficulté d'accès à un service financier est ressenti comme un stigmate supplémentaire, un jugement porté par la société par le biais de l'institution financière qui la représente.
- ✓ **Au niveau socio-économique** : Les conséquences de l'exclusion bancaire sur la vie quotidienne (impossibilité de déposer un chèque en guise de caution pour louer un logement, difficulté de combler les déficits de trésorerie...) contribuent davantage à l'amplification de la précarité économique en grevant des budgets faibles et mettent en péril l'estime de soi, ce qui nuit aux relations sociales.

³³ Servet J.M. (2006) «Banquiers aux pieds nus: la microfinance », Edition Odile Jacob.

³⁴Gloukoviezoff G. (2004), « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale ». Revue française des affaires sociales N° 2004/3 (n° 3), pp. 9-38

Anderloni & Carluccio (2007) dressent une typologie des exclus financiers scindés en deux catégories : **les non bancarisés (exclus)** et **les marginalement bancarisés (mal servis)**. Les exclus correspondent à des individus ne disposant d'aucun accès à la finance conventionnelle (aucun accès à un compte auprès d'une institution financière). Cependant, les mal servis sont les personnes ayant un compte mais n'ayant pas de moyens de paiement bancaires classiques ou électroniques. De plus, il peut s'agir de personnes qui possèdent ces moyens mais qui en font peu ou pas du tout usage dans le cadre de leurs habitudes de paiement ou d'épargne. Dans son rapport sur l'exclusion de l'épargne, la Commission européenne (2008)³⁵ relie le manque d'épargne à des raisons telles que le manque d'argent pour épargner (c'est-à-dire, un faible revenu ou une faible allocation sociale), le manque d'habitude pour économiser de l'argent en banque ainsi que le refus de traiter avec les banques en raison d'une expérience négative. Gloukoviezoff (2005)³⁶ souligne également l'incompréhension des procédures financières jugées complexes et difficiles en tant qu'obstacle à l'inclusion financière. En résumé, les exclus financiers sont les femmes, les moins instruits, les faibles revenus, les ressortissants des zones rurales ou défavorisées et les immigrés, qu'ils soient personnes physiques ou micro-entreprises³⁷.

L'inclusion financière est la situation inverse de l'exclusion financière. Elle se présente comme un concept multidimensionnel englobant **un accès croissant** des consommateurs mieux équipés et mieux informés et **une utilisation efficace** des produits financiers. La mise en pratique de ce concept requiert plus qu'une simple croissance institutionnelle ; elle nécessite d'une part, un arbitrage entre les intérêts des clients et la viabilité financière des institutions. D'autre part, elle nécessite la mise en œuvre de politiques efficaces, des normes de protection du consommateur et de

³⁵ Financité (2008), Prévention de l'exclusion financière en Europe. Cahier N°9 ; Novembre 2008

³⁶ Gloukoviezoff, G. (2009). L'exclusion bancaire : de quoi parle-t-on ? Une perspective française. *Vie & sciences de l'entreprise*, 182,(2), 9-20. doi:10.3917/vse.13. Cahier 0009.

³⁷ *Opcit.* 41.

l'industrie ainsi que le renforcement des capacités financières.³⁸ Plusieurs voies sont envisageables (la responsabilité sociétale des banques, l'engagement des autorités publiques, les Fintech...) en vue d'atteindre des niveaux d'inclusion financière plus élevés. Mais quelle est la place de la microfinance dans ce processus d'inclusion financière ?

II.2. La portée de la microfinance : inclusion, capacitation et empowerment

La microfinance constitue depuis une décennie une politique privilégiée en matière de financiarisation des populations exclues ou mal servies dans les économies en développement. Historiquement, la microfinance était vouée à la réduction de la pauvreté et à l'amélioration des conditions de vie. Elle était inéluctablement conjuguée à toute démarche de développement économique et de réduction du chômage dans les pays en voie de développement durant deux décennies. Néanmoins la vocation des institutions de microfinance s'est déplacée : **la microfinance** constitue aujourd'hui le **pilier principal des stratégies d'inclusion financière dans les pays en développement**.

Trois principales dynamiques concourent à façonner cette financiarisation contemporaine des économies en développement : la monétarisation des dépenses, l'intermédiation financière croissante des paiements, de l'épargne et du crédit et, enfin, les modes nouveaux de protection contre les risques individuels et collectifs touchant aux personnes ou à leurs biens (Servet, 2006)³⁹. En conséquence les démarches qui visent à favoriser l'inclusion financière des populations exclues, c'est-à-dire l'accès et l'usage des services financiers fournis par des intermédiaires

³⁸Ledgerwood J. (2013), "The New Microfinance Handbook: A financial Market System Perspective. Washington, World Bank.

³⁹Servet J.M. (2006), Les banquiers aux pieds nus. Odile Jacob; Paris.

financiers formels focalisent sur des mécanismes alternatifs tels que les coopératives financières ou les institutions de microfinance.

La microfinance constitue en particulier une solution pour les micro-entreprises confrontées à de nombreuses contraintes dont principalement l'accès au financement. En effet, une grande partie des entreprises dans les pays en développement est constituée de micro-entreprises informelles dont l'établissement est souvent le résultat d'un manque d'opportunités économiques alternatives. Dépourvues de garanties formelles et n'ayant pas d'état financiers à produire, elles sont exclues des services bancaires, du moins pour les services de crédit. Ces entreprises constituent alors un groupe cible naturelle pour les institutions de microcrédit. Par ailleurs, l'offre financière développée par les institutions rurales de microfinance favorise la diversification des sources de revenu pour les familles paysannes, dont la survie est assurée principalement par les cultures. Les autres secteurs sont peu, voire non rentables, (petits commerces, activités de transport, etc.). Cette diversification est perçue positivement parmi les experts du développement rural puisqu'elle permettrait de réduire l'incidence de la pauvreté et surtout de diminuer la vulnérabilité des ménages face aux aléas familiaux et économiques (Reardon et al., 2001 ; Barrett et al., 2001).

Le secteur de microfinance assure l'inclusion financière des populations exclues de la finance conventionnelle et leur garantit ainsi une meilleure capacitation économique, surtout au profit des femmes. A cet égard, Vighneswara (2014)⁴⁰ stipule que l'inclusion financière accroît la capacitation économique des femmes à travers l'accroissement de la production et l'amélioration des revenus. Une plus grande inclusion financière peut également offrir aux ménages pauvres des possibilités de réaliser des économies, faire des investissements et accéder au crédit (Ellis, Lemma,

⁴⁰ VIGHNESWARA S. (2014), 'Financial Inclusion, Gender Dimension, and Economic Impact on Poor Households' World Development Vol. 56, pp. 1–15, 2014

& Rud, 2010). L'inclusion financière leur permet également de gérer leur richesse dans le temps et de constituer des réserves financières face aux imprévus telles que la maladie ou la perte d'emploi (Collins, Morduch, Rutherford, & Ruthven, 2009).

L'émancipation économique de la femme ne se limite pas à l'accès aux ressources économiques ; elle s'étend surtout à la capacité de la femme à contrôler ces ressources. Elle implique également que la femme ait le choix de prendre des décisions éclairées, d'avoir un impact sur la famille et d'affecter les changements aux niveaux local et national. La création d'opportunités économiques, le renforcement des capacités et le lancement de projets générateurs de revenus devraient générer et avoir un impact positif non seulement sur le plan matériel et financier, mais également sur le plan social (Benhadid, 2010)

Les résultats positifs sur le plan économique permettent aux femmes d'être plus audacieuses, plus résilientes et plus communicatives avec les autres (cofinance en soi). Cela les aide à renforcer leur estime de soi et induit également l'estime de leur entourage, en particulier leurs maris. Ces changements économiques et psychologiques affectent en grande partie la manière dont leurs maris les traitent et la façon dont la société et leur environnement social les considèrent également, ce qui se traduit par des relations familiales plus étroites, plus solidaires et conviviales, c'est-à-dire avec moins de violence. (Al-Awaouda, 2012).

L'enquête sur la violence à l'égard des femmes en Tunisie (ONFP/AECID, 2010) dresse plusieurs types de violence : physique, sexuelle, économique et psychologique. **La violence économique** sous-entend l'exploitation financière, la raquette, le vol mais aussi l'exploitation abusive d'une situation de dépendance économique (privation d'aliments, des dépenses pour les enfants, privation de la liberté de dépenses...). **La violence psychologique** est en relation avec les insultes, les humiliations et le rabaissement mais aussi elle retrace des comportements de privation de visites et de contrôle des déplacements. Ainsi, la microfinance susceptible de renforcer la capacité économique et assurer le contrôle de pouvoir sur ses ressources financière devrait être également en mesure d'atténuer la violence adressée aux

femmes quand celles-ci deviennent indépendantes économiquement, libres dans sa gestion et dans ses choix de déplacement, de dépenses pour son bien-être et celui du ménage.

Une étude de BIT (Mayoux, 2000) dresse trois schémas possibles de l'impact de la microfinance sur l'émancipation :

L'autonomisation économique : l'accès des femmes à l'épargne et au crédit leur confère un rôle économique plus important dans **la prise de décision** par le biais de leur décision concernant l'épargne et le crédit. Lorsqu'elles contrôlent les décisions en matière de crédit et d'épargne, elles optimisent leur bien-être et celui du ménage.

L'accroissement du bien-être: l'accès aux facilités d'épargne et de crédit et la décision des femmes quant à ce qui est fait avec l'épargne et le crédit renforcent la voix des femmes dans les décisions économiques du ménage. Cela permet aux femmes d'augmenter leurs dépenses pour leur bien-être et celui de leurs enfants. Le contrôle des femmes sur la prise de décision est également perçu comme bénéfique pour les hommes, car il empêche les fuites de revenus domestiques improductives et nuisibles.

L'autonomisation sociale et politique: la combinaison de l'activité économique accrue des femmes et du contrôle des revenus résultant de l'accès à la microfinance et à l'amélioration de leurs compétences, de leur mobilité, de leur accès à la connaissance et de réseaux de soutien. Le statut au sein de la communauté est également amélioré. Ces changements sont renforcés par la formation de groupes, ce qui conduit à des mouvements plus larges en faveur de changements sociaux et politiques.

Par ailleurs, l'émancipation des jeunes se fait par la constitution d'un capital social à travers l'adhésion aux réseaux, à des équipes de travail ou la participation aux activités de la communauté... (Mosher, 2012). Les jeunes responsabilisés développent leur estime de soi en accomplissant les tâches accordées. Fiers d'avoir joué un rôle important dans le processus de travail, tels que réussir un projet entrepreneurial, ils

renforcent leur confiance en soi, l'estime des autres et leur bien-être psychologique (Anderson & Sandmann, 2009).

II.3. Le modèle de la microfinance plus (approche maximum)

Selon le CGAP⁴¹, la microfinance désigne généralement « *un large éventail de services financiers adaptés aux besoins des personnes pauvres... Le programme mondial d'inclusion financière reconnaît ces besoins plus généraux. Il reconnaît également l'importance de la littératie financière, du renforcement des capacités financières des consommateurs et des politiques de protection des consommateurs qui prennent en compte les conditions et les contraintes des familles pauvres dans l'économie informelle* ».

La littératie financière est le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables.

Dans cette définition :

- « connaissances » fait référence à la capacité de comprendre les questions financières personnelles et celles qui ont une ampleur plus générale;
- « compétences » fait référence à la capacité d'appliquer les connaissances financières dans la vie de tous les jours;
- « confiance en soi » évoque l'assurance avec laquelle on prend des décisions importantes;
- « décisions financières responsables » fait allusion à la capacité de l'individu de se servir des connaissances, des compétences et de la confiance en soi qu'il a acquises pour faire des choix qui conviennent à sa situation.

L'élargissement des domaines d'intervention des institutions de microfinance est étroitement lié à un passage d'un modèle restreint du métier, le modèle minimaliste ou

⁴¹ <http://www.cgap.org/about/faq/what-microfinance-how-does-it-relate-financial-inclusion-0>

approche minimum, vers un modèle élargi et plus composite, le modèle microfinance-plus ou approche maximum.

Goldmark (2006)⁴² avance que l'appellation « **services non financiers** » est un terme générique utilisé pour désigner une vaste gamme d'activités non financières assurées par des organisations, des acteurs de la société civile et même des IMF. Cette gamme inclut :

- ✓ Les formations éducatives d'ordre général et de **sensibilisation** (la lecture, la santé, la nutrition, l'émancipation des femmes, le développement communautaire) essentiellement offertes pour l'éradication de la pauvreté et le développement des communautés ;
- ✓ Les formations d'**éducation financière** qui permettent d'initier les clients potentiels à la gestion de la dette et l'acquisition des connaissances nécessaires à la compréhension et l'utilisation des produits financiers ;
- ✓ **L'éducation managériale** qui représente la forme la plus commune des services non financiers dispensés durant les décennies 1980-90 ; elle vise l'initiation des clients à la tenue comptable, la gestion des stocks, le respect des lois en vigueur...
- ✓ Et **l'assistance technique** dont l'objectif de fournir aux clients les connaissances techniques relative à un secteur d'activité souvent artisanale tels que le textile, l'ameublement...

Selon, Cull et al. (2009)⁴³, plusieurs IMF se limitent au choix d'un modèle minimaliste de la microfinance, exclusivement axé sur la fourniture des produits et

⁴²Goldmark, L. (2006). Beyond Finance: Microfinance and Business Development Services. In Berger, M., Goldmark, L., & Miller-Sanabria, T. (Eds.), (2006) An Inside view of Latin American Microfinance. Washington D.C.: Inter-American Development Bank

⁴³Cull, R., A. Demirgüç-Kunt, and J. Morduch. 2009. "Microfinance Meets the Market." The Journal of Economic Perspectives 23 (1): 167–192.

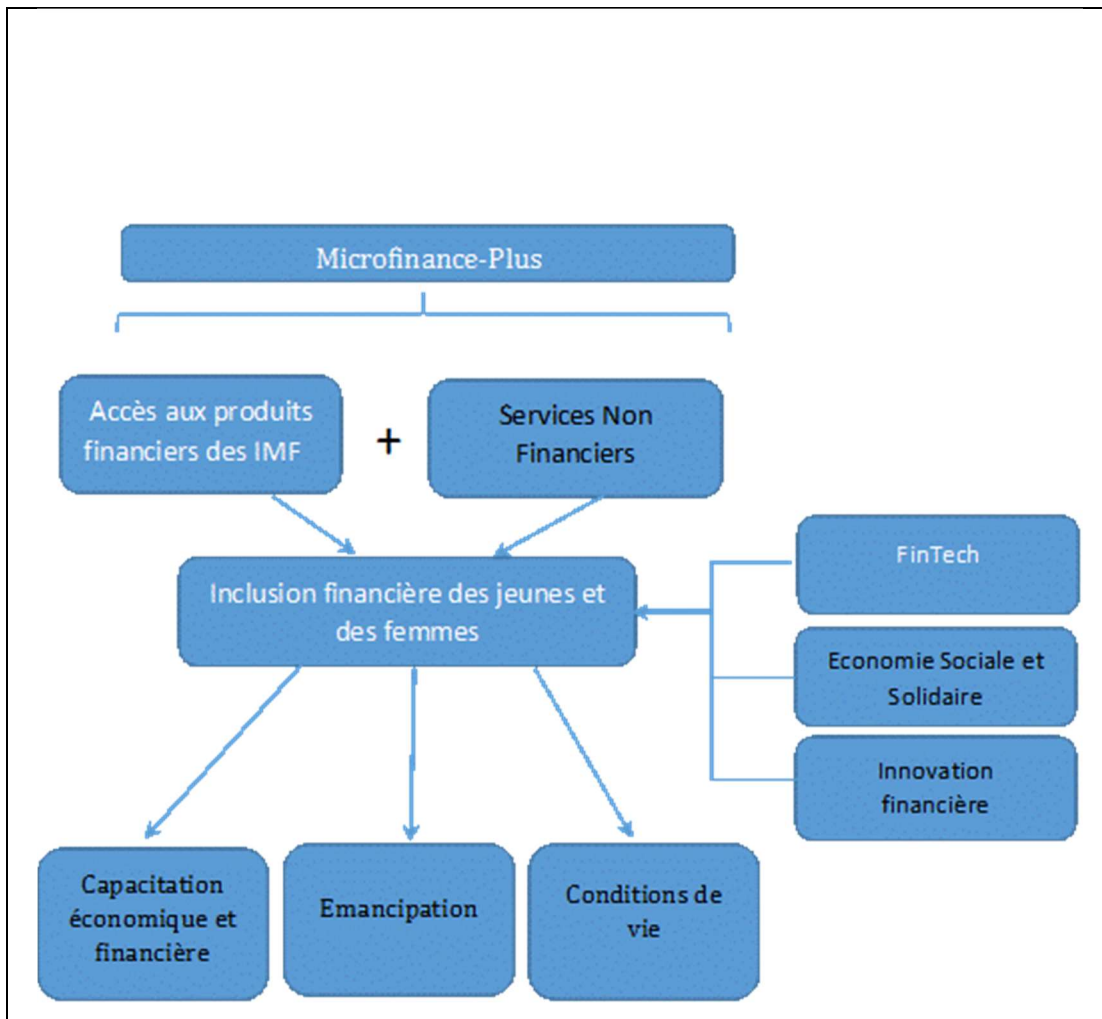
services financiers (microcrédit et microassurance). Leur choix est motivé par l'accroissement des coûts opérationnels et l'influence négative qu'ils ont sur la viabilité financière de l'institution. En pratique, la microfinance implique souvent des compromis distincts entre la réalisation des objectifs sociaux et la maximisation de la performance financière.

Néanmoins, Lensink et al. (2017)⁴⁴ examine l'impact de la microfinance-plus (c'est-à-dire la combinaison coordonnée de services financiers et non financiers) sur la performance des institutions de microfinance, dans 77 pays. Ils aboutissent à la conclusion selon laquelle la fourniture de services non financiers n'affecte pas la viabilité financière d'une IMF ; elle est sans effet sur la performance financière. Les résultats suggèrent cependant que la fourniture de services sociaux est associée à l'offre des services non financiers permet à l'IMF de fidéliser ses anciens clients, d'améliorer les taux de remboursement des crédits, d'atteindre l'autosuffisance des ressources et à grâce à une meilleure sensibilisation sociale et un meilleur accès aux informations sur le client. Par ailleurs, le modèle microfinance-plus est confronté à de nombreuses contraintes telles que le coût élevé, la rareté des ressources et la fuite de la clientèle.

Compte tenu de ce qui précède, le cadre conceptuel de la présente étude reliant les aspects ci-dessus détaillé est retracé par le schéma suivant :

Figure N° 1. Le cadre conceptuel de l'étude

⁴⁴ Robert Lensink, Roy Mersland, NhungThi Hong Vu & Stephen Zamore (2017): Do microfinance institutions benefit from integrating financial and nonfinancial services?, Applied Economics



Elaboré par nos soins.

Partie II. L'inclusion financière : un état des lieux actualisé

Cette partie de la présente étude a pour objectif de **dresser un état des lieux actualisé de l'inclusion financière en Tunisie.**

L'analyse de la situation est conclue à **trois niveaux**. Dans un premier lieu, il est question d'explorer l'offre des produits financiers à travers la présentation de l'activité des acteurs de la finance conventionnelle. Dans un second lieu, il est question d'explorer les données de la base Findex 2017. La troisième étape concerne l'examen critique du secteur de la microfinance après sa réforme en 2011.

I. L'Offre des produits et services financiers conventionnels

Le système financier tunisien est doté de nombreuses institutions financières, bancaires et non bancaires (des sociétés de leasing, de factoring, de recouvrement, des organismes de placement collectif des valeurs mobilières...)⁴⁵ en plus d'un marché de capitaux réformé à plusieurs reprises depuis 1989. Plusieurs institutions sont vouées à la collecte de l'épargne des ménages, à caractère volontaire (Banques commerciales et Poste) ou à caractère contractuelle (sociétés d'assurance et acteurs de la protection sociale) et au financement des acteurs économiques selon diverses modalités (crédit bancaire, leasing, capital-risque...). La réforme du secteur de la microfinance en 2011 a permis d'enrichir la panoplie des institutions financières grâce à l'arrivée sur le secteur de cinq nouveaux acteurs.

⁴⁵ Un grand nombre d'institutions financières a émergé après les réformes de restructuration et de modernisation du secteur financier durant la deuxième moitié des années 1980 suite à l'adoption du Programme d'Ajustement Structurel en 1985.

Le marché des capitaux est composé d'un marché monétaire instauré depuis 1987 et très actif surtout en matière de refinancement des banques de second rang en termes de liquidités. Le marché financier est composé de deux compartiments : la cote de la bourse qui abrite 81 valeurs à la fin de 2017 relevant de divers secteurs économiques (distribution, bâtiments, agro-alimentaire...) et un marché alternatif destiné aux PME et PMI qui loge 13 firmes⁴⁶.

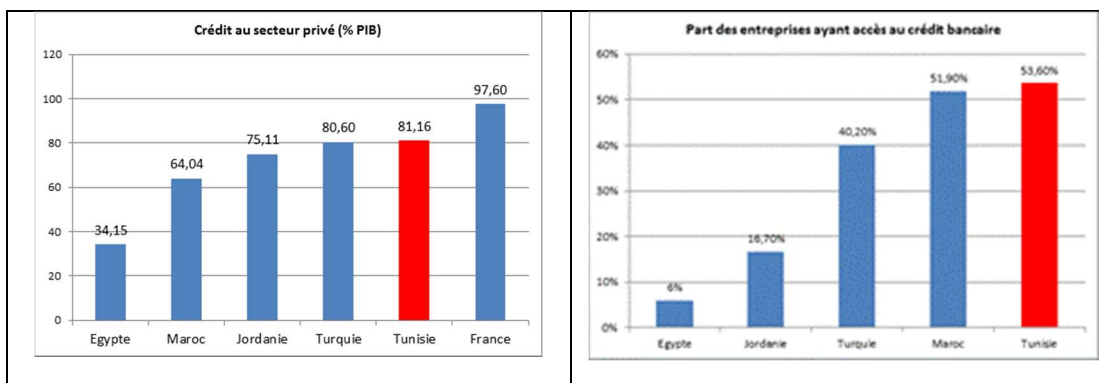
Dans ce qui suit, il est question de se pencher sur la présentation et l'analyse de l'activité des acteurs financiers étroitement liés à l'inclusion financière des faibles revenus à travers l'accès à un compte, la collecte de l'épargne, la gestion des moyens de paiement ou grâce au financement de l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes. Précisément, cela revient à diagnostiquer la contribution du secteur bancaire, de la Poste, du secteur des assurances, de la protection sociale et de souligner le rôle du secteur de la microfinance.

I.1. Le secteur bancaire

Le système bancaire tunisien comporte 24 banques universelles, deux banques d'affaires, huit compagnies de leasing et deux sociétés de factoring à la fin de 2017. La Banque Centrale de Tunisie (BCT) est l'organe de tutelle chargé de l'encadrement, la supervision et le contrôle de tous les établissements de crédit. De plus, l'Association Professionnelle Tunisiennes des Banques et des Etablissements Financiers (APTBEF) est une structure qui défend les intérêts du secteur et participe à la réglementation et la mise en place réglementaire et technique relative au métier.

⁴⁶ BVMT, rapport annuel 2017.

Graphique N° 3. Le crédit au secteur privé en Tunisie à la fin de 2016



Source : Banque Mondiale, 2017.

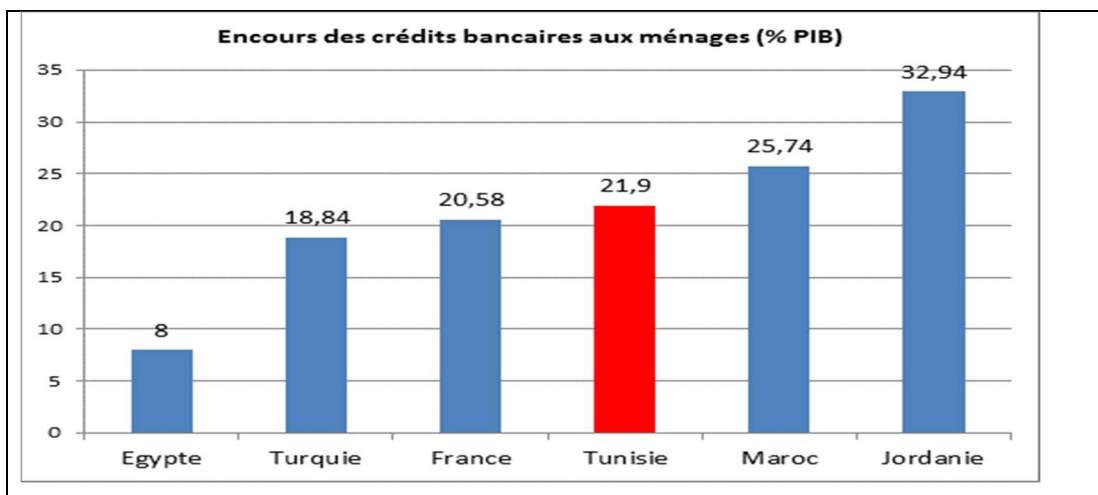
En termes de financement de l'économie, le crédit bancaire dispensé au secteur privé représente 81,6% du PIB en Tunisie à la fin de 2016, soit un niveau proche de la performance des banques en Turquie avec un niveau de 80,6% du PIB (graphique N°2). En revanche, le secteur bancaire tunisien est largement plus actif que ses homologues marocain (64,04%) et égyptien (34,15%). En Jordanie, le secteur bancaire contribue au financement du secteur privé à hauteur de 75,11% du PIB. Néanmoins, il est principalement orienté vers le financement des ménages avec un niveau de 32,94% du PIB contre un niveau plus modeste en Tunisie de l'ordre de 22% du PIB. Ce constat souligne la priorité relative accordée par les banques tunisiennes au financement des entreprises au détriment des particuliers. D'ailleurs, la part des entreprises tunisiennes exclues⁴⁷ du financement bancaire se situe à 46,4%, soit le niveau le plus faible comparativement à la Turquie (presque 60%), la Jordanie (81,3%) ou encore l'Egypte (94%).

Conformément au graphique n°3, l'encours des crédits bancaires destinés aux particuliers a atteint 22,5 milliards de TND, à la fin de décembre 2017 contre 10,7 milliards de TND en décembre 2010, soit une hausse de 110%. D'après l'Institut

⁴⁷ Le niveau d'exclusion des entreprises est déduit par soustraction de la part des entreprises ayant accès au crédit bancaire.

National de la Consommation (INC) ces crédits sont répartis entre 10,2 milliards de TND pour l'achat d'un nouveau logement (soit 49,7%), 9,1 milliards de TND pour l'amélioration du logement, 2,9 milliards de TND pour les crédits de consommation à courte durée, 317 millions de TND de crédits automobiles et 4,5 millions de TND pour les crédits universitaires⁴⁸.

Graphique N° 4. Les crédits aux ménages en Tunisie



Source : Banque Mondiale, 2017.

I.2. Le secteur des assurances

Le marché des assurances est composé de 22 entreprises résidentes dont deux mutuelles et six compagnies off-shore. Il comporte cinq compagnies spécialisées en assurance vie (Hayett, Gat Vie, Maghreb Vie, Carte Vie et Attijari Assurance), une compagnie spécialisée en assurance des crédits à l'exportation (la Cotunace), une compagnie spécialisée en réassurance (Tunis-Ré) ainsi que trois nouvelles compagnies spécialisées en assurance Takaful (Zitouna Takaful, El Amana Takaful et Assurances Attakafulia). L'ensemble de ces établissements est régit par deux

⁴⁸ INC, Enquête sur les crédits à la consommation, mars 2017.

instances de tutelle : Le Comité Général des Assurances (CGA) et la Fédération Tunisienne des Sociétés des Assurances (FTUSA).

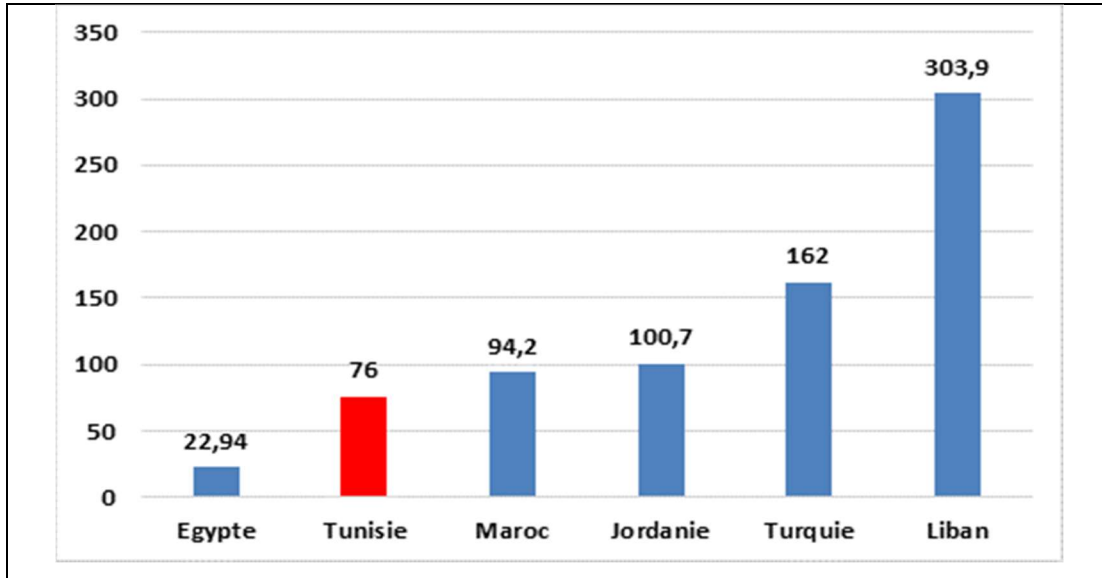
Le CGA est l'autorité de tutelle et de contrôle du secteur. Outre l'encadrement et le contrôle des acteurs du secteur, il est chargé de l'étude des questions d'ordre législatif, réglementaire, organisationnel et technique se rapportant au développement du secteur des assurances. De son côté, La FTUSA se charge de défendre les intérêts généraux de ses membres et de les représenter auprès des pouvoirs publics et des autorités de contrôle en vue de faciliter les échanges d'affaires, d'expérience et d'information sur des questions juridiques, fiscales, financières, techniques et autres.

Le marché des assurances affiche une croissance soutenue de son chiffre d'affaires global en accusant un taux de croissance annuel moyen de 9,5% entre 2012 et 2016⁴⁹. La branche automobile demeure la principale source de revenu pour le secteur en totalisant 45% des primes. L'assurance des risques industriels (incendie et risques divers) conserve sa deuxième position dans l'activité non-vie du secteur. Quant à l'assurance vie, sa part dans le marché ne cesse d'évoluer considérablement avec un niveau de 20.3% en 2016 contre 18% en 2015. Le taux de pénétration est de 2,1% en 2016 contre 3,5% au Maroc. Par ailleurs, eu regard au graphique N° 4, la densité d'assurance⁵⁰ s'élève en Tunisie à seulement 164,2 TND (soit 76,7 USD) par habitant en 2016 contre seulement 109,8 TND en 2011 en affichant un accroissement de 8,4% sur toute la période. En dépit de cette performance, la densité d'assurance et le taux de pénétration du secteur demeurent très faibles comparativement à d'autres pays de la zone MENA.

⁴⁹ CGA, rapport annuel 2016.

⁵⁰La densité d'assurance est le calcul du volume de primes par habitant dans un pays donné. Exprimée en dollars, elle indique combien chaque habitant dépense en moyenne en assurance, mais les fluctuations de devises affectent les comparaisons. Les primes par habitant peuvent être converties en utilisant les valeurs de la parité de pouvoir d'achat (PPA) plutôt que les taux de change du dollar.

Graphique N°5. La densité d'assurance en 2016 (USD)



Source des données : CGA, rapport annuel 2016 ; OCDE, 2018.

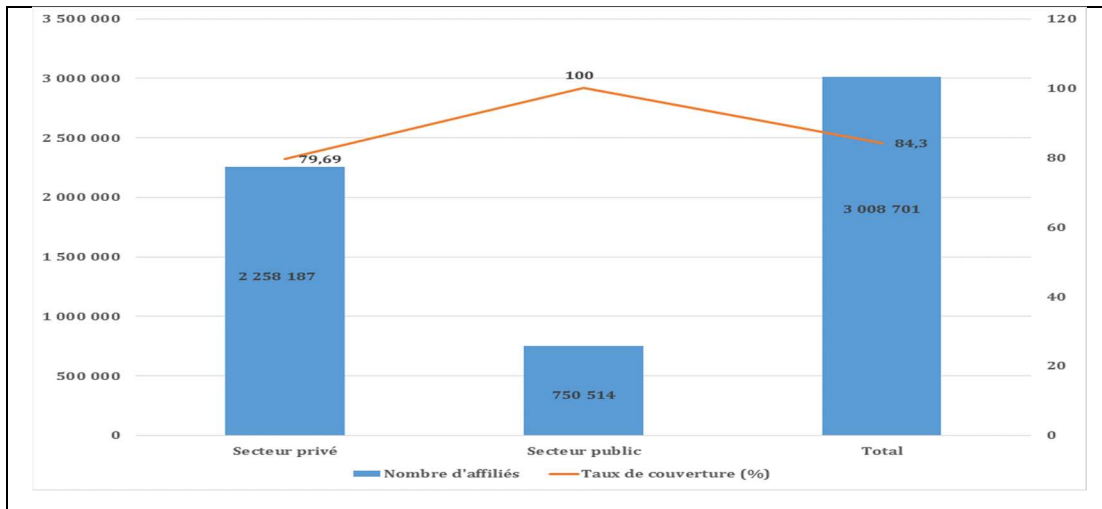
I.3. Le secteur de la protection sociale

La sécurité sociale en Tunisie se présente sous forme de régimes assurantiels gérés par trois caisses : la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) pour le secteur privé, la Caisse Nationale de Retraite et de Prévoyance Sociale (CNRPS) pour le secteur public et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) pour les prestations d'assurance maladie. Le secteur inclut aussi deux programmes assistantiels non contributifs au profit des familles nécessiteuses, en l'occurrence le Programme National d'Aide aux Familles Nécessiteuses (PNAFN) et le programme des soins à tarifs réduits (AGM2).

Le taux des populations effectivement couvertes par ces régimes, à savoir 84,3% en 2014, demeure en dessous du niveau théorique escompté. Le secteur public assure 100% d'affiliation de la population employée, soit plus de 750 milles personnes. En revanche, le taux de couverture au sein du secteur privé est de l'ordre de 79,7 % (graphique N°5). Une grande frange de la population reste ainsi entièrement exclue de toute couverture sociale à défaut d'emploi ou par choix quand elle ressort du secteur informel. Cette sous-couverture serait assignables à diverses raisons dont

l'inadaptation de la législation par rapport aux spécificités et contraintes inhérentes à certains emplois ou encore le dysfonctionnement au niveau du ciblage des principaux programmes non contributifs d'assistance sociale⁵¹. Par ailleurs, le volume des prestations sociales dispensées par les acteurs de la sécurité sociale s'élève à 6 349 millions de TND, soit 8,2% du PIB en 2013.

Graphique N°6. Nombre d'affiliés et taux de couverture par secteur d'activité à la fin de 2014



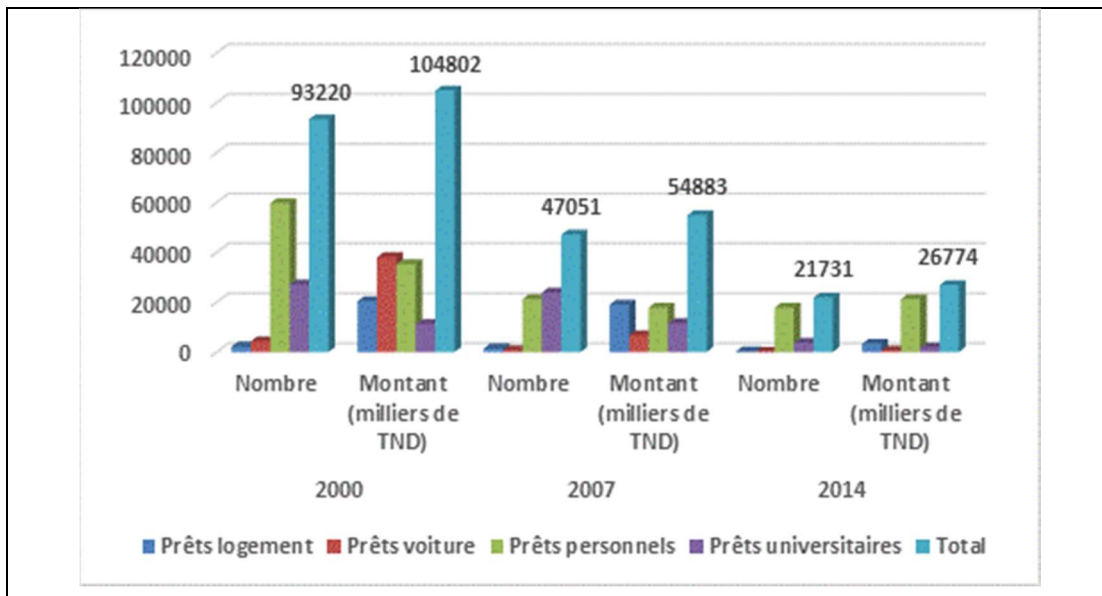
Source : Ministère des affaires sociales

En plus des prestations sociales, les deux caisses CNSS et CNRPS sont des intermédiaires financiers très importants en matière de collecte de l'épargne contractuelle, employée souvent sur les marchés monétaire et obligataire. Ils assurent également quelques financements à caractère social au profit de leurs affiliés tels que des prêts universitaires à destination des descendants inscrits à l'université ou des prêts à l'habitat dont l'objectif d'acquérir ou de construire un logement. Les prêts

⁵¹ CRES et BAD (2016), « Protection Sociale et économie informelle en Tunisie. Défis de la transition vers l'économie formelle ».

accordés obéissent souvent aux mêmes conditions pratiquées au sein du secteur bancaire ; ils peuvent toutefois être bonifiés au profit de certaines souches sociales. A titre d'exemple le prêt voiture accordé par la CNSS est facturé à seulement 6% au profit des affiliés handicapés au lieu de 8,25% pratiqué habituellement pour les autres affiliés. Les financements dispensés par les caisses de la sécurité sociale atteignent leur apogée en 2000 avec plus de 54 millions de TND, pour régresser d'une manière soutenue durant les années suivantes et se limiter à près de 27 millions de TND en 2014 à cause des conditions financières difficiles (graphique N° 6). Ils constituaient pourtant un volet complémentaire de l'offre des produits bancaires.

Graphique N°7. Les prêts dispensés par les acteurs de la protection sociale



Source : Ministère des Affaires Sociales.

I.4. La Poste

La Poste bénéficie aux termes des dispositions du décret n° 98-1305 du 15 juin 1998 de la possibilité de conduire des activités financières telles que l'exploitation de l'épargne postale et des comptes courants postaux. Outre son rôle primordial dans la mobilisation de l'épargne des particuliers, la Poste est présentée comme la Banque

Digitale du pays selon les termes d'un expert de l'institution⁵² qui met en exergue les innovations innombrables de la Poste dans le domaine des services financiers mobiles. En effet, pionnière dans le domaine depuis le début des années 2000, la Poste a diversifié son offre des services de m-paiement en impliquant plusieurs acteurs (financiers, téléphoniques et commerçants) en vue d'enrichir sa gamme de produits et diversifier les canaux des services financiers mobiles. Ainsi, la gamme des cartes prépayées (cashed in) et les services de m-paiement en dénombrent plus d'un million de comptes virtuels permettant aux exclus d'effectuer leurs paiements sans adossement sur un compte bancaires.

En guise de partenariat international, la Poste tunisienne et la Poste de Malaisie « Pos Malaysia » ont signé en 2017, une convention de coopération bilatérale pour renforcer la collaboration entre les deux pays dans le domaine du commerce électronique « e-commerce » afin de promouvoir l'échange des expériences et l'amélioration des produits et des services liés au commerce électronique.

Récemment, en mai 2018, La Poste en collaboration avec le Ministère des affaires sociales et le ministère des technologies de la communication et de l'économie numérique signe une convention pour la mise à la disposition des familles démunies une carte sociale gratuite permettant l'encaissement des mandats numérique des mandats et le retrait des billets auprès des distributeurs automatiques de billets ou des bureaux de la Poste. Il s'agit de cartes prépayées valables cinq ans.

Outre son savoir-faire dans le domaine des cartes co-brandées, qui a énormément profité au secteur de la microfinance pour le recouvrement des prêts, la Poste projette la mise en circulation des services de paiement sans contact et non adossés sur des comptes bancaires ou cashed in. En effet, la Poste et l'opérateur téléphonique Tunisie Télécoms viennent de lancer le service Telemoney, un service de m-paiement destiné à réaliser des transferts d'argent de mobile à mobile quelque soit l'opérateur. Dans

⁵² Directeur de

une première phase ce service sera relié à des cartes co-brandées en envisageant le passage à des cartes Telemoney VCN, c'est-à-dire non adossées à des comptes bancaires mais en relation avec des comptes virtuels de paiement et ce dans l'objectif de diversifier les services de paiement inclusifs.

Tableau N° 2. Le nombre des cartes prépayés de la Poste fin 2017.

	2017
Carte e-dinar Travel	2 129
Carte CTI	2 505
Cartes Co-brandée	40 042
Carte Digicard	65 068
Carte e-dinar Pro	500

Source des données : La Poste, 2018

I.5. La Caisse des Dépôts et des Consignations

Créée en 2011, la CDC est vouée à une mission de développement régional et d'appui aux PME porteuses de compétitivité et créatrices d'emplois. Grâce aux ressources mises à sa disposition (épargne postale, ressources de gestion accordées par l'Etat et les ressources des consignations...), elle intervient sur le marché financier en guise d'investisseur financier à travers les fonds communs de créances et la contribution aux prises de participation. Elle s'intéresse particulièrement aux grands projets structurants et stratégiques en appui aux politiques de l'Etat. Ainsi, elle est impliquée dans le soutien de l'innovation, de la stratégie numérique et se positionne en faveur de l'économie verte (à travers le fonds Climate Invest Fund).

La CDC apporte son soutien financier aux Start ups à travers son rôle de Fonds des Fonds en tant que souscripteur majeur dans de nombreux acteurs de capital risque (24 fonds approuvés dont 13 opérationnels totalisant un montant de 520 millions de TND). Dans son programme, elle prévoit des Prêts d'honneurs et des structures d'accompagnement.

En matière d'inclusion financière, la caisse a contribué à l'enrichissement institutionnel du secteur de la microfinance suite à sa prise de participation dans le capital d'IMF Zitouna Tamkeen en 2017. De plus, elle s'accorde une mission

stratégique de refinancement du secteur de microfinance via la création d'un fonds de refinancement pour les institutions de la place ou encore la création d'un « fonds dédié Forêts » inscrit dans le secteur⁵³. Néanmoins, aucun des fonds n'a vu le jour jusqu'à présent. Par ailleurs, la CDC envisage son soutien de son partenaire stratégique dans la promotion des Fintech et le développement des services financiers mobiles en garantissant les ressources financières nécessaires à la mise en place et le renforcement de l'infrastructure.

Tableau N° 3. Les performances clés de la CDC à la fin de 2017

	2016	2017
Revenus	307	288
Résultat Net	59	55
Ressources CENT	4369	4971
Ressources CONSIGNATIONS	663	807
Capitaux propres	257	312
Total Actif (Bilan)	5562	6423

Source : CDC, rapport d'activité 2017

II. Etendue de l'inclusion financière en Tunisie

L'évaluation des niveaux d'inclusion financière englobe principalement les dimensions **accès** aux institutions financières et **usage** de leurs produits et services. La présence géographique des points d'accès dans toutes les zones urbaines et rurales constitue aussi une condition préalable à une meilleure inclusion financière des

⁵³ Selon la Directrice Générale de la Caisse.

populations. D'où l'intérêt alloué en premier lieu à la description de l'infrastructure bancaire. De plus, il importe de déceler les différences en termes de genre, d'âge et de niveau d'instruction et de souligner les disparités régionales en matière d'accès à la finance. Cette analyse repose sur les données macro et micro de la base Findex (2017). Outre la présentation des niveaux d'accès et d'usage d'une manière descriptive, notre démarche inclut également des tests économétriques en vue de valider les différences constatées entre les niveaux d'accès des hommes comparativement aux femmes et des jeunes comparativement aux plus âgés.

II.1. Nombre de comptes et infrastructure bancaire

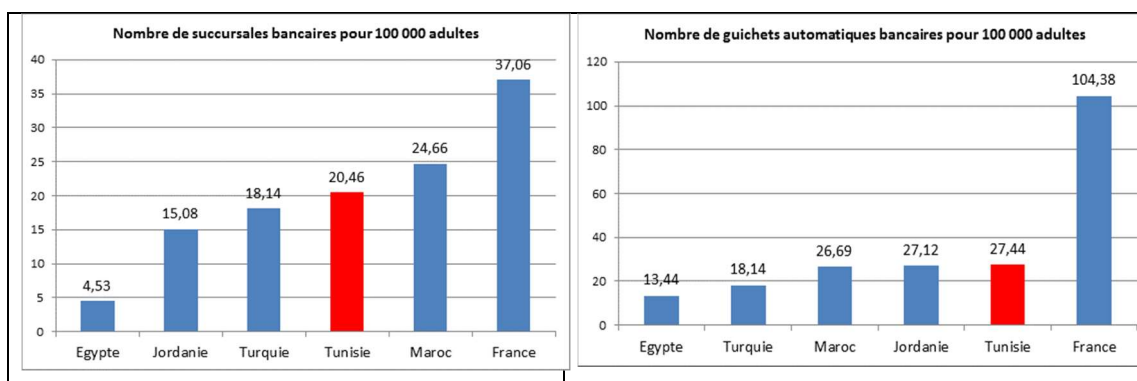
Conformément aux données de l'APTBEF, les banques tunisiennes abritent à la fin de 2016 presque 8,5 millions de **comptes bancaires** dont plus de 3 millions sont des comptes à vue et plus de cinq millions des comptes d'épargne. De son côté, la Poste totalise plus de 5 millions de comptes répartis entre des comptes à vue et des comptes d'épargne. Ces derniers sont plus nombreux et avoisinent les quatre millions. En revanche, ces données manquent de rigueur dans la mesure où un très grand nombre de comptes est inactif ou très peu utilisé. A cet égard, 4,9% de la population adulte (15 ans et plus) ayant accès à un compte auprès d'une institution financière déclare qu'aucune opération de dépôt ou de retrait ne soit effectuée sur leurs comptes durant l'année précédant l'enquête de Global Findex (2017). Par ailleurs, plus de 50% des comptes postaux sont inactifs (sans mouvement depuis 2 ans) en 2015⁵⁴. De plus, cet état ne prend pas en considération les clients multibancaisés d'un part et les doublons entre les banques et la Poste d'autre part.

En termes d'infrastructure financière, **le réseau d'agences bancaires** comporte 1824 agences à la fin de 2017. Ainsi, le taux de couverture en Tunisie est de 20,46 agences par 100 000 habitants contre seulement 4,53 en Egypte et 15,08 en Jordanie

⁵⁴ Banque Mondiale et CAWTAR (2015), Etat des lieux de l'inclusion financière en Tunisie.

(Graphique N°7). Le niveau de bancarisation de la population tunisienne est respectable comparativement à la Turquie (18,14). En revanche, il demeure inférieur au niveau de bancarisation du Maroc qui est de l'ordre de 24,66 agences pour 100 000 habitants. Toutefois, le Tunisie est mieux dotée en guichets automatiques de banque (DAB) avec 27,44 DAB pour 100000 habitants. Ce niveau est similaire à celui de la Jordanie (27,12) et du Maroc (26,49). En revanche, il est largement supérieur à celui affiché par l'Egypte (13,44).

Graphique N°8. L'infrastructure bancaire en Tunisie à la fin de 2017



Source : FAS, 2017.

Avantageusement, **la monétique** est un secteur assez développé et en croissance soutenue depuis la fin des années 1990. Outre les 2414 DAB, le réseau inclut plus de 16 mille TPE. Le nombre des cartes de paiement dispensées à la clientèle dépasse les 3 millions et le nombre des cartes de retrait est près de 24 milles cartes en 2017 selon les statistiques monétiques de l'APTBEF. La numérisation de l'activité bancaire constitue une priorité du gouvernement conformément aux axes de la stratégie nationale d'inclusion numérique. Les transactions monétiques ont enregistré une croissance annuelle moyenne de 7,3% entre 2012 et 2016.

Tableau N° 4. Les indicateurs de la Monétique en 2017

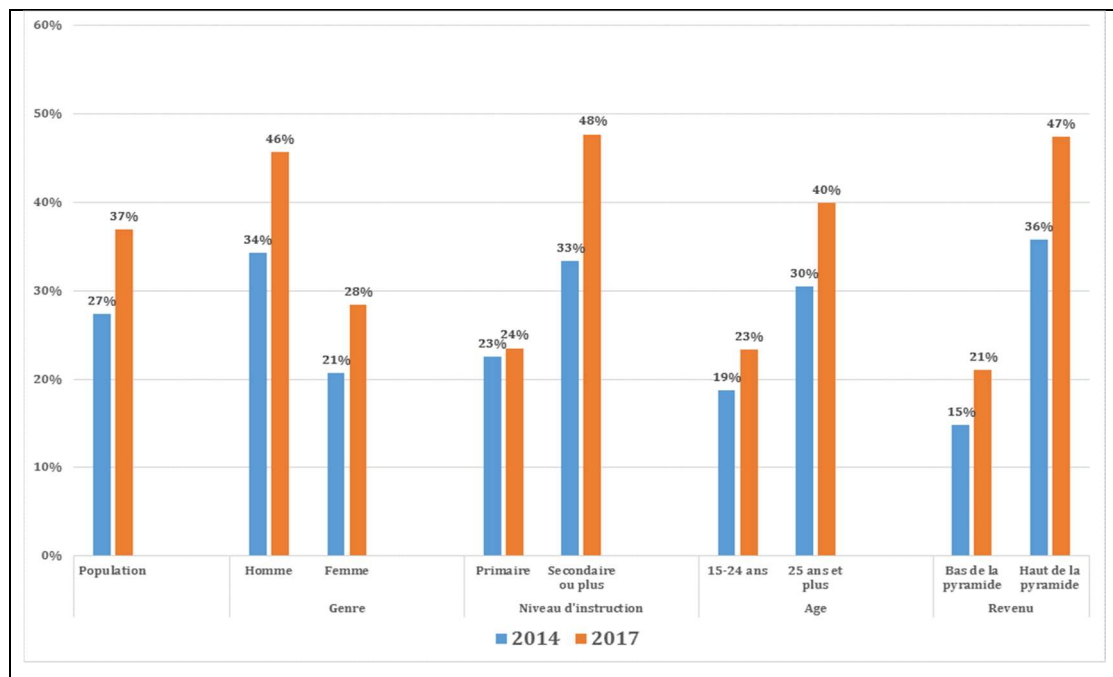
	<i>Mars 2017</i>
Nombre de cartes de retrait	24 005
Nombre de cartes de paiement	3 239 850
Nombre de DAB	2 414
Nombre de TPE	16 172

Source : APBTF, 2018

II.2. L'accès et l'usage des produits financiers

Selon Findex, 37% de la population adulte (15 ans et plus) possède un compte chez une institution financière en 2017, soit 10% de plus par rapport au niveau d'accès en 2014. Cependant, le niveau d'accès à un compte est plus important au sein de la population masculine avec un taux de 46% contre 28% parmi les femmes (Graphique N°9). De plus, la population caractérisée par un niveau d'instruction plus élevé (secondaire ou plus) bénéficie d'un meilleur niveau d'accès, soit 48%, par rapport au niveau d'accès de la population dont le niveau de scolarisation se limite au cycle primaire qui est de 24%. En termes d'âge, il ressort du graphique N°9 que la tranche de la population âgée de 25 ans et plus affiche un meilleur accès au secteur financier. (40%). Or seulement 30% de la population dont l'âge est inclus entre 15 et 24 ans dispose d'un compte chez une IF. Il convient toutefois de relativiser ce constat au sujet de l'exclusion des jeunes à cause d'une limite réglementaire propre à la Tunisie. Dans ce sens, l'ouverture d'un compte est autorisée aux adultes âgés de 18 ans et plus (20 ans en pratique bancaire) laissant ainsi un gap entre la limite d'âge pris en considération dans les statistiques de la base Global Findex par rapport à la spécificité du pays.

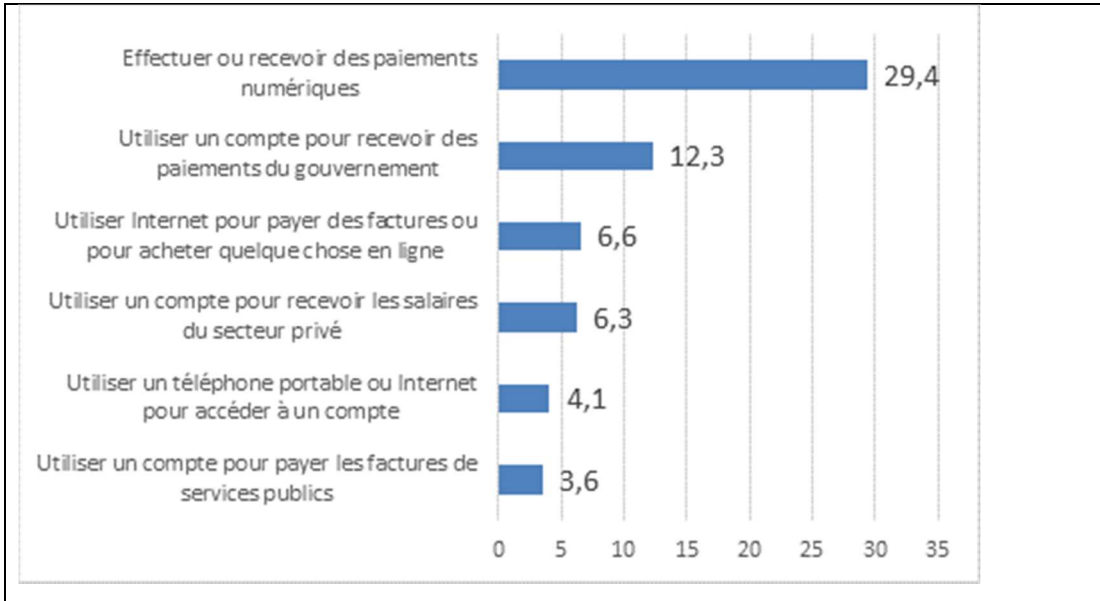
Graphique N° 9. Les niveaux d'accès à un compte ventilés par genre, âge, niveau d'instruction et revenu



Source : Global Findex 2017

En outre, les différences en matière d'accès à un compte sont plus remarquables en termes de revenu : 47% des individus du haut de la pyramide de revenu sont inclus au détriment des individus en bas de la pyramide (seulement 21%). Le manque des moyens financiers dû à l'inactivité au sein de cette tranche de la population semble constituer une grande barrière à l'accès à la finance en Tunisie selon les résultats de Findex.

Graphique N° 10. L'utilisation des moyens de paiement numériques



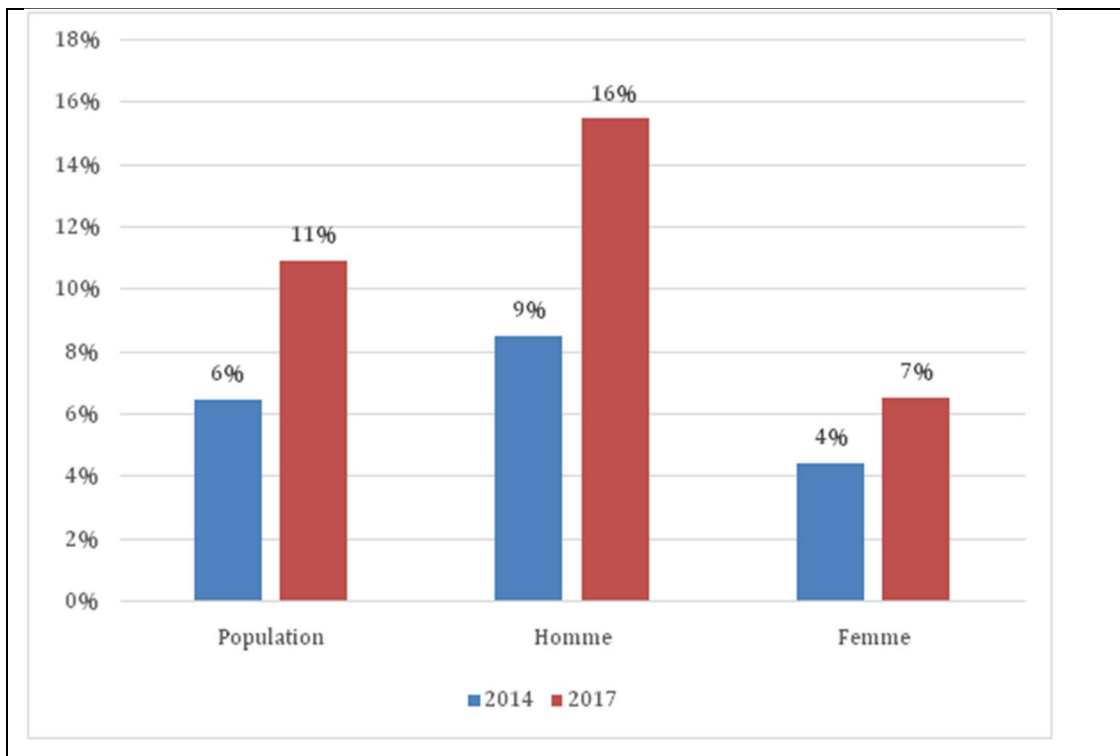
Source des données : Findex, 2017.

Quant aux paiements numérisés, objet du graphique N°9, 29% de la population bancarisée déclare avoir effectué/reçu un transfert de fonds numérique sur son compte ; 12,3% ont reçu des prestations sociales ou autre paiement du gouvernement via un paiement numérique contre seulement 6,6% ayant reçu son salaire du secteur privé via un transfert numérique ou encore 6,3% ayant réglé des factures en ligne. L'utilisation du mobile banking demeure très limitée dans la mesure où seulement 4,1% de la population a eu recours à un téléphone portable ou à internet pour accéder à un compte. Notons à ce niveau que le taux d'équipement en téléphones portables est très important en Tunisie. En effet, le nombre d'abonnés a atteint plus de 14 millions de lignes. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile à la population est en conséquence de l'ordre de 124,7%⁵⁵. Le manque d'utilisation du mobile banking

⁵⁵ Instance Nationale des Télécommunications (2017), Tableau de bord-Téléphonie Mobile.

suggère alors des entraves d'ordre culturel ou de manque de confiance qui méritent plus amples investigations

Graphique N° 11. Le comportement en matière d'épargne



Source des données : Findex, 2017.

Par ailleurs, le graphique N°11 renseigne sur **le comportement de la population tunisienne en matière d'épargne**. Ainsi, 39,4 % de la population âgée de 15 ans et plus déclare avoir épargné de l'argent durant l'an précédant l'enquête. En revanche, 18,3% a déposé cette épargne sur un compte chez une IF et 3,1% a eu recours à des pratiques informelles (tontines par exemple). Le motif de l'épargne est rarement lié à l'entrepreneuriat. En effet, seulement 11% des individus ayant épargné de l'argent envisage une démarche entrepreneuriale contre 13,6% qui conserve l'argent pour la vieillesse.

Une lecture plus détaillée des motifs de l'épargne pour une démarche entrepreneuriale révèle que les hommes (soit 16%) ont plus tendance à constituer des ressources financières pour leurs projets que les femmes (seulement 7%). Cette culture d'épargne préalable à l'entrepreneuriat semble être également plus présente parmi les individus

mieux instruits (soit 13%) que parmi les individus ayant un niveau d'instruction primaire (seulement 9%).

II.3. Les motifs d'exclusion financière

D'une manière explicite, **le manque des moyens financiers** est avancé comme le principal motif de l'exclusion financière par 80% de la population adulte (15 ans et plus) n'ayant pas un compte chez une institution financière (Graphique N°12). Reste toutefois à vérifier s'il s'agit d'un motif d'auto-exclusion ou d'un motif de rejet de la demande de la part des institutions financières. Le rapport de la base des données Findex n'apporte pas plus d'explications à cet égard bien qu'il soit très important à notre sens de différencier l'auto-exclusion qui résulte d'un manque d'informations au sujet des conditions nécessaires pour accéder à un compte et qui demeure un droit garanti par le législateur tunisien conformément aux dispositions du code du commerce, ou d'une pratique bancaire instaurée et généralisée par les banques dans le cadre de leurs démarche de ciblage de la clientèle. En deuxième lieu, **les coûts de transaction jugés élevés** constituent le second motif d'exclusion évoqué par 71% de la population étudiée. Le coût des services financiers est en effet en hausse selon une étude de l'OIF qui a montré que l'indice des prix des services bancaires a accusé une hausse considérable de 35,2% entre 2011 et 2016 en passant de 106 points à 143,3 points sur toute la période⁵⁶. Cette hausse est surtout constatée sur les commissions relatives aux virements, à la monétique, aux offres groupées, aux frais de tenue de compte et à la banque à distance. De plus, 55% de la population avancent **Le manque de confiance** dans les institutions financières et **la distance géographique** sont des motifs d'exclusion exposés respectivement à hauteur de 55% de la population étudiée. **Les raisons religieuses** ne constituent pas un obstacle primordial pour

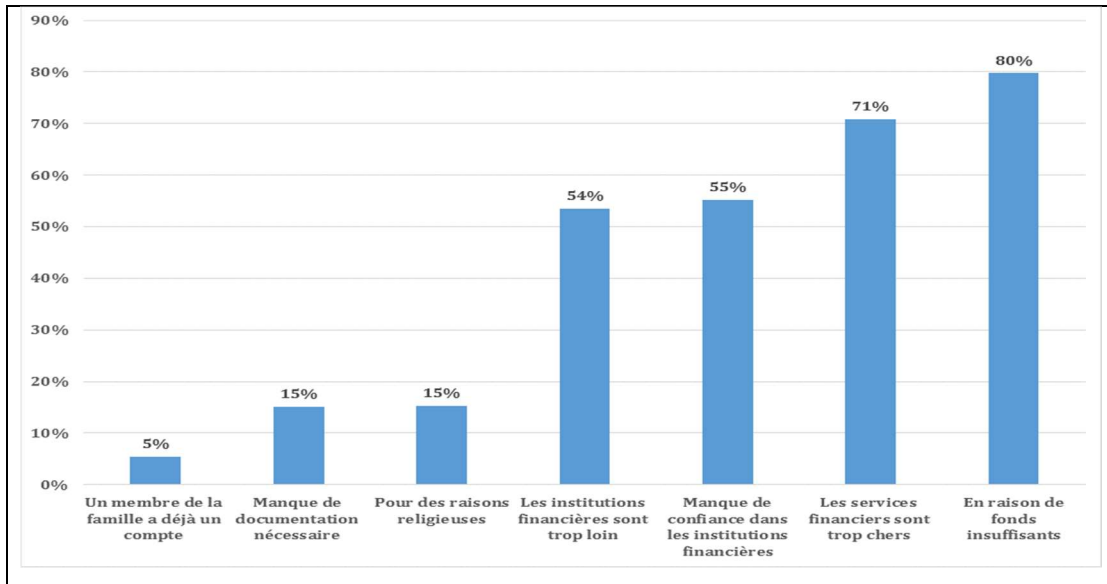
⁵⁶ OIF, Communiqué sur l'Indice des Prix des Services Bancaires "IPSB", mai 2017.

accéder à la finance conventionnelle car seulement 15% de la population étudiée éprouvent des difficultés liées à leurs croyances religieuses.

En dehors des résultats de l'enquête de Global Findex, aucune étude n'a été consacrée à l'explication des motifs d'exclusion bancaire/financière dans le contexte tunisien. Une telle étude devrait mieux orienter les autorités publiques vers un plan d'actions qui ciblent les populations en fonction de leur perception des produits et des institutions financières. De plus, il importe de songer à des indicateurs clairs permettant de mesurer l'étendue et la nature du problème de l'exclusion financière à la lumière des études réalisées par la commission européenne en 2008⁵⁷, en effet, dresser un état de l'inclusion financière demeure une évaluation incomplète tant que l'analyse des obstacles et les motifs n'a pas été réalisée en détail en vue de segmenter la population exclue en fonction de leurs problèmes liés au monde de la finance d'une part, et évaluer les répercussion de l'exclusion financière sur leurs vies quotidienne d'autre part.

⁵⁷ Commission européenne (2008), «Prestation de services financiers et prévention de l'exclusion financière»

Graphique N°12. Les motifs d'exclusion financière au sein de la population 15 ans et plus non bancarisée



Source : Global Findex 2017

En conclusion selon Findex 37% des la population âgée de 15 ans et plus possèdent un compte chez les institutions financières conventionnelles avec une plus forte participation masculine confirmée par les tests économétriques. Néanmoins, le simple accès est insuffisant eu regard des niveaux bas d'usage des moyens de paiement bancaires ou numériques. Le comportement en matière d'épargne dénote d'un manque de culture financière et d'une réticence à épargner auprès des institutions financières. Par ailleurs, l'accès au crédit bancaire demeure très limité au sein des ménages (microentrepreneurs informels) et les femmes sont particulièrement touchées par ce manque d'accès au crédit ; elles s'auto-excluent car elles ne sollicitent même pas un financement externe. Les jeunes se limitent à ouvrir un compte sans toutefois s'initier à l'utilisation de la multitude des moyens de paiement et de transferts de fonds bancaires ou numériques. L'analyse de l'état actuel de l'inclusion financière en Tunisie souligne les disparités régionales en matière d'infrastructure et d'usage des produits de la finance. Les principaux motifs de l'exclusion financière (essentiellement bancaire) s'avèrent principalement le manque des ressources

financières le coût élevé du service bancaire et le manque de confiance dans les institutions financières.

Il convient à présent de se poser la question au sujet de la contribution du secteur de la microfinance car les données utilisées jusqu'à ce niveau de l'étude ne reflètent nullement l'accès au microcrédit.

III. La microfinance en Tunisie : Enjeux Actuels et Défis à relever.

La microfinance se situe au cœur du débat autour des démarches financières inclusives entamées en Tunisie depuis 2011. L'intérêt voué à ce secteur s'inspire d'abord des besoins du pays en matière d'équité sociale et économique et s'inscrit également dans une démarche globalisée de réduction de l'exclusion financière dans les pays en voie de développement.

Les retombées positives de la microfinance sur l'inclusion financière ont été largement validées bien que ses externalités en matière d'intégration économique empiriquement soient discutées.

III.1. Cadres réglementaire et institutionnel

La loi organique N° 99-67 du 15 juillet 1999⁵⁸, constituait le principal socle juridique du microcrédit entre 1999 à 2011, date à laquelle l'activité de microfinance connaît un

⁵⁸ Historiquement, l'activité du microcrédit fût introduite depuis le milieu des années 1970 grâce à l'intervention de certaines ONG de développement telles qu'ASAD, UTSS ou ATLAS à travers leurs programmes de développement sans toutefois faire usage explicite de la dénomination « microcrédit ». Ces premières initiatives ont été renforcées par la contribution des autorités publiques suite à la mise en place du Programme de Développement Urbain Intégré (PDUI) ou encore l'instauration du Fonds de Promotion de l'Artisanat et des Petits Métiers (FONAPRAM) au milieu des années 1980. La décennie 1990 a connu la création de la Banque Tunisienne de Solidarité (BTS) dans une perspective d'insertion socio-économique des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur. Le microcrédit de la BTS fût alors conduit dans une démarche entrepreneuriale en vue de réduire le chômage des jeunes et non dans une logique de réduction de pauvreté.

nouveau sort grâce à l'instauration d'une loi dédiée à l'issue d'une vision concertée auprès de nombreux acteurs nationaux et partenaires internationaux.

Ainsi, le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance (IMF), tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 et renforcée par de nombreux arrêtés ministériels⁵⁹ a induit de nombreuses restructurations juridiques et institutionnelles importantes au sein du secteur.

Sur le plan réglementaire, ladite loi a d'abord permis de préciser le statut des IMF en séparant l'activité de financement et l'activité de développement. Précisément, les institutions de microfinance (IMF) sont constituées sous forme de société anonyme (IMF-SA) avec un capital minimum fixé à trois millions de dinars (3.000.000 TND) ou d'associations (IMF-AMC) soumises aux dispositions du décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011, relatif à l'organisation des associations avec une dotation associative minimale fixée à cinquante mille dinars (50.000 TND).

Ce nouveau cadre juridique appelait ainsi les associations agréées conformément à l'ancienne loi organique relative aux microcrédits de se conformer aux nouvelles dispositions dans un délai maximum ne dépassant pas la fin l'année 2016. Néanmoins, seulement deux associations ont réussi à se réformer, en l'occurrence ASAD et AKDI. Conformément à une décision du gouvernement, ce délai est reporté au 31 décembre 2019.

Par ailleurs, le cadre juridique de la microfinance, révisé très récemment a permis d'élargir le champ du microfinancement grâce à l'accroissement du montant plafond accordé à 40 000 TND remboursables sur une durée maximale de sept ans pour les IMF-SA et à 10 000 TND remboursables sur une durée maximale de 5 ans pour les IMF-AMC. Les prêts octroyés dans le cadre de l'amélioration des conditions de vie ne devraient pas dépasser 2000 TND pour les IMF-AMC et 6 000 TND pour les IMF-

⁵⁹ Voir encadré N°1 pour un résumé des principaux textes juridiques régissant l'activité de la microfinance en Tunisie.

SA. Les montants maximum précisés ci-dessus incluent toute sorte de financement accordé par l'IMF au bénéfice d'un seul client. La révision à la hausse du plafond du microcrédit qui a doublé suite à la nouvelle disposition de 2018 vient en réponse aux revendications des acteurs du secteur qui considéraient l'ancien plafond de 20 000 TND comme une limite structurelle au développement de leurs activités. Outre la réglementation de l'offre des produits financiers, la loi de 2011 a le mérite d'avoir précisé dans son sixième article l'obligation qui pèse sur les IMF en matière d'encadrement des initiatives de la clientèle, de sa formation et de son accompagnement, sans toutefois préciser la portée de ces activités, ni expliciter leurs composantes. En dépit de cette insuffisance, le législateur a pointé l'importance de l'offre des produits non financiers dans une perspective élargie de l'activité des IMF.

Le nouveau cadre juridique a également inclus des mesures relatives aux pratiques de bonne gouvernance, à la transparence financière et surtout à la protection de la clientèle. Dans ce sens, de bonnes mesures de bonne gouvernance ont été instaurées par l'arrêté du Ministre des Finances du 26 juillet 2017. Il stipule précisément que toute IMF-SA dont le bilan dépasse 10 millions de TND est dans l'obligation de mettre en place un comité d'audit interne et celle dont le total du bilan dépasse les 20 millions de TND, doit renforcer la structure d'audit interne par un comité des risques. Ces dispositions visent le renforcement des structures managériales au sein des IMF-SA et instaurent **de nouvelles normes prudentielles** dans l'objectif de garantir la viabilité financière des IMF en renforçant leurs pratiques en matière de transparence financière. A cet égard, l'arrêté du Ministère des Finances du 23 décembre 2016, fixe certaines règles de gestion et précise la fréquence du reporting financier. Néanmoins, les mesures de reporting concernent principalement le volet de l'activité financière des IMF au détriment de la publication de ses activités non financière. En effet, parmi la panoplie des documents et des états financiers exigés par l'autorité de contrôle, aucun document ne soit en relation avec des indicateurs sociaux ou les opérations d'accompagnement. Il en ressort que le statut des IMF-SA est très assimilé à celui des firmes bancaires.

En ce qui concerne **la protection de la clientèle**, ce volet occupe en revanche une place importante parmi les préoccupations du législateur tunisien. Conformément à l'Arrêté du Ministère des finances du 24 août 2016, les IMF sont tenues d'adopter des stratégies de communication établies sur la base de la transparence en termes d'obligations contractuelles, de délais et des tarifs. Mieux encore, il est clairement précisé que les IMF sont dans l'obligation de notifier par écrit et d'expliquer les motifs des refus de toute demande de microfinancement dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de son traitement. De plus, les IMF sont soumises à l'obligation de protéger leurs clients contre l'endettement excessif à travers une bonne analyse de leurs situations économiques et leurs capacités de remboursement et grâce à l'exercice des leurs fonctions d'une manière responsable qui évite des tarifications excessives ou l'accès à des produits inadaptés. Sur le plan commercial, les prospectus doivent être compréhensibles et accessibles aux connaissances des clients.

La protection de la clientèle réside également dans la formation des clients conformément aux dispositions de ce texte. En effet, toute IMF doit effectuer dans le cadre des microfinancements accordés l'encadrement, la formation et l'accompagnement requis. Elle inclut aussi la prise en considération de leurs réclamations et la résolution des difficultés rencontrées.

La réforme du secteur de la Microfinance en Tunisie a permis **l'enrichissement du tissu institutionnel** suite à l'instauration d'un organe de tutelle exclusivement dédié au secteur et rattaché au Ministère des Finances, en l'occurrence l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (ACM). En Jordanie et au Maroc les IMF sont supervisées par les Banques centrales. Il est aussi question de la mise en place d'une centrale de risques. En revanche, l'Association Professionnelle de la Microfinance peine à démarrer. Les parties concernées peinent à atteindre un consensus au sujet de l'organisation de ladite association.

Instaurée par le Décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, l'Autorité de Contrôle de est principalement chargée notamment d'examiner les dossiers d'agrément des

institutions de microfinance et d'approuver leurs budgets et leurs états financiers. L'autorité veille aussi à la mise en place de toute mesure relative à la protection de la clientèle et qui soit en mesure de préserver la pérennité et la crédibilité du secteur.

L'ACM avait effectivement démarré ses activités en juillet 2013 dans des conditions économiques et sociales marquées par de fortes turbulences. Le secteur de la microfinance était particulièrement contesté car il faisait d'une part allusion à un secteur usurier pratiquant selon les croyances de certains des taux usuriers venant aggraver davantage la situation des personnes vectrices de précarité. D'autre part, l'autorité était confrontée aux manifestations des anciens employés des associations de microcrédit, considérés à leur tour comme une population vulnérable.

Une des réalisations majeures du secteur réside dans la mise en place rapide d'une **Centrale des Risques (CR)** qui constitue la fierté de l'autorité du contrôle. Réalisée en coordination avec la Banque Centrale de Tunisie, avec l'appui de la Coopération technique allemande (GIZ) et de la Banque Mondiale, la CR a pour objectif la collecte et la diffusion des informations et la vérification de la solvabilité des bénéficiaires actuels et potentiels. Les IMF ont alors la possibilité d'éditer un rapport de consultation complet regroupant les encours de crédit et éventuels incidents de l'emprunteur auprès de l'ensemble du secteur financier (microfinance, banques, sociétés de leasing...). Cette visibilité accrue de la situation financière des demandeurs de microfinancements devrait élargir les opérations de crédit en toute sécurité car les IMF sont désormais en mesure d'anticiper le risque de crédit et de détecter les situations de surendettement. L'accès à des informations fiables et actualisées est susceptible limite la sélection adverse, renforcer renforce la gestion du risque de crédit à priori et préserve la pérennité financière des IMF.

Les travaux de fiabilisation conduits depuis 2016 avec l'ensemble des acteurs ont permis de suivre les évolutions du secteur, d'analyser le niveau de l'endettement croisé et d'éditer des statistiques en matière d'inclusion financière. Les travaux se poursuivent pour intégrer également les données des IMF-AMC.

III.2. Présentation des acteurs

Le secteur de la microfinance en Tunisie abrite six IMF-SA (Advance, CFE, Enda Tamweel, Microcred, Taysir et Zitouna Tamkeen) et deux IMF-AMC en l'occurrence ASAD et AKID, et 177 associations de microcrédit en activité à la fin de 2017. La Banque Tunisienne de Solidarité est un allié du secteur via le refinancement des associations.

ENDA Tamweel :

Créée par l'organisation non gouvernementale Enda Inter-arabe depuis 1995, cette ONG est transformée en IMF-SA en 2015 en vue de se conformer au nouveau cadre réglementaire du secteur. Présente sur tout le territoire tunisien grâce à son réseau de 82 agences. Son objectif principal est explicitement d'améliorer les conditions de vies de plusieurs familles tunisiennes pauvres (surtout les femmes) en leur prêtant des petites sommes d'argent (microcrédits) pour créer leurs propres projets et générer des revenus.

Ainsi, ENDA Tamweel offre à sa clientèle une large gamme de produits financiers à savoir les microcrédits souvent sous la forme de packs diversifiés (Pack agricole, pack non agricole, mobile banking..). En plus des services financiers offerts par Enda Tamweel, l'ONG Enda Interarabe, propose à ses clients des produits non financiers par exemple les formations visant à aider les jeunes diplômés qui veulent lancer leurs propres projets à mieux comprendre le marché financier, l'appui à la commercialisation pour les artisans et agriculteurs et le suivi de ces entrepreneurs pendant la création de leurs entreprises ainsi que de sessions d'éducation financière ; Elle se distingue par plusieurs initiatives d'accompagnement et de suivi de parcours des microentrepreneurs.

Le portefeuille de prêts d'ENDA a atteint 481 millions TND dispensés à 330 000 clients à la fin de 2017 dont plus de 60% sont des femmes. Enda a atteint son autosuffisance opérationnelle et financière depuis de nombreuses années et elle demeure un leader du secteur avec une part de marché qui dépasse 80% du total des microcrédits.

Microcred Tunisie

Créée en 2014, cette IMF cherche à satisfaire les besoins de plusieurs personnes souffrant de la pauvreté et la vulnérabilité et qui ne possèdent même pas des revenus fixes selon ses valeurs. Le nombre des clients actifs de Microcred excède 14000 clients en 2017. Son réseau est doté de 12 agences et offre divers microfinancements tels que « MACHROUI » destiné à la création d'une micro-entreprise, « DIRASSA » pour la scolarisation des descendants ou encore « FOUSSOUL » affecté aux agriculteurs. Les montants prêtés varient entre 200 et 20 000 TND. De plus, Microcred assure la formation et l'accompagnement de ses clients grâce à son programme IRADA.

Taysir Microfinance

Elle fût la première institution à obtenir un agrément en 2014 après la réforme du secteur de la microfinance. Avec l'association Taysir Conseil, l'IMF œuvre en faveur du développement économique et la réduction des inégalités.

Elle met à la disposition de sa clientèle une panoplie de microcrédits tels que les prêts Intilak (le montant de ce prêt est entre 500 et 3000 TND), Tanmya (entre 3001 et 8000 TND) et Tawfik (d'un montant qui peut aller jusqu' à 20000 TND). Selon son rapport d'activité en 2016, le nombre de crédits accordés dépassent 6100 prêts (dont 53% destinés aux femmes).

Taysir conseil a ouvert ses portes en 2015 aux jeunes entrepreneurs qui ont besoin de suivi d'accompagnement et de formation tout au long de leurs projets après avoir obtenu des microcrédits de la part de Taysir microfinance. Plus de 4500 clients de Taysir conseil ont été accompagnés à la fin de 2016 dont 55% sont des femmes et 39% sont des jeunes

Advans Tunisie

Créée en 2015, L'IMF a déjà ouvert 10 agences réparties dans sept gouvernorats. L'objectif de l'institutions explicitement mentionné dans ses documents est d'atteindre un nombre élevé de pauvres, chômeurs, et les femmes aux foyers qui sont non

bancarisés. Elle accorde des crédits sous différentes formes allant jusqu'à 20 000 TND tels que le crédit « TAKAFOL » qui est un prêt solidaire octroyé à un groupe de deux à quatre clients et dont le montant est de 500 à 2000 TND en vue de renouveler leurs stocks. Les microfinancements « TATOUIR » et « MOSTAKBALI » servent à financer les investissements alors que le produit « BACK TO SCHOOL » finance la scolarisation des enfants.

Centre Financier aux Entrepreneurs (CFE)

Le CFE a obtenu son agrément du ministère des finances en avril 2015 mais l'inauguration officielle a eu lieu le 2 juin de la même année ; son objectif principal est de préserver le bien-être social des pauvres via l'offre des produits financiers professionnels à ceux exclus du système bancaire classique. Ainsi, l'institution met à la disposition de ses clients des prêts aux petites et moyennes entreprises d'un montant qui varie entre 1000 et 20000 TND. Elle se distingue par les crédits dédiés spécialement aux femmes entrepreneurs dont le montant varie entre 1000 et 5000 DT au maximum ; ces microcrédits sont utilisés pour acheter des immobilisations corporelles, pour investir ou encore pour les approvisionnements agricoles.

Zitouna Tamkeen

Elle est considérée comme la première institution de microfinance islamique en Tunisie. L'IMF s'est donnée pour mission de favoriser l'inclusion financière et économique des jeunes diplômés et des populations défavorisées. Agréée en 2016, Zitouna Tamkeen Elle contribue au financement des microprojets autrement, ce qui la différencie de sa base ses microfinancements sur des contrats de Mourabaha. Elle propose aussi la microassurance déployée par Zitouna takaful et offre des services non financiers, en assurant des cours de management, de formation technique et commerciale en faveur de ses clients futurs entrepreneurs.

Banque tunisienne de solidarité(BTS) et son réseau des associations :

La BTS a été créée en 1997 et occupe aujourd'hui une place importante dans le secteur de la microfinance (représentant du secteur public) vu son soutien financier aux associations de microcrédit. Son réseau d'agences constitué de 25 agences couvre tout le territoire tunisien. La BTS se positionne sur le segment de la mésofinance en ciblant essentiellement les diplômés de l'enseignement supérieur ou de la formation professionnelle, âgés de 20 ans et plus. Les crédits accordés sont des crédits de gestion, ou des crédits d'investissements allant jusqu'à 150.000 TND,

De plus, la BTS a adhéré à un programme de microfinance islamique 'yes-tu'⁶⁰ dont l'objectif principal est de satisfaire les besoins de ceux qui veulent obtenir un concours financier mais conforme aux principes de l'islam et la charia. En plus de ses produits financiers, la banque assure des services non financiers comme le suivi, l'assistance et l'accompagnement des clients dans la réalisation de leurs projets.

En outre, il convient de souligner la contribution de la banque à travers la ligne de financement du programme Raida créée dans le cadre d'une convention signée entre la BTS et le Ministère de la Femme permet aux jeunes entrepreneures de bénéficier de crédits dont la valeur varie entre 10 milles et 150 milles TND sans garanties ou conditions d'autofinancement. En plus du financement, le programme consiste à dispenser une assistance, un accompagnement, une orientation et une formation aux futures entrepreneures dans la mise en place de leurs projets.

Selon une intervention de Madame la Ministre de la Femme lors d'une journée scientifique organisée par le CAWTAR en mai 2018, le nombre de projets financés dans le cadre du programme RAIDA s'élève à 2300 pour un coût total de plus de 17 millions de TND. Le programme couvre tous les gouvernorats de la Tunisie en

⁶⁰ Yes-tu est un programme à l'appui des jeunes financé par la banque Islamique de Développement (BID) et mis en oeuvre par la BTS. Dans le cadre de ce programme, la priorité est accordée aux diplômés du supérieur dans les régions d'intérieur et à la création de projets dans la filière laitière. En plus des fonds alloués au financement des projets le programme envisage le renforcement des capacités de la BTS en matière de microfinance islamique.

accentuant l'intervention dans les gouvernorats défavorisés. Ainsi arrivent en tête de liste, le gouvernorat de Tatouine (188 projets), kébili (183 projets), Jendouba (177 projets) et Tozeur (152 projets).

En juillet 2018, la BTS annonce l'augmentation de son capital, de 20 à 60 millions de TND, en guise de préparation au projet de loi sur l'ESS. La Banque s'attribue un rôle principal dans le financement de l'entrepreneuriat social. Par ailleurs, elle est désignée comme un partenaire dans le projet de fusion avec la BFPME et la SOTUGAR en vue de créer la Banque des régions. Le projet n'est toutefois pas réalisé.

III.3. Offre des microcrédits

Le champ d'intervention des IMF s'est considérablement renforcé depuis 2013 avec un nombre croissant de bénéficiaires et des encours de crédit plus importants tel que mentionné dans le tableau N°4.

Tableau N° 5. Le nombre des clients actifs au 30 septembre 2017

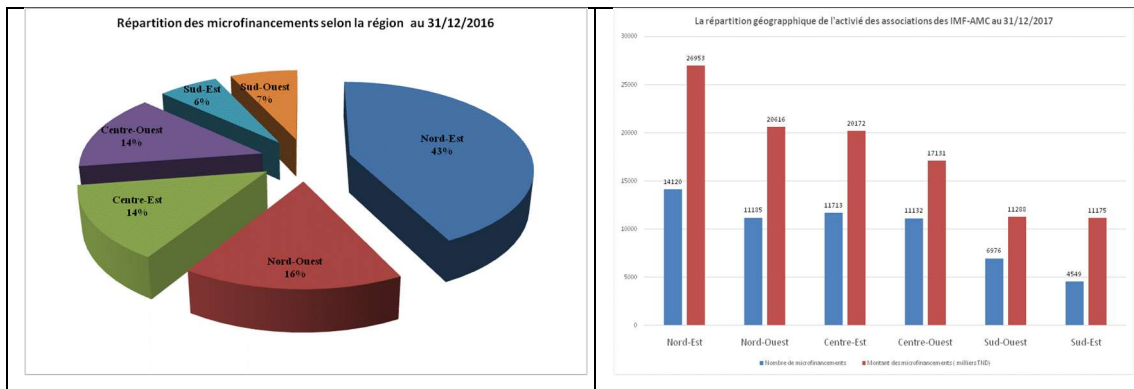
	30/09/2016		30/09/2017		variation en
	Valeur	%	Valeur	%	%
Clients actifs des IMF-SA	298		333		
	188	80,98%	549	79%	11,86%
Clients actifs des IMF-AMC	82 227	22,33%	106		
			559	25%	29,59%
Clients croisés IMF (SA-AMC)	-12 203	-3,31%	-16 274	-4%	33,36%
Nb total clients actifs	368	100,00	423	100,00	
	212	%	834	%	15,11%

Source : Le Baromètre de La Microfinance N°1, janvier 2018

D'une part, les indicateurs d'activité publiés par l'ACM retracent une évolution importante du nombre des clients actifs qui dépasse les 423 milles en septembre 2017

après apurement des clients croisés, soit une progression de l'ordre de 15, 11% par rapport à l'année 2016. Le nombre des clients des IMF-SA constitue 79% de la population totale et il est ainsi largement supérieur au nombre des bénéficiaires des associations de microcrédit bien que celui-ci soit en nette progression avec un taux de croissance de 29,6% entre 2016 et 2017. D'autre part, l'encours des microfinancements a connu une progression très importante durant les trois dernières années en culminant à plus de 632 millions de TND en septembre 2017, soit un taux de croissance annuel moyen de l'ordre de 35% sur la période 2014-2016. Les financements accordés par les IMF-SA totalisent 82,7% de l'enveloppe totale du secteur alors les financements des IMF-SA se limitent à 17,3%. Mieux encore, l'encours des microfinancements enregistré aux bilans des IMF a connu une progression de 38,2% entre 2014 et 2015 et de 32,6% entre 2015 et 2016. Une telle performance reste toutefois limitée en termes d'équité régionale. En revanche, l'activité du secteur se caractérise également par une forte concentration régionale.

Graphique N°13. Répartition régionale des microfinancements



Source des données : ACM, Rapport annuel 2016.

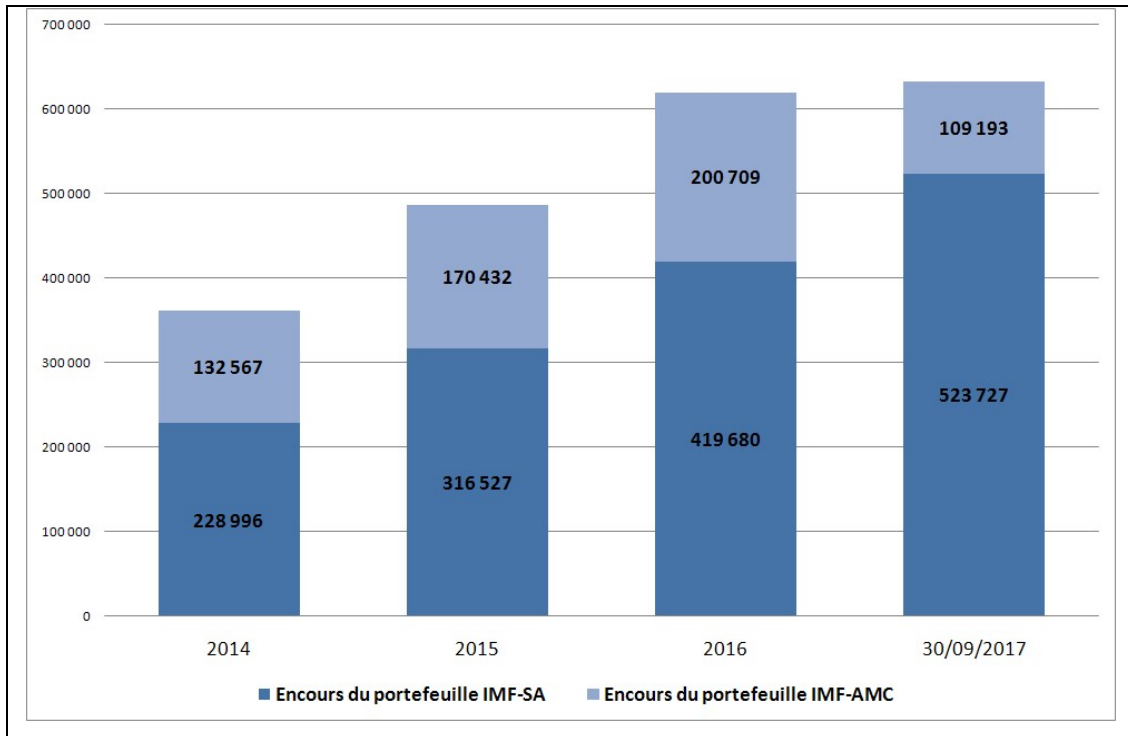
A cet égard, le graphique N°13 montre que la plus grande partie des microfinancements a essentiellement profité à la région du Nord qui s'est accaparée de 59% de l'activité du secteur. Le Nord-Est a bénéficié de 43% des microcrédits contre 28% des encours des microfinancements alloué à la région du Centre. Paradoxalement, les financements du secteur accordés à la région du Sud ne dépassent

pas 13% du portefeuille des IMF au détriment des taux chômage très élevés dans les gouvernorats de la région (taux de chômage global de 27% à Tataouine, 26,3% à Gafsa et 21% à Kébili)⁶¹ et les besoins de financement requis pour plus d'intégration économique et sociale. Ces gouvernorats qui souffrent déjà de l'exclusion du secteur financier conventionnel se trouvent également écartés de l'accès au microcrédit.

Au 30 septembre 2017, le nombre des clients croisés IMF-SA/IMF-SA s'est élevé à 6612 clients, soit 1,98% des clients des IMFSA et qui détiennent 7,59% des encours. Le PAR30 des clients croisés s'est établi à 1,61% soit un niveau comparable à celui du PAR30 du secteur (1,05%) de la même période, et apparaît donc maîtrisé. L'encours moyen par client croisé s'établit à 6 015 TND en septembre 2017 contre 5 361 TND en septembre 2016 en enregistrant un taux d'accroissement mensuel moyen de 0,96%. La situation des clients croisés renseigne sur l'endettement croisé qui peut constituer une exposition supplémentaire au risque de client et menacer la viabilité financière des IMF eu regard à des expériences antérieures tel que au Maroc en 2008.

⁶¹ INS, Résultats du recensement général 2014.

**Graphique N°14. Encours des financements accordés par catégorie d'IMF
(Milliers de TND)**



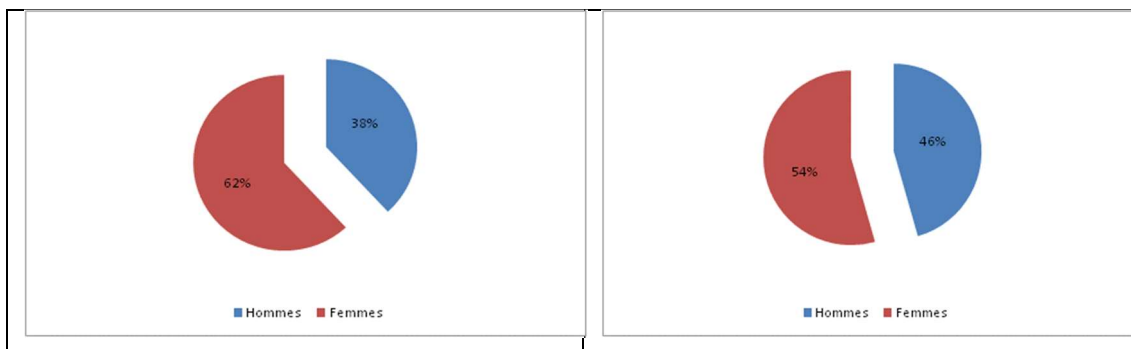
Source des données : ACM, rapport annuel, 2016.

ACM, Le Baromètre de La Microfinance, janvier 2018

En termes **de genre**, les femmes représentent 62% des clients actifs des IMF et ont bénéficié de 54% de l'encours des microcrédits accordés en 2016. Leur nombre ayant progressé depuis 1999 mais la part des femmes a enregistré un léger recul par rapport à la moyenne de la période ; elles étaient 68% des clients du secteur et avait bénéficié de 58% des financements. La régression de leur représentativité dans la cible des IMF est également conjuguée à la faiblesse du montant du microcrédit moyen comparativement aux hommes. En effet, chaque cliente d'une IMF a obtenu 1647 TND en 2016 contre une moyenne de 2236 TND dispensée aux hommes. Ce constat n'est pas uniquement valable pour l'année 2016 mais il caractérise toute la période 1999-2016 où le crédit moyen par femme s'est établi à 980 TND contre 1295 TND

par homme. Rappelons à ce niveau que le chômage des femmes est plus élevé et surtout parmi les diplômées de l'enseignement supérieur (plus de 51% à Tatouine).

Graphique N°15. L'activité des IMF ventilée par genre



Source des données : ACM, rapport annuel 2016.

III.3. Offre des produits de microassurance

Conformément à la réforme de 2011, les IMF tunisiennes sont autorisées à offrir les produits de la microassurance. Cette nouvelle activité a engendré des modifications dans les conditions d'exercice objet du code de l'assurance en vue d'élargir la liste d'intermédiaires et inclure en plus des agents d'assurance, les producteurs vie, l'office national des postes et les établissements bancaires.

Sans prévoir l'exclusivité de distribution aux intermédiaires, l'article 69 du code autorise les agents d'assurance, les établissements bancaires, les postes et les IMF à distribuer des contrats de micro-assurance souscrits dans le cadre de conventions conclues avec une ou plusieurs sociétés d'assurance, pour les branches d'assurance fixées par un arrêté du ministère des finances. De plus, l'article 78 du code prévoit que la propriété des portefeuilles de polices conclues par tout intermédiaire dans le cadre du mandat qui lui est octroyé par l'assureur, revient à la compagnie d'assurance mandante. Les IMF, les banques et les postes sont de simples intermédiaires au profit des sociétés des assurances.

Toutefois, le code maintient les exigences actuelles en termes de capitaux et ne reconnaît pas de société spécialisée en micro-assurance. Les produits conçus ne sont

que des produits d'assurance classiques à tarifs réduits, destinés aux personnes à faibles revenus du secteur formel ou informel, issues de milieux ruraux ou urbains. De plus, le CGA s'accroche à l'idée de ne pas considérer la micro-assurance en tant qu'une branche séparée de l'assurance classique. Il envisage l'inclusion de nouveaux canaux au réseau de distribution tels que les coopératives agricoles et les opérateurs téléphoniques de collaborer avec les institutions liées au domaine de l'agriculture (Ministères et mutuelles agricoles) pour étendre et développer la micro-assurance agricole. Il cherche aussi à élaborer une convention de coopération avec l'autorité de contrôle de la microfinance (ACM) pour superviser et réglementer, conjointement, l'activité de micro-assurance. L'absence d'une association professionnelle au sein du secteur de microfinance tarde davantage le développement de cette branche d'activité à défaut de partenaire professionnel pour les négociations avec le CGA et la FTUSA en vue de préciser les modalités de commercialisation et de tarification. D'ailleurs, les expériences en matière de microassurance demeurent très limitées. En 2017, Enda Tamweel a signé une convention de partenariat avec la société Maghreb Vie qui vise l'adhésion des clients d'Enda, bénéficiaires des microcrédits, à une assurance vie couvrant le risque d'incapacité ou de décès.

III.4. Offre des services non financiers

Toutes les IMF de la place assurent une offre différenciée de services non financiers en vue de garantir à leurs clients des services d'accompagnement, des formations techniques, des sessions de formation managériale et d'éducation financière.

En 2017, Enda Inter-arabe⁶² a assuré l'accompagnement de 300 individus ont été accompagnés dont 51% d'entre eux (soit 1700 individus) sont des jeunes porteurs de projets équitablement répartis entre homme (49%) et femmes (51%). Le taux de

⁶² Enda Inter-arabe (2017), Rapport annuel intitulé « De l'inclusion pour une justice économique et sociale ».

création de ses projets s'élève à 42% (soit 700 micro-entreprises). Les autres individus (1600 personnes dont 72% sont des femmes et 52% sont des jeunes) accompagnés en vue de l'amélioration des revenus. De plus l'association a assuré plus de 910 actions de coaching de groupe ou individuel, 80 actions de sensibilisation près de 350 actions de formations avec un taux de participation féminine de l'ordre de 66%.

Encadré N° 1. Focus sur le service d'accompagnement Al Kahina par Enda Inter-arabe.

Après deux ans d'expérimentation, un parcours d'accompagnement entrepreneurial a été mis en place afin de répondre à la grande diversité des profils des jeunes. Ce parcours dans sa version finale vise à satisfaire les besoins exprimés en termes d'insertion socioprofessionnelle et de dynamique locale. En vue de favoriser l'émergence de l'innovation, il était question de mettre en place des ateliers d'idéation conçus en tant que moteur essentiel pour lutter contre les stéréotypes communs et laisser libre cours à la créativité et l'éclosion de nouvelles idées.

Initialement le parcours offrait un service d'hébergement aux jeunes promoteurs à la recherche d'un lieu favorable à l'incubation de leurs idées de projets. Cependant les premières cohortes ont montré peu d'intérêt pour cet espace excepté certaines activités de services en post création. Bien que le besoin de domiciliation ait été fortement sollicité, ces entreprises nouvellement créées n'étaient pas en mesure d'assumer les charges de loyer. Nous amenant à considérer et réfléchir la reconversion de l'espace. A terme trois types d'ateliers sont ainsi proposés dans le cadre de ce service d'accompagnement :

Atelier projet de vie

Destinés aux jeunes déorientés ayant besoin de se confirmer par rapport à une vision d'avenir. Il s'étale sur 6 jours en vue de favoriser le débat au sujet de l'entrepreneuriat, l'employabilité et les initiatives sociales.

Ateliers et camps d'idéation

Destinés aux jeunes n'ayant pas d'idées de projet. Répartis sur une période de 1 à 4 jours, l'atelier vise le développement des compétences entrepreneuriales, l'acquisition des outils de créativité et d'innovation et repose sur la technique de pitching. A l'issue de l'atelier les jeunes sont orientés vers le coaching individuel ou collectif pour la conception d'un business model et vers des formations en curriculum.

Formation Curriculum des compétences entrepreneuriales et plan d'affaires (CCE –PA)

Destinés aux jeunes promoteurs avec des idées de projets validées et des demandes de financement. La formation s'étale sur 8 jours à hauteur de 2 jours par semaine. Elle vise l'élaboration d'un plan d'affaire et de l'étude de rentabilité en plus du développement d'un réseau professionnel à travers une dynamique de groupes et la levée des fonds. Les jeunes porteurs de projets complexes sont orientés vers des formations de coaching et vers l'accompagnement.

Encadré N° 2. Focus sur le programme IRADA de Microcred

Initié en 2015 grâce au soutien de l'Agence Française de Développement (AFD), le Fonds international de l'ONU pour le développement agricole (FIDA) et Making Cents International et PlaNet Finance., le programme IRADA, cible les jeunes porteurs de projets de 18 à 35 ans pour les accompagner dans la création d'entreprises à travers trois étapes :

- Une formation à l'entrepreneuriat permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour améliorer leurs idées et lancer les projets ;
- Un programme de coaching individuel dans le cadre de leur développement personnel et l'acquisition des compétences managériales.
- La possibilité d'accéder à un microcrédit de 20 000 TND.

Le programme est renforcé en 2017 par un accord de partenariat avec le centre CAWTAR en vue d'accéder à des modules d'éducation financière en présentiel et en e-learning spécialement conçues et adaptés aux besoins de la population cible.

Cependant, les informations recueillies lors des entretiens avec des experts du domaine de la microfinance et des responsables des IMF soulèvent des insuffisances importantes dans le domaine des prestations non financières. A cet égard, certains responsables valorisent les services non financiers dans la pérennisation de l'institution et la gestion du risque de crédit mais attribuent une priorité primordiale à l'autosuffisance financière et opérationnelle et la viabilité de l'institution. Plusieurs IMF jeunes sont concentrées sur leurs démarches commerciales (ouverture d'agences, diversification des produits, la recherche des niches de valeur...) et sur leurs politiques de gestion des ressources humaines (recrutement et formation des agents de crédit).

Par ailleurs, d'autres IMF excluent catégoriquement la mission de formation de leur champ d'action. La formation est une tâche coûteuse et inefficace compte tenu de l'absentéisme flagrant lors de nombreuses sessions organisées et le désintérêt des bénéficiaires dont l'accès au financement domine leurs préoccupations.

Un experte internationale⁶³ appelle à différencier les modalités et les thématiques de formation et d'impliquer des réseaux externes (ONG, universitaires...) à l'IMF en vue de palier à l'insuffisance de cette tâche dans le secteur. Par ailleurs, le représentant de l'autorité de contrôle a beaucoup insisté sur l'importance louée à la formation et l'accompagnement des bénéficiaires. Il rejette l'argument avancé par de nombreuses IMF au sujet du coût élevé de la provision des services non financiers et insiste sur le fait que lors de toute demande d'agrément, le budget prévisionnel prévoit une enveloppe spécialement dédiée à l'activité d'accompagnement conformément à la réglementation en vigueur. Cependant les IMF ne sont nullement soumises à des publications de leurs activités d'accompagnement et de formation. Les états et rapport exigés par l'autorité relève tout simplement du reporting financier. Par ailleurs, les contours des cette activité d'accompagnement demeurent mal délimités. L'absence d'une définition précisant la typologie des activités que toute IMF est appelée à fournir, donne lieu à une confusion entre les prestations d'accompagnement en *ex ante* et/ou en *ex post* de l'octroi de crédit. L'accompagnement est réduit à tort tâches relatives au montage du dossier de crédit (l'enquête de moralité et la visite du site) en *ex ante* et au suivi du portefeuille à risque en *ex ante*. De plus, l'accompagnement est assigné aux chargés de crédit qui sont souvent novices et dépourvus de toute expérience en la matière en plus de leur souci en matière d'accomplissement des objectifs de l'institution dans le cadre de l'activité de crédit.

⁶³ Entretien avec une experte de la GIZ.

Encadré N° 3. Focus sur E-Takwin de Taysir

En complément des formations dispensées en agences, Taysir en partenariat avec Adie et Microsoft a mis en ligne 9 vidéos en français et en arabe dédiés à la création d'entreprises

Education financière en présentiel

Formation business dispensée après l'obtention du microcrédit

Sensibilisation à la formalisation en partenariat avec une ONG en vue de faciliter la transition vers le secteur formel. Au total 4600 personnes accompagnées à la fin de 2016.

Une des solutions envisageables à cet égard serait d'externaliser les services non financiers en déléguant la tâche à des ONG ou d'autres mécanismes d'appui, à condition de garantir la pérennisation des actions en vue d'atteindre de meilleurs résultats à terme et d'engendrer un impact réel en matière de renforcement des capacités et un changement dans les attitudes.

Le CAWTAR dénote d'une expérience particulièrement valorisante de cette politique de renforcement des capacités au sein du secteur. En collaboration avec plusieurs partenaires nationaux (des IMF) et internationaux (Centre Mohamed VI, SANABEL, ABA), Le centre a démarré depuis 2013 un programme de renforcement des compétences et de sensibilisation au secteur de la Microfinance destiné aux femmes et aux jeunes en Tunisie, en Egypte et au Maroc. Outre l'analyse de la demande des contraintes inhibant l'accès des femmes et des jeunes au financement, le programme vise le partenariat sud-sud et l'échange d'expérience, la formation des formateurs en éducation financière. Le programme vise également le développement et la mise en œuvre des modules d'éducation financière moyennant une boîte à outils pédagogiquement innovante (formation à distance, vidéos...) qui cible les jeunes et les femmes.

Tableau N° 6. La contribution du CAWTAR au renforcement des capacités du secteur en matière d'éducation financière.

	Egypte	Maroc	Tunisie	Total
Nombre de sessions	9	10	21	40
Nombre de bénéficiaires	204	198	378	780 (dont 79% femmes)
Population cible	Clients des IMF	✓ Chômeurs ✓ Clients des IMF ✓ Micro-entrepreneurs	✓ Chômeurs ✓ Clients des IMF ✓ Micro-entrepreneurs ✓ handicapés	519 micro-entrepreneurs ont eu accès à un soutien financier

Source: FMA (2017), Financial Education Initiatives in the Arab Region A stocktaking report.

II.5. La Matrice SWOT du secteur

La lecture critique du secteur de la microfinance, a permis de cerner ses forces et ses faiblesses ainsi que les opportunités et les menaces inhérentes à son environnement externe.

Les forces

- * Le secteur de la microfinance est en pleine croissance et cible des milliers de personnes exclues ou mal servies par le secteur bancaire classique en leur offrant la possibilité d'accéder à des microfinancements pour la création des activités génératrices de revenu ou l'amélioration de leurs conditions de vie ;
- * L'offre des produits financiers assurée par les IMF se caractérise par une gamme diversifiée par nature de besoins/secteurs/chaines de valeur ;
- * Le secteur s'avère bien réglementé (normes de transparence et de bonne gouvernance) en manifestant ainsi la volonté déclarée des autorités locales de le hisser au niveau des standards internationaux ;

* Le cadre réglementaire valorise les services non financiers susceptibles d'appuyer le renforcement des capacités des bénéficiaires et de leurs aptitudes financières dans un souci de finance responsable.

* La présence d'une IMF particulièrement performante et plus orientée vers les services non financiers (accompagnement, coaching, tutorat, éducation financière et citoyenne) peut être perçue comme une force du secteur. Elle permet d'équilibrer la situation globale et pourrait constituer un benchmark pour les institutions jeunes sans toutefois diluer sa propre identité.

* Le secteur est doté d'une centrale de risques opérationnelle et actualisée qui contribue indiscutablement à une bonne maîtrise du risque de crédit et à éviter les crises de surendettement des bénéficiaires.

* De plus, le secteur abrite une diversité d'acteurs (sociétés anonymes et associations de microcrédit) particulièrement enrichissante en matière d'étendue sociale et de profondeur du secteur. Cependant, l'efficacité des associations serait acquise si les autorités arrivent à concilier les deux réseaux et à assainir la situation de nombreuses associations en difficultés. Il serait même envisageable de songer à la fusion de nombreuses associations en vue d'accroître leur taille et profiter des économies d'échelle.

Les faiblesses

* Le secteur se caractérise par une répartition géographique concentrée dans les zones littorales au détriment des zones d'intérieur, déjà victimes de l'exclusion des banques.

* Une forte concentration du secteur autour d'une IMF leader. Bien que cet aspect puisse constituer une force en matière d'acquisitions des connaissances sur le marché et en termes de best practices, la situation pourrait dévier et mettre en péril la pérennité des institutions nouvellement installées.

*La prédominance de l'approche minimaliste du microcrédit au détriment de l'approche de la microfinance-plus. L'offre des services non financiers est réduite à quelques sessions de formation technique et/ou d'éducation managériale et financière. Les volets coaching, mentorat et tutorat demeurent absents auprès de la majorité des IMF

- * L'activité de microassurance demeure une exclusivité par le secteur des assurances ; les IMF sont des intermédiaires qui ne perçoivent même pas des commissions en contrepartie de la contribution de leurs réseaux d'agences et de leurs ressources humaines à la commercialisation des produits ; cette dérive risque de désintéresser certaines IMF à éteindre le champ de leurs activités en matière de microassurance.
- * Des institutions jeunes, essentiellement préoccupées par l'équilibre financier et la pérennisation de l'institution parfois au détriment de la performance sociale ;
- * Une forte rotation des ressources humaines en dépit de l'engagement des institutions en matière du renforcement des capacités.
- * Un manque de démarches marketing et de sensibilisation au secteur auprès des différentes populations à cibler ; il est vrai que la demande en matière de microcrédit est importante mais des démarches marketing ciblées et différenciées permettrait de faire face à une concurrence croissante ;
- * La réticence à financer de nouveaux projets ou innovateurs faute de maîtrise des risques inhérents à cette typologie des projets. Le financement de la création des projets est une industrie à part qui nécessite des connaissances professionnelles et un environnement approprié tel que la présence de fonds de garantie et des sociétés de capital risque et développement engagées.
- * le financement de l'activité informelle expose les IMF à des risques supplémentaires. Certes, la contribution du secteur de la microfinance au financement de cette population leur permet d'accéder à des ressources destinées à améliorer leurs conditions de vie, à réduire le chômage et garantir une meilleure insertion économique et sociale. Néanmoins, la majorité des activités informelles, surtout dans les domaines du commerce, est très fortement exposée aux fluctuations directes (contrôle des douanes, vols et détérioration des marchandises) et indirects tels que les aléas économiques (inflation, baisse du pouvoir d'achat, glissement du dinar), géopolitique (politique de voisinage).

Les opportunités

- * Profiter du contexte de la stratégie nationale d'inclusion financière pour diversifier davantage la gamme des produits en s'inspirant des best practices internationales et compte tenu des spécificités du contexte et de la demande domestique (Microleasing dans le domaine agricole, microfinance verte/écologique, mésofinance...)
- * L'ACM devrait également profiter du contexte pour établir un document de synthèse qui délimite précisément l'accompagnement, précise sa typologie et dresse des indicateurs clairs, comparables et fiables pour évaluer l'activité des IMF dans ce domaine précis.
- * L'ACM devrait aussi saisir le contexte de la SNIF pour accélérer l'assainissement des associations de microcrédit et songer à d'éventuelles possibilités de fusionnement. Le réseau des AMC profilé à travers tout le territoire tunisien constitue une solution adéquate au positionnement géographique des IMF dans les zones urbaines et sur le littoral ;
- * Le contexte de SNIF est également propice à engager toutes
- * Diversifier et généraliser les services non financiers (éducation financière, accompagnement, coaching...) grâce à la délégation de cette tâche à des ONG et/ou des circuits scolaires et universitaires compte tenu de la multiplicité des partenaires déjà engagés dans des programmes d'accompagnement et d'éducation financière. Ainsi l'IMF réduit considérablement les coûts inhérents à cette offre et profite de l'expérience de ressources humaines spécialisées dotées des outils pédagogiques appropriées dans ces domaines. De plus, les IMF tissent de nouveaux partenariats susceptibles d'approfondir d'une part sa portée sociale et la profondeur de ses démarches et de bénéficier d'autre part du soutien financier alloué par de nombreux bailleurs à la pérennisation des démarches inclusives.
- * Profiter de l'essor du secteur de l'économie sociale et solidaire pour enrichir davantage sa gamme de produits et attirer de nouveaux clients. A défaut de financement spécifiques pour le secteur de l'ESS, le secteur de la microfinance devrait en profiter pour attirer de nouveaux clients et diversifier leurs portefeuilles.

* Profiter également de la Stratégie Nationale Numérique pour renforcer le secteur grâce à des démarches innovatrices qui ciblent surtout les jeunes grâce aux opportunités de la FinTech.

Les menaces

* Les taux d'intérêt sont plafonnés⁶⁴ : sous prétexte de préserver les clients contre l'abus des IMF d'une part, et pour contrecarrer les croyances à priori jugeant le secteur de la microfinance en tant que un secteur usurier les autorités domestiques ont penché pour le plafonnement des taux d'intérêt au même titre que le secteur bancaire. Cependant, cette mesure de plafonnement risque de nuire aux IMF et à leurs clients. Les IMF ne peuvent pas facturer des taux susceptibles de générer les produits nécessaires à leur autosuffisance financière et opérationnelle, conditions préalables à leur viabilité financière et la pérennisation de leurs missions. La théorie économique a souligné les risques de rationnement et de « redlining » sous-jacents à toute politique d'administration des taux d'intérêt. C'est la clientèle qui en souffrirait infine à cause de l'insatisfaction d'une grande partie de la demande ;

* Le manque de ressources financières qui résulte d'un contexte économique défavorable et la raréfaction de la liquidité dans le contexte tunisien rend l'accès des IMF à de nouvelles ressources une tâche difficile à assumer. D'une part le refinancement auprès des banques domestiques est limité par le manque de liquidité au sein du secteur bancaire et la hausse des taux directeurs qui se traduit par des coûts de refinancement supplémentaires. D'autre part le recours à des institutions financières ou des fonds d'investissement étranger expose les IMF à un risque de

⁶⁴ Loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014, modifiant le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de micro finance

change et un coût de financement supplémentaire dû au glissement du dinar et aux besoins de couverture contre le risque de change.

* L'interdiction de la collecte de l'épargne conjuguée à l'absence de mécanismes de refinancement propres au secteur amplifie davantage les difficultés de collecte de fonds. Il serait préférable d'envisager la création d'un fonds de refinancement propre au secteur à la lumière des expériences étrangères (Fonds Jaida au Maroc) ou encore d'encourager les banques domestiques, grâce à des incitations fiscales par exemple, à adhérer explicitement à une démarche de soutien au secteur. A titre d'exemple, la banque française, BNP- Paribas se déclare comme une banque de la microfinance ; Par ailleurs, une IMF tunisienne bénéficie dans ce contexte de l'appui financier d'une banque locale.

* La plupart des AMC sont en difficultés et risque de nuire à la réputation du secteur si des mesures urgentes ne sont pas mises en œuvre. Depuis 2016 la majorité des associations a reprise ses activités de microcrédit suite au soutien financier de la BTS, issu aussi de l'aide étatique. Il convient à cet égard de se montrer plus rigoureux et de respecter impérativement l'obligation de se conformer aux exigences du cadre réglementaire du secteur. Ce dossier doit être apuré et réglé avant d'entamer toute mesure régionale relative à la SNIF.

* enfin, le contexte économique défavorable (tensions inflationnistes, baisse de l'investissement) constitue une menace à la pérennité du secteur.

La matrice SWOT du secteur de la microfinance

Forces

- * Un secteur en pleine croissance permettant à des milliers de personnes exclues ou mal servies d'accéder à la finance
- * Une gamme de produits diversifiée par nature de besoins/secteurs chaîne de valeur
- * un secteur bien réglementé (normes de transparence et de bonne gouvernance)
- * Une IMF particulièrement performante et orientée davantage vers les services non financiers (accompagnement, coaching, tutorat, éducation financière et citoyenne)
- * Une centrale des risques, opérationnelle et actualisée
- * Une diversité d'acteurs (IMF-SA, IMF-AMC,) enrichissante en matière d'étendue sociale si on arrive à concilier les deux réseaux

Opportunités

- * Profiter de la stratégie nationale d'inclusion financière pour diversifier davantage la gamme des produits (Microleasing, microfinance verte, mésofinance...)
- * Diversifier et généraliser les services non financiers grâce à la délégation de cette tâche à des ONG/circuits scolaire ou universitaire
- * profiter de l'essor du secteur de l'économie sociale et solidaire pour enrichir davantage sa gamme de produits et attirer de nouveaux clients.
- * Profiter de la stratégie nationale numérique pour renforcer les produits du mobile banking et atteindre plus les jeunes via les démarches innovantes.
- * Tisser des partenariats avec les organismes de formation pour le renforcement des capacités des ressources humaines

Faiblesses

- * Une répartition géographique concentrée dans les zones littorales au détriment des zones d'intérieur
- * Une forte concentration du secteur autour d'une IMF
- * La prédominance de l'approche minimaliste du micro crédit au détriment de l'approche de la microfinance-plus
- * La micro assurance peine à démarrer faute d'un cadre opérationnel bien établi
- * Des institutions jeunes, essentiellement préoccupées par l'équilibre financier au détriment de la mission sociale
- * Une forte rotation des ressources humaines en dépit de l'engagement des institutions en matière du renforcement des capacités
- * le manque de démarches marketing et de sensibilisation au secteur
- * La réticence à financer de nouveaux projets ou innovateurs

Menaces

- * Les taux d'intérêt sont plafonnés
- * Le manque de ressources financières
- * Absences de mécanismes de refinancement propres au secteur
- * L'impossibilité de collecter l'épargne
- * La plupart des AMC sont en difficulté
- * Le contexte économique défavorable (tensions inflationnistes, baisse de l'investissement)

Partie III. Analyse de la demande des produits de microfinance

En vue de cerner la demande des jeunes entrepreneurs en matière des services financiers et non financiers issus des IMF et nécessaires à leur inclusion financière et économique, il importe de se poser la question à propos de leurs attentes et stimuli. Dans ce sens, l'ensemble des stimuli forment les attentes qui façonnent à leur tour les comportements et affectent directement la satisfaction des clients (Ajzen, 1991). La démarche ici adoptée est à la fois qualitative et quantitative selon une approche combinée entre l'entretien collectif et les questions explicites dont l'objectif est de capter des informations quantifiables. Il a été également utile d'administrer un mini questionnaire aux pairs en vue de cerner leurs niveaux d'accès à la finance conventionnelle et les critères de choix d'une IMF au sein de cette population niche.

La revue de la littérature (Long, 2009 ; AFD, 2011 et CGAP, 2015) au sujet des déterminants de la demande des produits de la microfinance dans d'autres contextes suggère trois principaux axes à l'origine des attitudes des consommateurs, en l'occurrence:

- **Les croyances et les valeurs :** Elles résultent de l'expérience passée, de l'environnement et de l'image que l'entourage immédiat transmet. Ces valeurs sont collectives et personnelles (rapport personnel avec la religion, appréhension sociale de la dette, respect des institutions...). Dans ce contexte précis, il est question d'explorer le poids des croyances religieuses dans le choix d'un financement basé sur l'intérêt et souligner surtout le déficit de confiance dans le secteur financier et la perception négative du tissu institutionnel public.
- **La réputation de l'institution :** En sociologie, la réputation est considérée comme une caractéristique ou un attribut assigné à un acteur sur la base de ses actions passées⁶⁵. Elle résulte des informations et des évaluations des cibles et

⁶⁵ Raub, W. and Weesie J. (1990). Reputation and efficiency in social interactions: An example of network effects. *American Journal of Sociology*, 96, 626-654

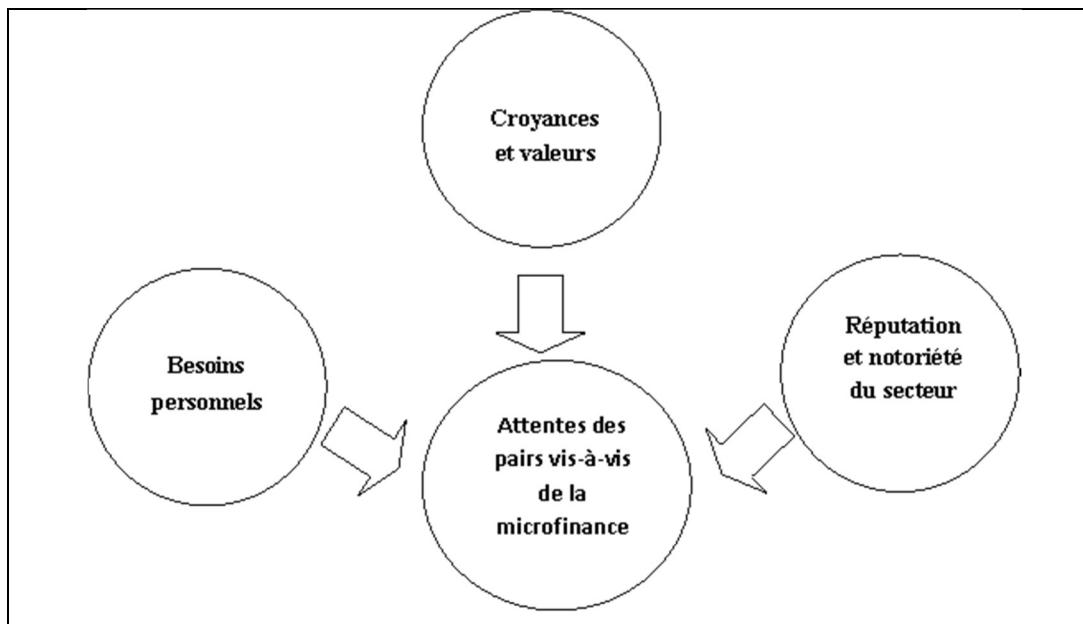
elle a pour effet de façonner les croyances collectivement partagées. D'une manière concise, la perception d'un service découle principalement des informations acheminées moyennant plusieurs canaux de communication⁶⁶ : *'De bouche à oreille'* quand les informations sont issues des propos des proches (famille, voisins, médias...), *'la communication explicite'* qui englobe les informations recueillies dans les brochures, les affichages ou divulguées par le personnel et surtout lors des formations de la clientèle et enfin via *'la communication implicite'* qui résulte de l'aspect physique des agences, de la qualité de l'accueil, de la réactivité du personnel...

- **Les besoins personnels** : en plus de ce qui précède, chaque client potentiel fonde ses attentes et adopte un comportement sur un ensemble d'éléments en relation avec ses besoins personnels (montant, délai de remboursement, périodicité des échéances, besoin en formation et accompagnement...). Il planifie en conséquence un comportement approprié.

Kollock P. The emergence of exchange structures: An experimental study of uncertainty, commitment, and trust. *American Journal of Sociology*, 100 (1994), pp. 313-345

⁶⁶ Maunier, C. (2008). Les communications interpersonnelles, fondement des nouvelles techniques de communication en marketing ?. *La Revue des Sciences de Gestion*, 234,(6), 85-95.

Figure N° 2. Les origines des attentes des clients des IMF



Source : Elaborée par nos soins

Ainsi, cette partie est structurée en quatre sections:

- La première section expose les caractéristiques sociodémographiques des pairs ainsi que leurs niveaux d'inclusion financière.
- La deuxième section retrace les résultats au sujet de trois dimensions relatives aux croyances et valeurs des pairs: l'appréhension de l'intérêt à cause des croyances religieuses, le déficit de confiance dans le secteur financier tunisien et la perception négative de l'environnement institutionnel public sous-jacent à l'entrepreneuriat.
- La troisième section souligne le manque de connaissances financières en général et du secteur de la microfinance en particulier et focalise sur les déterminants de choix d'une IMF par un client potentiel.
- Dans la quatrième section, il est question d'analyser les besoins des clients potentiels des IMF en matière de produits financiers et des services non financiers ainsi que les comportements adoptés pour résoudre leurs problèmes de financement.

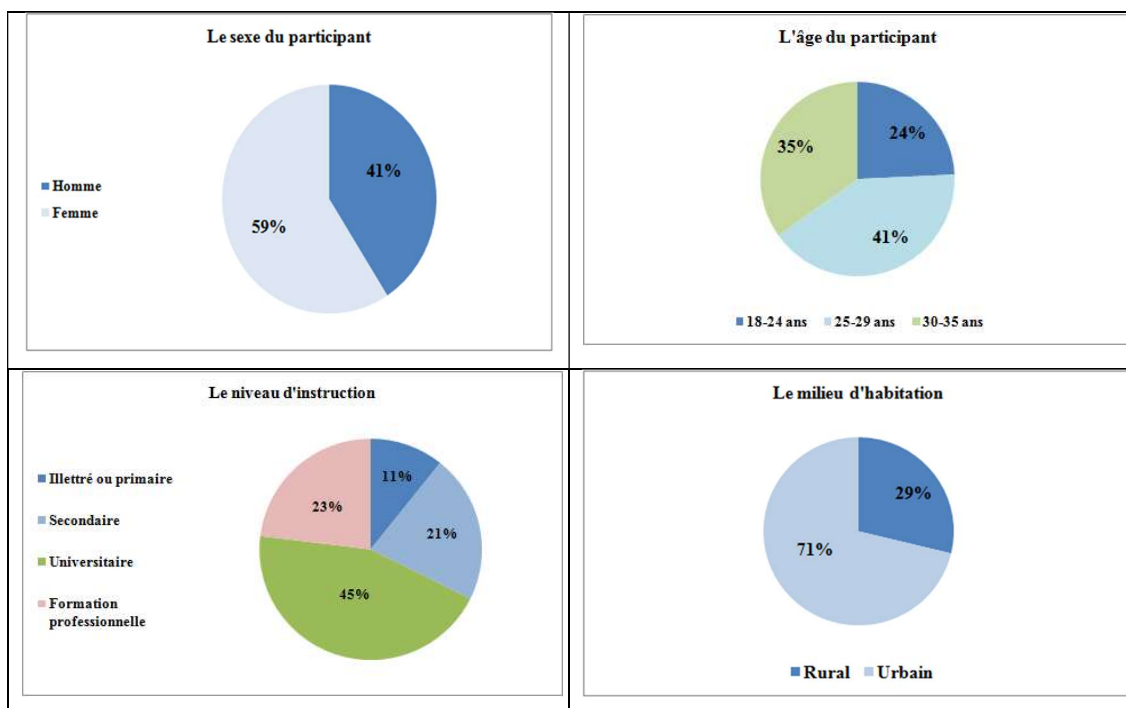
I. Les caractéristiques des pairs

Tous les participants, âgés de 18 à 35 ans, sont issus de trois gouvernorats (le Kef, Gafsa et Tunis) dont le choix est expliqué ci-dessus au niveau de l'élaboration de la méthodologie de cette étude. Opérationnellement, les groupes focalisés ont été segmentés selon trois critères : l'accès ou l'intention d'accès au microfinancement, l'accès à une formation et le diplôme universitaire. Ce dernier critère revêt une importance relative car il est en relation étroite avec le chômage des cadres en Tunisie et l'importance des démarches entrepreneuriales pour sa résolution. Ce critère est considéré comme une variable de contrôle pour certaines analyses.

I.1. Les caractéristiques sociodémographiques

L'ensemble des pairs est composé à hauteur de 41% d'hommes et de 59% de femmes. 24% d'entre eux ont un âge inclus entre 18 et 24 ans et 35% appartiennent à la tranche d'âge 30-35 ans ; la majorité est issue de la tranche 25-29 ans. Leur répartition selon le milieu d'habitation est conforme à la représentativité globale des deux milieux urbain et rural en Tunisie. A cet égard, 71% des participants habitent le milieu urbain contre 29% installés en milieu rural. En matière d'instruction, 68% des pairs ont un niveau d'instruction secondaire ou plus, 11% d'entre eux sont illettrés ou ayant un niveau d'instruction primaire. Le reste, soit 23%, a fréquenté les écoles de la formation professionnelle.

Graphique N° 16. Caractéristiques sociodémographiques des participants aux focus groupes.



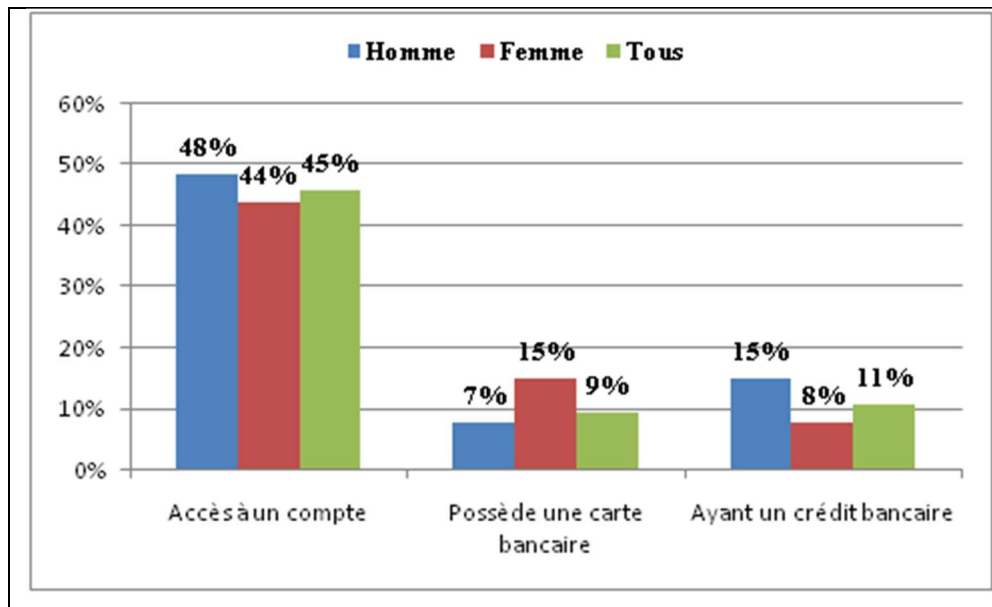
Source : Elaborés par nos soins

I.2. Niveau de financiarisation des jeunes

A titre exploratoire, il est question de sonder les pairs sur leur détention de comptes chez les banques ou la Poste. Les informations sur le niveau de financiarisation de cette population éligible à la microfinance (graphique N°17) retracent **un niveau d'accès à un compte** auprès des banques ou la Poste **de 48% chez les hommes et de 44% chez les femmes**, en soulignant ainsi un écart de 4 points entre les deux gentes. **La moyenne pour tout le groupe s'établit à 45%**. En milieu rural, le niveau d'accès à un compte chez une IF est de seulement 29% contre 55% en milieu urbain en suggérant ainsi une grande disparité entre les niveaux d'inclusion entre les deux milieux. Par ailleurs, les résultats exploratoires des niveaux d'accès à la finance laissent apparaître une meilleure pénétration de la Poste en milieu rural (71% des participants « bancarisés » du milieu rural détiennent des comptes postaux (soit un compte courant, soit un compte d'épargne).

De plus le taux de détention d'une carte bancaire ou postale est de seulement 9%. Les femmes affichent un meilleur accès aux cartes avec un taux de 15% contre seulement 7% des hommes. Outre la déficience en matière d'accès basique à un compte ou à un moyen de paiement nécessaire à la vie moderne, les participants ont affiché un faible niveau d'accès au crédit bancaire qui est de 15% chez les hommes contre 7% chez les femmes, soit une moyenne de 11% pour tout le groupe. Ces constats conduisent alors à initier le débat autour de leurs habitudes de financement, de leurs attentes et de leur perception des institutions financières.

Graphique N° 17. Les niveaux de financiarisation des pairs au sein des focus groupes.

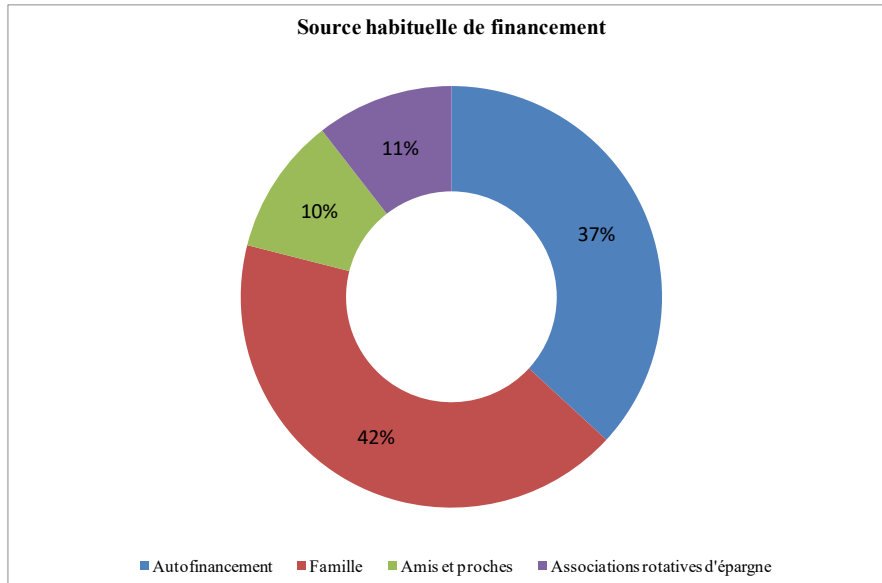


Source : Résultats du questionnaire administré aux focus groupes.

I.3. Les sources habituelles de financement

Selon les résultats recueillis (graphique N° 18), 42% des participants répondent à leurs besoins financiers grâce à *l'aide familiale*. Les parents ou les conjoints demeurent les sources de financement privilégiées pour les non actifs. Ce constat illustre la solidarité familiale qui demeure une valeur importante de la société tunisienne, voir grandissante dans les contextes difficiles.

Graphique N° 18. Les habitudes en matière de financement



Fréquence des réponses à la question : quelle est la principale source de financement en cas de besoin ?

En revanche, les participants déjà entrepreneurs ou en activité occasionnelle, soit 37%, présentent *l'autofinancement* comme leur principale source de ressources financières. *L'entraide amicale* occupe également une place assez visible parmi les habitudes des jeunes tunisiens. Elle représente 10% des sources habituelles de financement au détriment du 'recours à des institutions financières' qui ne figure pas du tout parmi les solutions envisageables. Paradoxalement, même les clients des IMF ne citent pas l'institution en tant que source privilégiée d'accès au financement en cas de besoin. C'est un paradoxe dans la mesure où le tissu financier tunisien est bien garni comparativement à de nombreux autres pays en développement. De plus, même après une première expérience auprès du secteur de la microfinance, les pairs ne semblent pas avoir acquis des connaissances exquises au sujet des modalités de financement institutionnel. Ce constat trouve en partie sa justification dans le manque de confiance qui entache le secteur financier d'une manière générale. Le manque de connaissances financières est une cause considérable de cette attitude répulsive vis-à-vis des institutions financières.

Un autre constat implacable découle de l'analyse des discussions au sein des focus groupes: les jeunes, surtout les femmes en milieu rural, recourent de plus en plus à des *pratiques financières informelles*, principalement sous la forme d'adhésion à des associations rotatives d'épargne. Le fonctionnement de celles-ci est proche de l'idée des tontines en Afrique ou des *gami'at* en Egypte. A vrai dire, ces pratiques financières informelles sous cet aspect constituent des pratiques financières assez récentes en Tunisie. Traditionnellement, d'autres pratiques solidaires sont plus présentes dans les milieux ruraux. Elles consistent à collecter des fonds en guise de dons ou d'offrandes accordés volontairement et solidairement lors de certaines occasions, en vue d'aider à faire face à des dépenses imprévues, principalement après un décès ou à l'occasion des mariages et des circoncisions. Le développement des pratiques financières informelles est mal situé historiquement à défaut d'études sur la question, mais leur multiplication est devenue remarquable après la révolution, dans un contexte d'endurcissement des conditions économiques, d'exclusion financière et parfois pour contourner l'obstacle de la croyance religieuse comme en témoigne Sameh⁶⁷ : *" A la base je suis contre le sujet des crédits et la seule expérience que j'ai eue avec une IMF m'a découragé encore plus. Donc j'ai opté pour une nouvelle méthode qui consiste à faire une collecte de fonds entre voisines et chaque mois une des participantes prend la somme collectée toute entière ; c'est très rentable et très simple. De plus ça nous épargne les taux d'intérêt et la pratique de l'usure religieusement parlant. »*. Le recours à des pratiques financières informelles s'est étendu à l'utilisation des services des usuriers⁶⁸ comme en témoigne des affaires traitées en justice et diffusées par les médias. Leur émergence matérialise le niveau d'exclusion financière dont souffrent les jeunes en Tunisie et mérite plus amples intention et analyse.

⁶⁷ Sameh, 32 ans, Cliente d'une IMF, Non formée. Pâtissière, Tunis.

⁶⁸ <http://femmesetrealites.com.tn/fr/2016/10/05/justice-stoppe-sami-lusurier-a-exagere/>

II. Les croyances et valeurs

Les croyances et les valeurs, individuelles et collectives, façonnent la perception des institutions financières et affectent considérablement leurs performances. Les institutions de microfinance sont particulièrement plus exposées au poids des croyances individuelles et sociales. En effet, souvent assimilée à une convention sociale plutôt qu'à une structure financière conventionnelle, une IMF a plus de chance de se pérenniser dans les sociétés où prévalent les valeurs collectivistes que dans les sociétés individualistes⁶⁹. En ce qui concerne le contexte tunisien, trois principaux volets résument les croyances véhiculées par les pairs : leurs convictions religieuses, le manque de confiance dans le secteur financier et leur appréhension du tissu institutionnel public.

II.1. Les croyances religieuses

Du côté de la demande des produits financiers, les croyances individuelles sont en relation directe avec les attitudes des individus face au risque, leur choix de financement et de l'institution financière à approcher (Leoan, 2013)⁷⁰. Les croyances religieuses ont un impact important sur les attitudes en matière d'inclusion financière. Dans ce sens, les croyances religieuses expliquent les différences de niveaux d'inclusion entre les pays développés et les pays en développement. A cet égard, les raisons religieuses expliquent l'exclusion financière de 25% des adultes dans un grand nombre de pays avec des populations presque exclusivement musulmanes alors qu'elles se limitent à seulement 5% des adultes sans compte dans les économies développées, (Demirugc-Kunt et al., 2015).

⁶⁹ Burzynska, K., and Berggren, O. (2015). The Impact of Social Beliefs on Microfinance Performance. *Journal of International Development* 27: 1074–1097.

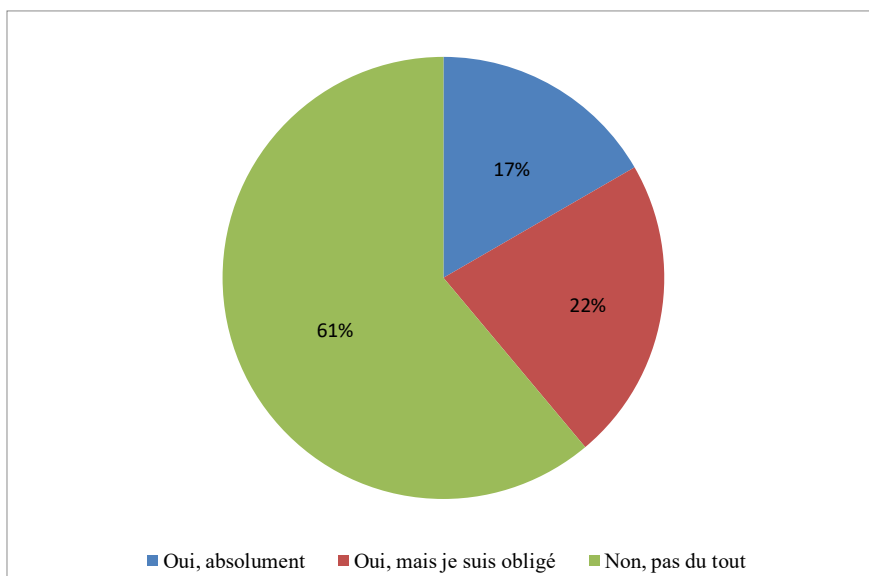
⁷⁰ León, A.K. and Pfeifer, C. (2013). Religious Activity, Risk Taking Preferences, and Financial Behaviour: Empirical Evidence from German Survey Data. University of LGneburg Working Paper Series in Economics No.269.

Néanmoins, la vérification empirique de l'effet des croyances religieuses sur l'accès à la finance conventionnelle et le choix d'un modèle alternatif, essentiellement la microfinance islamique, demeure très peu vérifiée. Malgré un secteur financier islamique en expansion, l'accès aux produits financiers islamiques dans un grand nombre de pays à majorité musulmane reste rare (El-Zoghbi et Alvarez 2015)⁷¹. Une des explications pour ce retard de développement de la microfinance islamique trouve peut être sa justification dans la littérature antérieure (Demirguc-Kunt et al., 2013)⁷². Celle-ci a classé les musulmans en trois catégories en ce qui concerne leurs préférences pour la finance islamique à l'encontre de la finance conventionnelle : (i) ceux qui refusent d'utiliser des produits financiers conventionnels en raison de leur violation de la *Charia*, (ii) ceux qui utilisent ou utiliseraient un financement conventionnel mais pourraient passer au financement islamique s'il devenait plus largement disponible, ou était offert à un prix compétitif, et (iii) ceux qui utilisent ou utiliseraient un financement conventionnel et continueraient à le faire même si un produit conforme à la *Charia* était facilement disponible et à un prix concurrentiel.

⁷¹ Alvarez, Kaylene; El-Zoghbi, Mayada. 2015. Understanding costs and sustainability of sharia-compliant microfinance products (English). CGAP focus note; no. 101. Washington, DC ; World Bank Group.

⁷² Demirguc-Kunt, Asli, Leora Klapper, and Douglas Randall, 2013. Islamic Finance and Financial Inclusion: Measuring Use of and Demand for Formal Financial Services among Muslim Adults, Policy Research Paper Working Paper 6642, Washington, DC: World Bank.

Graphique N° 19. Le poids des croyances religieuses dans la perception des produits financiers



Fréquence des réponses à la question : "Est-ce que l'intérêt est en contradiction avec vos convictions religieuses ?"

Dans notre contexte précis de la demande des produits de la microfinance au sein des jeunes entrepreneurs, les réponses recueillies suite au questionnement des pairs sur leurs convictions religieuses (graphique N°19) montrent que **61% des participants n'éprouvent aucune difficulté à utiliser des produits financiers basés sur la perception ou le paiement de l'intérêt**. Nous n'avons pas relevé de différence entre les milieux ou le genre à cet égard. En effet, la majorité des participants estime que la vie moderne nous conduit à réviser ses positions et l'interdiction de l'intérêt est quelque part dépassée par les exigences de la société moderne. En revanche, **22% ont exprimé leur malaise à traiter avec les crédits ou les microcrédits**. Ils y recourent à défaut d'autres solutions appropriées. Seulement **17% des pairs s'interdisent l'accès aux banques commerciales ou aux institutions de microfinance**. L'obstacle religieux restreint leur champ de choix et ils misent plus sur l'autofinancement ou les solutions alternatives (les associations rotatives et le réseau des amis et la famille). Cette population contrainte par le poids des croyances religieuses qui s'excluent de la

finance conventionnelle constitue une population cible pour les acteurs de la finance islamique dont l'émergence en Tunisie est récente.

Néanmoins, ces résultats montrent que l'obstacle religieux est peu présent au sein de la population tunisienne comparativement avec d'autres économies qui manifestent une grande préférence déclarée pour les produits conformes à la *Charia*. Dans ce sens 32% des personnes interrogées en Jordanie ont avancé des raisons religieuses de ne pas rechercher de prêts conventionnels. En Syrie, 43% des personnes interrogées citent des raisons religieuses pour ne pas obtenir de microcrédit⁷³. Les croyances religieuses ne freinent pas l'accès à la finance d'une manière déterminée ; d'autres obstacles sont plus sérieux et méritent d'être soulevés. Néanmoins, la microfinance islamique demeure la bienvenue dans une logique de diversification institutionnelle au sein du secteur et en vue de drainer cette frange de la population jeune.

II.2. Le déficit de confiance dans le secteur financier

Le secteur des services financiers se situe parmi les secteurs les touchés par le manque de confiance dans le monde (54%)⁷⁴. Pourtant, la confiance joue un rôle crucial dans la relation financière en microfinance et son niveau affecte sérieusement la performance de l'IMF (Epstein et Yuthas, 2011)⁷⁵. D'abord, plus de confiance entre le client et l'agent de crédit motive le client à partager les informations sur sa situation et permet à l'agent de mieux anticiper le risque de défaut de paiement. Ensuite des niveaux élevés de confiance renforcent la fidélisation des clients et garantissent la pérennité de la relation. En pratique, le manque de confiance est formellement substitué par les contrats et les dispositions légales en induisant des coûts de transaction supplémentaires. Par conséquent, plus de confiance établie avec la

⁷³ Karim N., Tarazi M. and Reille X., (2008), Islamic Microfinance: An Emerging Market Niche. CGAP Focus Note N°49.

⁷⁴ Edelman Trust Barometre Report, 2018.

⁷⁵ Epstein MJ, Yuthas K. 2011. The critical role of trust in microfinance success: Identifying problems and solutions. *Journal of Developmental Entrepreneurship* 16 (4): 477-497

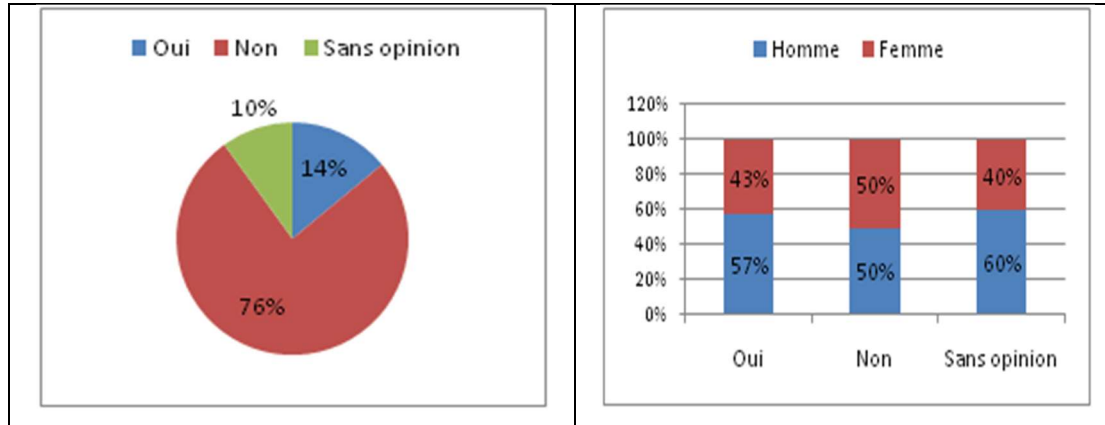
clientèle vise à minimiser les coûts de contrôle et économiser des frais de suivi en vue de mieux maîtriser les taux d'intérêt. Les IMF opèrent en effet dans un marché fondé sur la crédibilité des promesses plutôt que sur les garanties matérielles. Le remboursement des microcrédits est plutôt motivé par la pression sociale et la responsabilité d'adhésion des pairs que sur la sanction contractuelle. Dans ce sens, la confiance et la crainte des sanctions sociales réduisent les comportements opportunistes des clients des IMF et contribuent à une meilleure gestion du risque de crédit (Bastelaer et Leathers, 2006)⁷⁶.

En ce qui concerne le contexte de notre étude, **76% des participants ne font pas du tout confiance aux institutions financières** contre 10% seulement ayant exprimé un avis positif à cet égard (graphique N° 20). Les personnes sans expérience avec le secteur financier, ont manifesté l'impossibilité de se prononcer à défaut d'antécédents. Nos résultats concordent également avec les conclusions issues d'une enquête réalisée en 2018 par l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur (OTIC) auprès de 2415 clients des banques et des établissements financiers. Elle avance que 74% des tunisiens n'ont pas confiance en la transparence des transactions financières des banques⁷⁷.

⁷⁶ Bastelaer TV, Leathers H. 2006. Trust in lending: Social capital and joint liability seed loans in Southern Zambia. *World Development* 34 (10): 1788-1807.

⁷⁷ <https://africanmanager.com/74-des-tunisiens-nont-pas-confiance-en-la-transparence-des-transactions-financieres-des-banques/>

Graphique N° 20. Le niveau de confiance dans les institutions financières



Fréquence des réponses à la question : "Faites-vous confiance aux institutions financières?"

Ce climat de doute vis-à-vis des institutions financières en général et des IMF en particulier matérialise la réaction des pairs aux **conditions d'éligibilité jugées souvent sévères**. *'Je ne peux pas leur faire confiance parce qu'elles ne me font pas confiance, donc c'est réciproque'* annonçait Moeatez⁷⁸. Le sentiment de déception envahit plusieurs jeunes quand leurs demandes sont refusées et surtout si **le motif de refus n'est clairement expliqué**. L'échec de la démarche laisse la place à un sentiment de trahison, traduit ultérieurement par un manque de confiance. C'est ainsi qu'Amira⁷⁹ exprimait sa déception suite à une réponse défavorable à sa demande de microfinancement pour la création d'une onglerie : *"Non, je n'ai pas confiance dans les IMF, parce que au début elles vous font rêver pour gagner la confiance des clients mais une fois vous vous engagez avec elles, elles ne tiennent pas leurs promesses."* Ou encore Rym⁸⁰ : *"Même si tu as d'autres opportunités avec d'autres banques tu laisses tomber tous et tu ne fais confiance qu'à une IMF, tellement l'équipe te fait rêver mais après, tu te rends compte que c'est loin d'être un rêve, c'est plutôt un cauchemar que j'ai vécu"*.

⁷⁸ Homme, 23 ans, non client d'une IMF, Tunis

⁷⁹ Femme, 25 ans, Non cliente d'une IMF, porteuse d'un projet d'une onglerie, Tunis

⁸⁰ Femme, 31 ans, cliente d'une IMF de Tunis.

Les démarches d'accompagnement et ou de formation qui dérivent de leur objectif faute de compétences requises par exemple, dérivent vers un manque de confiance vis-à-vis de l'institution de microfinance ; le formateur, interne à l'équipe de l'institution ou un consultant, est appelé à remplir une obligation professionnelle dans les meilleures conditions possibles en vue de combler le besoin du client. En revanche,

D'après Sami⁸¹ « *Notre IMF a promis que ça ne va pas s'arrêter avec la formation, qu'il y aura un encadrement et une assistance continue, pas seulement financièrement, mais aussi sur le plan administratif. En fait, un nouvel entrepreneur ne connaît pas toutes les étapes et tous les détails pour instaurer son projet correctement. Il a besoin de quelqu'un qu'il assiste et qu'il l'encadre, une chose qu'on n'a pas eu avec notre IMF. Juste après la formation technique, ils nous ont abandonnés à nos sorts* ».

Ce manque de confiance résulte également d'une mauvaise expérience antécédente, vécue personnellement ou rapportée par un proche. Ce constat concerne surtout le secteur des assurances jugé particulièrement coûteux et délictueux. D'une part, l'adhésion à une assurance est estimée à tort inutile et coûteuse. Les frais d'assurance viennent grever le coût du projet selon Marwen⁸² : " *Sans assurances. J'achète mes animaux avec la moitié du prix ; j'ai déjà gagné 50% du coût de l'achat donc je n'ai qu'assumer le risque*". D'autre part, **les assurances n'accomplissent pas leurs obligations** selon Hichem⁸³ : " *En assurant mon camion, je payais 1800 TND par an, j'ai opté pour une assurance tous risques ; dernièrement j'ai fait un accident et ils n'ont pas voulu prendre en charge tous des dégâts*". Le secteur de la protection sociale souffre également d'une forte stigmatisation de la part des participants. La plupart des entrepreneurs ne cotisent pas et jugent cela inutile car ils jugent le montant

⁸¹ Homme, 29 ans, client d'une IMF (transcription Microcred à vérifier lieu)

⁸² Homme, client d'une IMF, Ingénieur de formation et actuellement éleveur de bétail, le Kef.

⁸³ Homme, Non client d'une IMF, porteur d'un projet d'élevage de bétail, le Kef

des pensions à percevoir à la retraite trop bas pour subvenir aux besoins d'un ménage. Ils préfèrent réussir dans leurs affaires et épargner pour la retraite.

L'analyse détaillée de ce déficit de confiance dans le secteur des assurances dépasse la portée de cette étude et mérite un intérêt focalisé. Ceci étant, la perception négative de l'activité des assurances peut nuire considérablement aux IMF de plusieurs manières. D'abord, elle risque de limiter la demande des produits de microassurance qui constituent une opportunité d'expansion pour le secteur de la microfinance en Tunisie. En effet, la confiance est l'un des facteurs les plus importants en matière de demande des produits de microassurance, mais elle va au-delà de la réputation du secteur de l'assurance. Les opérateurs doivent suivre une approche multidimensionnelle pour bâtir la confiance dans le produit, dans l'assureur et les autres institutions impliquées dans la distribution du produit, notamment par le recours à des agents ou messagers de confiance et exploiter la confiance qui existe déjà au sein des communautés⁸⁴.

De plus, si les clients n'assurent pas leurs actifs, ils deviennent très exposés à une multitude de risques pouvant dégrader la valeur de leurs détentions et porter préjudice à leur situation financière, mettant ainsi en péril leur capacité de remboursement et la qualité des portefeuilles clients de l'IMF.

II.3. La perception négative du tissu institutionnel public

Le tissu institutionnel tunisien est principalement décrit à travers la prédominance de la corruption, l'existence des groupes d'influence et la lenteur administrative. Ce constat est beaucoup plus dans la ville de Gafsa et Kef où les propos à propos de la corruption et du favoritisme sont plus présents même si les participants demeurent réservés et timides. "Deux grands problèmes persistent à Gafsa, la corruption et la

⁸⁴ Michal M., Dalal A. Bock O. and Wouter G., (2013), Microinsurance demand : determinants and strategies. *Entreprise development and Microfinance* 24(4), 311-327

CPG" déclarait Chokri⁸⁵. Une participante a fait allusion à l'ingérence d'un homme politique dans les affaires de la plus grande compagnie de production de Phosphate, la CPG, et a souligné son pouvoir dans la zone. Dans un autre contexte, Marwen a rapporté sa mésaventure avec l'administration publique quand il est parti demander des informations concernant un projet qui l'intéressait et comment l'agent administratif a cherché à le dissuader en lui disant : "Qu'est-ce que vous venez faire dans ce type de secteur ? Il dépasse vos moyens financiers et relationnels». D'autres participants prétendent que la corruption a même touché les IMF où certains agents de crédit accordent des microfinancements par copinage ou en contrepartie d'une somme d'argent.

Le problème de la corruption, passive ou active, devient un fléau désastreux qui nuit gravement à la réputation du pays tant sur le plan interne. Il sévit depuis plusieurs années et prend différentes formes telles que l'extorsion, l'abus de pouvoir ou encore l'émergence des lobbies et les conflits d'intérêt d'après le rapport de GAN Intergrity sur la corruption en Tunisie. Celle-ci concerne le secteur des affaires foncières, les institutions de l'impôt et des douanes. Le favoritisme constitue la principale forme qui touche les institutions publiques et aboutit à des réseaux relationnels fondés sur le népotisme et le copinage. Un autre point intéressant découle aussi de ce rapport : majoritairement le personnel des institutions publiques employé après la révolution en 2011 est jugé incompetent par les citoyens.

III. La réputation et la notoriété des IMF

Le secteur de la microfinance qui existait depuis 1995 et réédifié depuis 2011 est mal connu et souvent confondu à d'autres acteurs (banques ou associations de développement). Ce manque de connaissances soulève d'une part l'insuffisance de la littératie financière au sein des jeunes et remet d'autre part en question la pertinence

⁸⁵ Homme,, Non client d'une IMF, Formé et porteur d'un projet dans la production de nourriture animale ;

des politiques de communication explicite (marketing et informations divulguées par les IMF) ou implicite (qualité de l'accueil, des informations issues du personnel, qualité de l'accompagnement et du suivi).

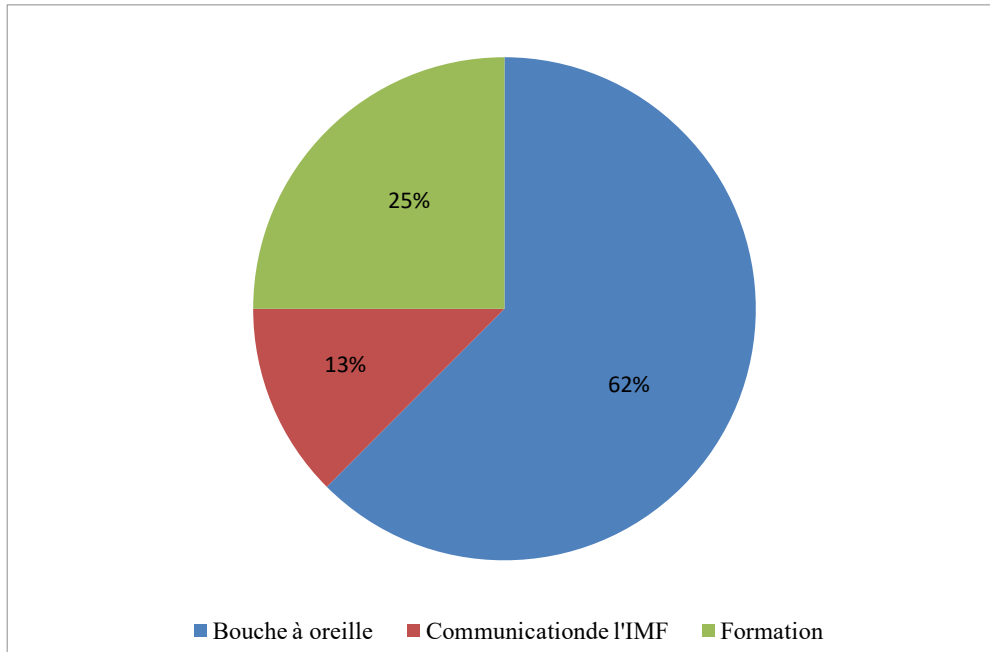
III.1. Le manque de littératie financière

Les jeunes entrepreneurs sont dépourvus de connaissances dans le domaine financier indépendamment de leurs niveaux d'instruction. A l'exception de quelques participants, la majorité ne possède pas les informations requises au sujet des institutions financières ni de leurs produits.

Ce manque de connaissances concerne aussi bien les banques que les institutions de microfinance ; le secteur de la microfinance demeure méconnu et souvent sujet à des confusions. Ainsi, certaines jeunes confondent les IMF avec des acteurs publics ou des associations de développement. Ils assimilent leur rôle à un soutien social et sous-entendent parfois la gratuité des ressources gérées par les IMF. Conformément au graphique N° 21, la principale source d'informations des jeunes (62%) au sujet des IMF s'avère le canal du "Bouche à Oreille". En effet, seulement 13% des participants évoquent le canal de la communication explicite (les brochures ou la publicité) qui demeure très restreint. La formation occupe une place importante dans la diffusion des connaissances sur le secteur dans la mesure où 25% des participants déclarent avoir acquis la connaissance du secteur lors des sessions de formation avec l'ANETI, ou grâce à une ONG.

Outre le défaut des connaissances au sujet des institutions, les jeunes ne différencient pas les produits et ne comprennent pas le fonctionnement des dispositifs de financement autres que le crédit (le leasing par exemple). Ils véhiculent des préjugés répandus au sujet des moyens de paiement bancaires et les coûts de transaction. A titres d'exemple, certains estiment que l'accès à un carnet de chèques est exclusivement réservé aux riches. Ou encore, d'autres ne sont pas au courant des frais de tenue de compte en cas d'accès à un compte bancaire.

Graphique N° 21. La source d'informations au sujet des IMF



Fréquence des réponses à la question ; "Comment avez-vous connu votre IMF ?

Par ailleurs, le manque des connaissances dans le domaine financier est souligné par l'incapacité de la plupart des participants, même des clients des IMF, de reproduire avec exactitude le niveau du taux d'intérêt pratiqué par les institutions de microfinance. Le montant des intérêts est souvent estimé globalement par rapport au montant emprunté sans aucune précision au sujet des modalités de calcul, ni des pénalités de retard.

Le manque de la littératie financière au sein des jeunes entrepreneurs est corolaire avec les difficultés d'accès à l'information d'une manière générale en dépit de la diversité des sources et des initiatives en matière d'appui à l'entrepreneuriat ou des actions en matière d'éducation financière⁸⁶. En effet, les interviewés se concertent au sujet de l'indisponibilité de l'information à défaut de bien cerner les sources de

⁸⁶ Plus d'informations sur les initiatives dans le domaine de l'éducation financière sont exposées dans la partie V qui discute les axes stratégiques de la SNIF.

diffusion les plus pertinentes. Mal orientés par les acteurs locaux, ils ne trouvent plus le meilleur circuit à suivre et se contentent de recueillir les informations auprès de l'entourage immédiat qui est susceptible de déformer leur perception car il leur transmet son appréciation selon ses expériences.

III.2. La réputation des IMF

La perception de l'accueil et de la proximité du personnel au sein des institutions financières ou des organismes en relation diffère selon qu'il s'agit du grand Tunis ou des villes d'intérieur. Ainsi, les participants aux focus groupes sur le grand Tunis sont majoritairement ravis de la qualité et des compétences du personnel des IMF. Ils estiment avoir été reçus chaleureusement et bien guidés dans leurs démarches. Néanmoins, les avis divergent quant il est question de la ville de Gafsa par exemple où les clients potentiels se plaignaient de l'inaccessibilité à l'information requise au sein de l'institution financière ou auprès des organismes d'appui et d'orientation. Le personnel de ces organismes est souvent qualifié d'incompétents ou indisponibles. L'accès à la bonne information est retracé comme un privilège réservé aux proches. En guise de témoignage au sujet de l'indisponibilité des agents de crédit, Waddi⁸⁷ raconte : "*Quand j'ai rencontré le responsable, il y avait avec lui un autre responsable de zone qui a pris en charge mon dossier. Par la suite, on a fixé un rendez-vous après 3 jours mais il m'a ignoré ; je l'ai appelé presque 100 fois mais sans réponse. Le lendemain, il m'a appelé pour me dire qu'il est sur la route vers Zannouch et cette fois-ci c'est moi que je l'ai ignoré et j'ai fermé mon téléphone et depuis on s'est plus revus.*".

Au-delà de l'accueil, la relation entre le client et l'agent de crédit prend corps avec l'instruction du dossier. D'abord, elle débute concrètement au moment de l'enquête de moralité, nécessaire à l'institution pour collecter les informations requises à

⁸⁷ Homme, 32 ans, Gafsa, porteur d'un projet de restauration ;

l'évaluation de la bonne moralité de son client. Cette enquête est sujette à controverses. Certains participants l'acceptent sans aucun problème et la considèrent comme une étape nécessaire à l'instruction du dossier alors que d'autres y voient un excès de prudence de la part de l'IMF et une atteinte à leur image au sein de l'entourage proche où parfois l'acte d'endettement est mal perçu. Ils considèrent que leur discrétion a été outragée. Ensuite, la phase d'établissement du contrat et le suivi de la relation suscitent de nombreuses critiques. Certains remettent en question la transparence de l'IMF sur les clauses contractuelles et les coûts inhérents tels que la commission de déblocage des fonds dont plusieurs n'avaient pas connaissance. De plus le suivi post financement, essentiellement lié au remboursement et au retard accusé, constitue une source de stress pour une grande frange de la clientèle qui, selon leurs propos, considèrent que "Un jour ou deux de retard, ce n'est pas grave !". Les clients appellent ainsi à plus de souplesse de la part de l'IMF.

Quant à la perception de l'infrastructure et de l'aspect physique des agences, l'opinion majoritaire est plutôt positive et constitue une source de satisfaction des clients ou des futurs clients qui confèrent à la présentation des agences parfois une place importante dans l'évaluation de la qualité du service.

Compte tenu de ces appréciations divergentes selon le milieu, l'âge et le genre, il devient pertinent de se questionner au sujet des critères de sélection pour une IMF parmi les acteurs présents sur le secteur ?

III.3. Les déterminants de choix d'une IMF

L'analyse des critères de sélection d'une IMF parmi d'autres par un potentiel jeune client, futur micro-entrepreneur, repose sur les réponses à un mini questionnaire dispensé aux participants aux focus groupes dans les trois gouvernorats (Tunis, Kef et Gafsa). Son objectif principal est de déceler les déterminants d'un choix d'une IMF au sein d'une population jeune âgée de 18-30 ans selon l'analyse des coefficients de corrélation entre les critères (sécurité, fiabilité, qualité d'accueil...) et les caractéristiques individuelles des participants (âge, sexe, milieu, niveau d'instruction, accès à la formation et accès au microcrédit). L'analyse statistique est réalisée moyennant le logiciel SPSS 21.

Tableau N° 7. Les critères de choix d'une IMF au sein des jeunes microentrepreneurs.

	Genre	Age	Niveau d'instruction	Milieu	Formation	Client IMF
Sécurité	0,310* (0,028)	-0,029 (0,841)	0,007 (0,963)	0,006 (0,968)	-0,150 (0,297)	0,004 (0,975)
Fiabilité	-0,008 (0,955)	-0,127 (0,378)	0,239 (0,095)	-0,149 (0,087)	-0,174 (0,228)	-0,050 (0,728)
Transparence	0,074 (0,609)	-0,158 (0,275)	0,166 (0,250)	-0,104 (0,87)	-0,215 (0,134)	0,024 (0,867)
Amabilité du personnel	-0,197 (0,171)	-0,375** (0,007)	-0,021 (0,888)	-0,175* (0,017)	-0,132 (0,362)	-0,100 (0,491)
Proximité géographique	0,244 (0,087)	0,139 (0,334)	-0,094 (0,517)	-0,092 (0,697)	-0,054 (0,711)	0,144 (0,319)
Accessibilité des agences	0,279* (0,050)	0,243 (0,090)	-0,015 (0,919)	-0,399** (0,004)	0,006 (0,964)	0,155 (0,282)
Diversité des produits	0,022 (0,880)	0,138 (0,339)	-0,079 (0,588)		-0,227 (0,112)	-0,006 (0,969)
Image de l'IMF	-0,114 (0,429)	-0,305* (0,031)	-0,021 (0,888)		-0,216 (0,132)	-0,271 (0,057)
Taux d'intérêt et frais	0,124 (0,392)	-0,009 (0,953)	-0,048 (0,743)		0,428** (0,002)	0,416** (0,003)
Qualité des services	0,080 (0,580)	0,134 (0,355)	0,123 (0,394)		-0,223 (0,120)	-0,124 (0,392)
Connaître quelqu'un au sein de l'IMF	0,042 (0,774)	-0,064 (0,658)	-0,232** (0,006)	-0,232** (0,006)	-0,088 (0,545)	0,092 (0,523)
Produit adapté	-0,080 (0,580)	-0,208 (0,147)	-0,123 (0,394)		-0,014 (0,926)	-0,151 (0,295)

*. Corrélation significative au seuil de 5%

** . Corrélation significative au seuil de 1%

Compte tenu des résultats résumés dans le tableau N°6, il en découle un certain nombre de constats très importants :

En premier lieu, **les femmes, surtout en milieu rural**, optent pour une IMF selon les critères de **la sécurité** suivie par **l'accessibilité des agences**. Explicitement, **la sécurité** financière à l'échelle individuelle est une dimension du bien-être financier. Elle désigne l'aptitude d'un utilisateur à contrôler ses dépenses au jour le jour, sa capacité à résorber les chocs financiers et son savoir-faire face aux risques. En d'autres termes, la sécurité financière relève d'une gestion judicieuse des revenus, du règlement des dettes et de la préparation à l'urgence. La sécurité financière n'implique pas seulement la conscience individuelle et le contrôle du revenu et de l'épargne, mais aussi l'engagement de toutes les parties prenantes tels que les autorités publiques à travers un programme gouvernemental approprié, ou des campagnes de sensibilisation menées par les institutions financières et les actions d'éducation financière (notamment en matière de gestion de risques). Certaines études montrent que les femmes sont particulièrement orientées vers la sécurité financière. A titre illustratif, une étude au Malaisie (Ahmad et al., 2017) a montré que les ménages dirigés par une femme ayant des connaissances financières adéquates pourraient atteindre des niveaux plus élevés en matière de sécurité financière en raison de la cohérence dans la planification, le suivi et la bonne gestion budgétaires. Cette aptitude des femmes à renforcer la sécurité financière au sein des foyers découle d'un mécanisme d'auto-adaptation et de l'acquisition de bonnes pratiques financières appropriées en vue de faire face aux tentations en matière de dépenses et à gérer judicieusement l'argent⁸⁸.

⁸⁸ Ahmad, S. Y., M. F. Sabri, Husniyah A. R. & Syuhaily O. (2017). Factors Predicting Financial Security of Female Headed Households. *Journal of Emerging Economies and Islamic Research*, 5(1), 25-38.

L'accessibilité désigne également un critère de décision pour la femme rurale en matière de choix d'une IMF. Souvent limitées dans leur mobilité faute de transport ou faute de temps disponible à cause des ses préoccupations en relation avec les enfants ou les conjoints, la femme rurale privilégie les IMF « à domicile ». En effet, l'accessibilité signifie outre la proximité géographique des agences, la disponibilité du personnel ou d'autres canaux de communication (téléphonie mobile par exemple). La proximité avec les clients est également bénéfique pour les IMF ; elle permet aux prestataires de mieux comprendre les besoins des clients, de développer la confiance avec les communautés dans lesquelles elles opèrent et de développer et proposer des produits et services adaptés. L'amélioration de l'accessibilité sous-entend en plus de la multiplication des points d'accès géographiques. Elle soulève surtout l'intérêt pour les services financiers mobiles.

En deuxième lieu, les moins jeunes surtout en milieu urbain, sont plutôt attirés par **l'amabilité du personnel et l'image de l'institution**. Cela relève de la proximité personnelle et culturelle (groupes d'adhésion) qui est un fondement de la microfinance considérée comme étant l'intermédiation financière de proximité par excellence. Cette proximité est à la fois géographique, culturelle et aussi personnelle. Le climat social accueillant et chaleureux attire les jeunes et appuie davantage l'idée de l'accompagnement qui le contexte idéal pour renforcer la relation avec l'IMF. Les bienfaits de l'accompagnement sont certains pour l'IMF à la fois en *ex ante* (avant l'obtention du prêt) et en *ex post* (après l'accès au prêt). En effet, les relations humaines entretenues avec le client jeune en *ex ante* de la relation contractuelle facilite l'enquête de moralité et réduit le risque d'asymétrie d'information, source principale du risque de crédit pour l'institution. De plus, en *ex post* le suivi et l'accompagnement dans un climat de convivialité et de confiance mutuelle réduit également le risque de moralité et apaise les craintes inhérentes au lancement de son projet.

Par ailleurs, les moins jeunes semblent accorder une importance capitale à l'image de l'institution au sein de son environnement. Cela relève principalement des

démarches publicitaires, de la notoriété et surtout de l'engagement de l'IMF en matière de responsabilité sociétale. Les démarches publicitaires devraient être conçues et orientées vers les jeunes ; leur conception devrait reposer sur les nouveaux canaux de transmission que les jeunes utilisent et apprécient plus que d'autres. Certes un grand travail d'investigation dans ce sens pourrait être conduit en vue de décerner les canaux de transmissions que la population jeune est en mesure de visionner et d'assimiler. De plus certaines études recommandent d'orienter les recherches en marketing vers le secteur de la microfinance à l'image du secteur bancaire dans les années 1990 (Commonwealth, 2017)⁸⁹. Des investigations empiriques sur les déterminants d'adoption d'un produit/d'une institution de microfinance en marketing de services s'avèrent bénéfiques à toute IMF dans un contexte de concurrence croissant.

En troisième lieu, **les clients** potentiels ou à fidéliser dotés **d'un niveau d'instruction élevé ou ayant suivi une formation fondent leur choix d'une IMF sur les taux d'intérêt et les frais**. Paradoxalement, ces mêmes clients n'ont pas privilégié la transparence qui couvre la divulgation générale des termes et conditions du produit, y compris les prix, les frais et les dispositions en cas de défaut. La transparence conduit à des consommateurs mieux informés et capables de comparer les produits et les tarifs et de choisir en toute conscience. Les obligations d'information qui pèsent sur les IMF sont considérées comme étant plus favorables au marché et efficaces pour réduire les coûts pour l'emprunteur que les plafonds de taux d'intérêt prescrits (CGAP, 2010)⁹⁰.

Au terme de cette analyse, il en découle que les critères de décisions diffèrent selon les besoins personnels. Chacun façonne son choix en fonction de ses attentes.

IV. Les besoins personnels

⁸⁹ Commonwealth (2017), Building Financial Security Through Integrated Financial Solutions: Combining Savings and Credit.

⁹⁰ CGAP (2010), Réglementation de la protection des consommateurs dans les environnements à faible accès : opportunités de promotion de la finance responsable.

Il s'agit de dresser les attentes de la clientèle au sujet des attributs des produits financiers et en matière de formation et d'accompagnement.

VI.1. Les attributs du produit financier

La plupart des participants focalisent leur intérêt pour une IMF sur *le montant du prêt, les délais de remboursement, la période de grâce et les intérêts*.

Le montant du financement à obtenir constitue une priorité pour les clients potentiels qui conditionne le choix de l'institution. Certaines IMF ont la réputation d'être plus souples que leurs concurrentes quant au niveau du microcrédit accordé lors d'une première expérience. De plus les participants déjà adhérents au secteur s'accordent au sujet du rationnement pratiqué par un grand nombre d'IMF lors de la première demande : les clients n'obtiennent presque jamais le montant sollicité. Ils jugent que cette pratique est injustifiée car ils demandent réellement ce dont ils ont besoin. Le rationnement les pousse à adopter des comportements opportunistes. Certains clients augmentent intentionnellement le montant demandé dans l'espoir de retrouver leurs comptes même quand l'IMF révisé ce montant à la baisse. D'autres clients s'endettent une première fois et n'utilisent pas les fonds empruntés. Ils remboursent leurs microcrédits régulièrement dans l'espoir de gagner la confiance de l'IMF et augmenter le montant en cas de renouvellement. D'autres migrent vers les concurrents à défaut de pouvoir accéder à des montants plus élevés. En conclusion, la principale attente de leur part s'avère 'un montant suffisant'

De plus, **les délais de remboursement sont jugés courts** et inadaptés à la nature de quelques activités à caractère saisonnier ou irrégulier (agriculture ou commerce du prêt à porter) selon le témoignage de Kamilia⁹¹, "*Les IMF ne prennent pas considération les conditions de leurs clients, c'est le seul point négatif de l'IMF. Le mois dernier j'ai vendu toutes mes marchandises et j'avais suffisamment d'argent*

⁹¹ Kamila, cliente d'une IMF, Non formée, Tunis.

donc j'ai décidé de payer deux échéances d'avance ; mais à ma grande surprise l'agent a refusé sous prétexte que c'est interdit." En outre, **l'absence d'un délai de grâce** constitue un obstacle pour le démarrage effectif de l'activité. Cela peut même dissuader un client potentiel d'entamer une relation avec une IMF comme dans le cas de Rabia " *moi j'ai voulu avoir un crédit mais le fait que je dois rendre l'agent le même mois m'a pas beaucoup découragé*"⁹².

Sur un autre plan de l'analyse, les aspirations des répondants s'étalent aussi au **montant des intérêts** le montant des intérêts comme un problème, mais davantage en référence au coût qu'à son caractère illicite. Les clients suggèrent parfois de rallonger la durée de remboursement jugée inadaptée à leur situation financière. Il convient de préciser à ce niveau que des augmentations des échéances conduit à un manque de liquidité contraignant pour l'IMF⁹³

Certains répondants suggèrent la possibilité d'accéder à des équipements ou des stocks de marchandises au lieu d'un financement en liquidité en faisant allusion sans l'avoir bien assimilé ni explicité au micro-leasing, comme en témoigne Marwen⁹⁴ : "*J'ai travaillé avec des gens qui ont des poulaillers, ils ont eu recours à la banque de Zitouna, ils lui ont fournis du matériel développer, importer de la France, il paye actuellement 500dt par mois mais chaque 45 jours il construit une chambre qui rapporte 14 milles dinars. Donc il paye ses échéances, et lui reste largement de l'argent. C'est pour cette raison que j'opte plus pour l'acquisition du matériel que l'aide financière."*

En revanche ils remettent sans exception le circuit des intermédiaires agréés qu'on leur impose dans le cadre de certains programmes de microfinancement ou en cas de recours à la BTS. Les intermédiaires pratiquent des prix plus chers que le marché et pour des produits de moindre qualité ou inadaptés en termes d'avancement

⁹² Rabiaa, Non cliente d'une IMF, Non formée, Gafsa

⁹³ Dean Karlan & Jonathan Zinman, 2007. "Credit Elasticities in Less-Developed Economies: Implications for Microcredit," Working Papers 110, Center for Global Development.

⁹⁴ Marwen, Homme, Kef, Client d'une IMF, Non Formé, artisan peintre.

technologique. Les participants font même allusion à des pratiques de corruption et des comportements opportunistes.

Encadré N° 4. Focus sur le parcours d'un jeune homme du Kef à la recherche désespérée d'un financement pour son projet agricole.

Hichem : Homme, 27 ans, agriculteur, non client d'une IMF, Le Kef.

« Avant j'étais contrebandier mais maintenant les unités de la Garde Nationale déployées dans les frontières mettent en échec toutes les opérations de contrebande sur les frontières tuniso-algérienne. Alors, j'ai arrêté et j'ai vendu ma voiture. J'ai décidé de lancer un petit projet d'élevage car je suis passionné d'agriculture dès mon jeune âge. Mon père est en chômage ; il est malade et ma mère aussi, Il y a seulement ma sœur qui travaille. Elle est infirmière et prends en charge toute la famille. Parmi les conditions d'attribution du prêt, il fallait que je loue un terrain et j'y construis des bâtiments d'élevage. C'est alors que j'ai loué du gouvernorat un terrain de 7 hectares à 1020 DT et j'ai dépensé 70 milles dinars pour bâtir les locaux. Ensuite j'ai déposé mon dossier partout dans l'espoir d'une réponse positive mais malheureusement tous mes efforts ont été vains. J'ai demandé 10 milles dinars pour que je puisse acheter au moins 3 vaches mais l'IMF a accepté de me donner 3 milles dinars. Qu'est ce que je peux faire avec ce montant ! alors je n'ai pas contracté le prêt.

De plus, l'administration tunisienne mène une politique paralysante, j'étais obligé de louer un terrain à 3020 DT par mois, sinon il allait être vendu aux enchères. Le pire est que ceux qui ont participé aux enchères en même temps que moi, sont un professeur de sport, un médecin et un avocat. Je me demande comment ils ont le droit de se présenter à une telle vente alors qu'ils travaillent déjà. En plus ils jouissent des subventions de l'API alors que l'une des principales conditions pour avoir une subvention est d'être engagé complètement et à plein temps dans son projet. C'est injuste qu'un fonctionnaire de l'Etat rivalise avec un chômeur qui a vraiment besoin de travailler et de gagner sa vie. Je suis prêt à tout faire pour avoir le financement je suis plus que sûr que dès que je l'aurais, je n'aurai plus de frustration ni de désespoir.

IV.2. Les besoins en matière de formation et d'accompagnement

La quasi totalité des participants accorde à la formation et de l'accompagnement une place primordiale dans le processus de renforcement de leurs capacités entrepreneuriales ou de leurs connaissances techniques et financières. Ils se déclarent

volontaires à adhérer à des sessions de formation. Néanmoins ils soumettent leurs besoins à de nombreuses conditions au sujet de la modalité, de la qualité des formateurs et du contenu de la formation.

D'abord ils estiment que leurs besoins sont surtout en relation avec la formation technique souvent gratifiée et présentée comme un volet très satisfaisant surtout quand la formation est issue du secteur publique. En effet, ils remettent en question la pertinence et la valeur ajoutée réalisée par les acteurs privés. Ils avancent que la formation assurée par les acteurs privés est souvent précipitée et mal encadrée.

De plus, les pairs privilégient les formations de courte durée : la formation ne devrait pas excéder deux ou trois jours. Ils manifestent une préférence pour le mode combiné en présentiel et e-learning. En effet, la présence obligatoire à des sessions de formation est contraignante faute de disponibilité car les pairs sont dans l'obligation de gagner leur vie.

Par ailleurs les avis de la majorité concordent au sujet de la qualité du formateur qui doit être initié et doté d'une expérience dans leur domaine d'activité. Les informations dispensées ne sont pas toujours pertinentes et parfois obsolètes.

En deuxième lieu, tous les participants s'accordent au sujet de la pertinence des formations en éducation financière vu leur manque de connaissances en la matière ; les clients formés estiment que les connaissances dispensées lors des sessions d'éducation financières ont renforcé leurs capacités et ont été utiles pour délimiter leurs besoins et cerner leurs capacités de remboursement (réviser par exemple les montants à la baisse). Les modules relatifs au management des projets, à la budgétisation et la gestion du risque sont les plus sollicités en complément des formations dans le domaine marketing (étude de marché et canaux de distribution). En revanche, les pairs préfèrent des formations en langue dialectale ou en arabe en vue de mieux assimiler les connaissances dispensées. Ils expriment également leur souhait de respecter toutes les promesses avancées par les formateurs en début des sessions car souvent le temps fait défaut et les clients ne parviennent pas à obtenir les informations requises.

Quant à l'accompagnement, les participants se sont montrés très réceptifs à l'idée d'être accompagnés dès le début du projet. Ils estiment que la durée idéale pour l'accompagnement ne doit pas être inférieure à une année et que l'accompagnateur devrait les aider dès la conception du business plan mais il devrait être surtout présent lors des difficultés (procédures administratives, difficultés d'installation, difficultés de commercialisation...); l'accompagnement devrait être personnalisé et durable. Les pairs déjà adhérents à la microfinance remettent en question la qualité de l'accompagnement assuré par les agents de crédit qui, d'abord sont peu présents et ensuite limitent leurs interventions à des actions de recouvrement.

IV.3 Les comportements

Trois types de comportement ont été constatés au sein des clients potentiels ou à fidéliser par le secteur de la microfinance :

Première attitude : Le comportement précipité

Propulsés par leur situation de précarité due à un chômage qui perdure ou suite à la dégradation de leurs conditions de vie dans un contexte économique défavorable et inflationniste, la majorité des participants présentent leurs projets comme une bouée de sauvetage à la recherche d'une meilleure vie. La création d'une activité génératrice de revenu semble être « l'unique solution » pour ressusciter des rêves avortés suite au désespoir de trouver un emploi sécurisant ou après avoir arrêté sa scolarisation. En quête d'autonomie financière et de considération sociale, l'entrepreneuriat est motivé par la nécessité et ce n'est pas un choix conscient ; c'est alors que le financement et la manque de garanties sont présentés comme la principale, voire l'unique, difficulté à l'encontre de la réalisation de leurs rêves au détriment de nombreuses autres réalités. Démesurément enthousiastes à l'idée de devenir acteurs actifs et indépendants, les jeunes entrepreneurs négligent la phase de pré-création et sous-estiment la planification de leurs tâches. Au lieu de se livrer à une étude minutieuse de son idée en vue de décerner son besoin (montant et modalités de financement) et de préparer un schéma de financement adéquat et approprié à son besoin, le jeune entrepreneur se précipite vers la recherche d'un financement en gaspillant du temps et des efforts. Une

telle démarche précipitée est susceptible de multiplier les déceptions et de dissuader le jeune entrepreneur quant à la concrétisation de son projet.

Deuxième attitude : Le comportement opportuniste

Privés d'accéder facilement au financement requis et heurtés à des maintes obstacles en relation avec la procédure de présélection, les conditions collatérales ou le circuit d'acquisition des équipements, certains clients potentiels adoptent des comportements opportunistes susceptibles de nuire gravement à la pérennité de l'institution. Ainsi, en réponse au rationnement des crédits certains pairs augmentent volontairement le montant demandé dans l'espoir de pouvoir atteindre le seuil de satisfaction ou encore en vue de réserver une partie des fonds espérés à la consommation. D'autres se livrent à une première expérience d'endettement sans réellement concrétiser un projet. Ils se montrent réguliers dans le remboursement en vue de renforcer le niveau de confiance avec l'institution et espérer accéder ainsi à des montants plus élevés. Une troisième catégorie des opportunistes tissent des relations de complicité avec les fournisseurs en vue de surestimer le coût des équipements ou de la fourniture en vue d'obtenir des montants plus élevés. Par la suite ils procèdent au partage de la quotité additionnelle. Leur objectif étant principalement l'accès à des liquidités que la réalisation d'un projet. Ils protègent souvent d'autres perspectives telles que quitter le pays ou la contrebande.

Troisième attitude : Le comportement raisonné

Des jeunes réellement imprégnés de la volonté d'entreprendre, conscients des risques sous-jacents et prédisposés à apprendre avant d'agir. Ils suivent des formations issues des différents organismes d'appui, élaborent des études de marchés en tenant compte des risques inhérents à la concurrence et soulèvent toutes les questions relatives à la concrétisation et la pérennisation de leurs projets. Ils sont souvent issus d'un milieu familial en relation avec le monde des affaires. Ils se heurtent comme les autres aux difficultés de financement mais ils les placent de second lieu par rapport à d'autres conditions nécessaires à la réussite de leurs projets en privilégiant la motivation, la persévérance et la bonne connaissance du domaine dans lequel ils comptent

s'installer. Ainsi ils deviennent aptes à déterminer leurs besoins d'une manière esquisse et atténuer leurs attentes de la part des IMF. Moins frustrés, ils sont plus objectifs dans la perception de leur relation avec l'IMF et plus réaliste dans la mise en œuvre de leur choix.

A l'issue de cette analyse de la demande

Partie IV. L'impact de la microfinance sur les conditions économiques, sociales et financières des bénéficiaires.

La présente partie s'interroge sur l'impact de l'accès à la microfinance (microcrédit et services non financiers) sur les conditions économiques, sociales et financières des bénéficiaires. Nous cherchons également à évaluer l'expérience des adhérents à travers l'analyse de leur comportement avant la demande d'un microcrédit (la réticence et la demande d'avis) et après la relation avec une IMF (affectation du microcrédit, degré de satisfaction et motifs d'insatisfaction).

A cet égard nous formulons précisément les hypothèses suivantes à vérifier :

Hypothèse 1 : L'accès à la microfinance améliore la capacitation économique des bénéficiaires (emploi, revenu, épargne, dépenses, situation patrimoniale et conditions de vie).

Hypothèse 2 : L'accès à la microfinance permet l'émancipation économique et sociale des bénéficiaires (liberté de déplacement, liberté dans les dépenses, participation à la décision économique, confiance en soi, estime des autres, violence et stress).

Hypothèse 3 : L'accès à la microfinance (microcrédit, formation et accompagnement) améliore l'inclusion financière des bénéficiaires (accès à un compte chez une IF, usage des moyens de paiement, accès au crédit bancaire, à l'assurance et à la protection sociale).

La démarche adoptée à ce niveau est quasi-expérimentale. Il s'agit d'une enquête *ex post* administrée auprès de 1000 adhérents à la microfinance durant les trois dernières années 2015-2017 (groupe de traitement). Le groupe de contrôle est un échantillon de 200 personnes non clientes des IMF. Notre population cible est constituée de jeunes (18- 35 ans). En vue de pallier aux biais de sélection des répondants,

l'échantillonnage est stratifié selon les critères de représentativité de toute la population tunisienne, en l'occurrence une population à étudier composée de 50% de femmes et de 50% d'hommes, le milieu rural devrait représenter 33% contre 67% pour le milieu urbain. Un questionnaire téléphonique a été administré aux adhérents dont la liste est fournie par trois IMF de la place (ENDA Tamweel, Taysir et Microcred). Le Groupe de contrôle est issu d'une base de données autre que celle des IMF.

Les étapes de la préparation de la présente étude d'impact ont été les suivantes :

- 1- La préparation du questionnaire et du masque de saisie des réponses
- 2- La formation des enquêteurs (deux jours) conformément aux protocoles en vigueur ;
- 3- L'administration de l'enquête et la collecte des informations, le codage des variables, la constitution et l'apurement de la base des données.
- 4- Le traitement des données moyennant le logiciel SPSS 21.0 et la rédaction du rapport.

La phase d'apurement des données a donné lieu à l'élimination de 58 individus dont l'âge excède 35 ans dans le groupe de traitement et 3 répondants du groupe de contrôle suite à des données mal saisies. A l'issue de ces corrections, le groupe de traitement final comporte 942 répondants et le groupe de contrôle inclut 197 individus. L'analyse des réponses repose sur une méthode statistique descriptive (analyse des fréquences et tableaux croisés en termes de genre et/ou de la situation professionnelle) appuyée par des tests de corrélation.

La présentation des résultats est structurée en quatre parties :

La première partie analyse les caractéristiques démographiques et socio-économiques des répondants. La deuxième partie concerne l'analyse de l'expérience de l'accès à la microfinance. La troisième étape expose les résultats relatifs à l'impact de la microfinance sur les conditions économiques. La quatrième partie retrace les résultats au sujet de l'impact en matière d'émancipation sociale. En derniers lieu il est question d'exposer les résultats en matière d'inclusion financière.

I. Les caractéristiques de la population de traitement

I.1. Les caractéristiques sociodémographiques

Tableau N° 8. Les caractéristiques sociodémographiques des répondants

	Groupe de traitement			Groupe témoin		
	Homme (53,2%)	Femme (46,8%)	Population	Homme (52,8%)	Femme (47,2%)	Population
Age moyen	30,31	29,07	29,7	28,87	27,84	28,8
Taille du ménage	4,63	4,41	4,53	4,99	5,2	5,13
Nombre de personnes actives au sein du ménage	2,17	2,13	2,15	3,25	3,35	3,29
Milieu d'habitation :						
- Rural	23,6%	17,2%	20,6%	26%	23,9%	25,4%
- Urbain	76,4%	82,8%	79,4%	74%	76,1%	74,6%
Situation familiale :						
- Célibataire	56,1%	44,2%	50,5%	83,7%	76,1%	79,7%
- Marié (e) ou en couple	43,3%	52,4%	47,6%	15,4%	20,7%	18,3%
- Divorcé (e)	0,6%	2,5%	1,5%	1%	3,3%	2%
- Veuf (ve)	0%	0,9%	0,4%	0%	0%	0%
Niveau d'instruction :						
- Illettré (e)	0,8%	0,2%	0,5%	0%	0%	0%
- Primaire	17%	15%	16%	0%	0%	0%
- Secondaire	41,3%	38,5%	40%	21,2%	13%	17,3%
- Formation professionnelle	28,3%	33,1%	30,6%	11,5%	17,4%	14,2%
- Universitaire	12,6%	13,2%	12,8%	67,3%	69,6%	68,5%

Source : Résultats de l'enquête.

Conformément au tableau N°7, le groupe de traitement est constitué à hauteur de 53,2 % d'hommes et 46,8% de femmes. L'âge moyen de toute la population est de 29,7 ans contre un âge moyen légèrement plus bas dans le groupe de contrôle, à savoir 28,9

ans. Les ménages sont moyennement composés de 4,53 personnes dont une moyenne de 2,15 personnes actives au sein de la population adhérente à la microfinance. En revanche, la taille moyenne des ménages au sein du groupe de contrôle est de 5,13 avec 3,29 personnes actives. 24,2% de la population de traitement habite le milieu rural (25,4% du groupe de contrôle) et 75,8% habite le milieu urbain (74,6% du groupe témoin). Il en résulte que la structure des ménages au sein des deux groupes est quasiment homogène sur le plan démographique et géographique.

En revanche, des différences apparaissent au niveau du statut matrimonial des répondants entre les deux groupes. En effet, le groupe témoin est dominé par les répondants célibataires qui représentent 79,7% de toute la population. En revanche, deux statuts priment au sein du groupe de traitement : 50,5% sont des célibataires et 47,6% sont mariés. Les divorcés et les veufs sont minoritaires au sein des deux groupes. De plus, les niveaux d'instruction divergent entre les deux échantillons ; au sein du groupe de traitement, nous assistons à la prédominance des répondants avec un niveau secondaire (38,5%) ou ceux ayant suivi des formations professionnelles (30,6%). En revanche, le groupe témoin est dominé par des répondants ayant un niveau universitaire, soit 65,8%. Ce constat confirme que la microfinance touche les moins instruits. De plus la différence dans les niveaux d'instruction est de nature à influencer les préférences des individus en matière de consommation ou d'acquisition d'actifs.

I.2. Les caractéristiques économiques

Tableau N° 9. Les situations professionnelles et économiques des répondants

	Groupe de traitement			Groupe de contrôle		
	Homme (53,2%)	Femme (46,8%)	Population	Homme (52,8%)	Femme (47,2%)	Population
Revenu moyen (TND) :						
- Moyenne	1 415,98	829,75	1 141,54	537,18	549,1	544,41
- Moyenne tronquée à 5%	(1176,07)	(672,29)	(845,67)	(499,91)	(478,8)	(488,93)
Situation professionnelle :						
- Au chômage	0,2%	8,2%	3,9%	18,3%	23,9%	20,8%
- Installé pour son propre compte	90,4%	81%	86%	19,2%	15,2%	17,8%
- Salarié	4,8%	4,8%	4,8%	36,5%	33,7%	35%
- Travail occasionnel	4,6%	6,1%	5,3%	26%	27,2%	26,2%
Personne responsable des dépenses :						
- Le répondant seul	38,5%	6,6%	23,6%	8,7%	3,3%	6,1%
- Le conjoint seul	1,8%	17,2%	9%	2,9%	10,9%	6,6%
- Le répondant et son conjoint	10%	29,5%	19,1%	8,7%	12%	10,7%
- Toute la famille	38,5%	32,9%	35,9%	76%	70,7%	73,1%
- Une autre personne	11,2%	13,8%	12,4%	3,8%	3,3%	3,6%

Source : Résultats de l'enquête

Comme en témoigne le tableau N°8, le revenu mensuel moyen d'un répondant issu du groupe de traitement s'élève à 1.141,54 TND contre une moyenne de 544,4 TND au sein du groupe de contrôle. Cette différence conduit à conclure que le niveau du revenu est plus élevé au sein des adhérents à la microfinance, , surtout que la

moyenne tronquée⁹⁵ à 5% du revenu mensuel (soit 845,67 TND) maintient cet écart par rapport au groupe témoin où la moyenne tronquée à 5% est de 488 TND.

Cette différence dans les niveaux de revenu s'explique en partie par le niveau de chômage plus élevé au sein du groupe de contrôle (soit 20,8%) contre un niveau de chômage de 3,9% au sein du groupe de traitement. Ensuite, 86% des adhérents à la microfinance sont des microentrepreneurs, c'est à dire auto-employés. En troisième lieu, il convient de souligner le caractère précaire des emplois occasionnels occupés par 26,2% des répondants du groupe témoin. Au sein du groupe de traitement, seulement 5,3% des répondants déclarent recourir au travail occasionnel.

Par ailleurs, le gap des revenus mensuels moyens entre les hommes et les femmes est plus élevé au sein du groupe de traitement (1.415,98 TND pour les hommes contre 829,75 TND pour les femmes) en soulignant une différence mensuelle de 586 TND. Cette différence est statistiquement validée (voir annexes de la partie IV). En revanche, il n'existe pas de corrélation significative entre le niveau de revenu des répondants avec leur milieu d'habitation ou leur niveau d'instruction. Cependant, les niveaux de revenus entre les deux classes sont rapprochés au sein du groupe témoin, avec un revenu légèrement plus élevé pour les femmes, soit 549 TND pour celles-ci contre 537 TND pour les hommes.

Il en résulte que le micro-entreprenariat financé par la microfinance semble pallier au chômage et à l'emploi occasionnel. De plus, il permet aux bénéficiaires de percevoir un revenu plus élevé. Néanmoins, reste à savoir si les revenus déclarés par les répondants constituent réellement leurs revenus individuels ou sont confondus avec les chiffres d'affaires des projets. Par ailleurs, les hommes réalisent en moyenne plus

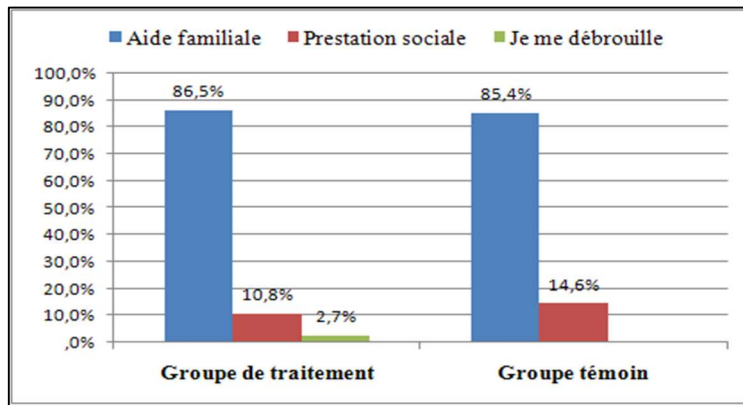
⁹⁵ Une moyenne tronquée est une mesure statistique de centralité, similaire à la moyenne arithmétique et à la médiane, qui consiste à calculer une moyenne arithmétique en éliminant les valeurs extrêmes au sein d'un intervalle de cofinance. Ainsi une moyenne tronquée à 5% correspond à la moyenne calculée après élimination des 5% des observations les plus éloignées.

de revenu que les femmes. Cela pourrait être en relation avec le secteur d'activité ou la taille des projets tenus par les hommes. Ces interrogations trouveront des réponses ultérieurement.

Sur un autre plan de l'analyse, la responsabilité des dépenses au sein des ménages demeure majoritairement à la charge des hommes quelque soit le statut professionnel des femmes. En effet, seulement 6,6% des femmes adhérentes à la microfinance déclarent prendre toutes seules en charge les dépenses du ménage contre 38,5% des hommes. Ce taux est quand même supérieur à celui du groupe de contrôle où seulement 3,3% des femmes sont seules responsables des dépenses au sein du ménage. De plus, 17,2% des femmes du groupe de traitement partagent cette responsabilité avec leurs conjoints et 29,5% d'entre elles évoquent la contribution de tous les membres de la famille. Ce constat est en étroite relation avec la capacitation économique des femmes adhérentes à la microfinance. Après la création de leurs projets, elles deviennent productives et donc en mesure de participer aux dépenses du ménage. Il convient tout de même de souligner à ce niveau l'esprit de solidarité familiale qui sous-entend la participation de tous les membres de la famille au besoin du groupe.

Cette solidarité est également présente dans la vie des chômeurs qui bénéficient de l'entraide familiale à défaut de revenu propre. En effet, 86,5% des chômeurs au sein du groupe de traitement recourent à l'aide familiale (85,4% du groupe témoin), 10,8% perçoivent des prestations sociales et 2,7% se débrouillent pour vivre conformément au graphique N°22.

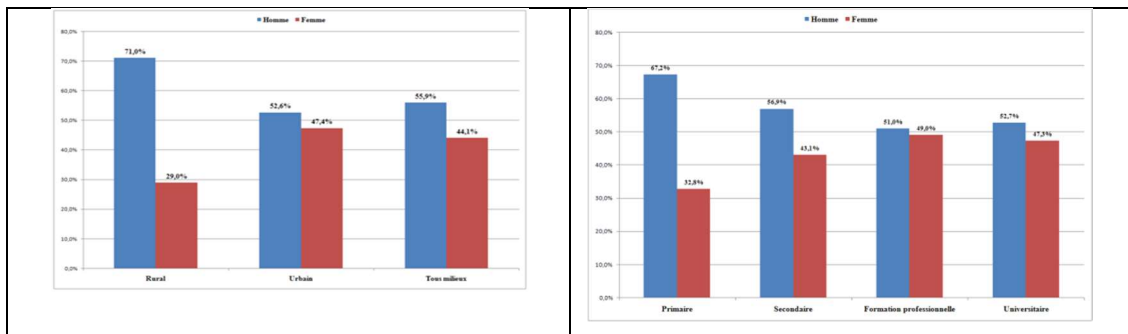
Graphique N° 22. La nature du revenu en cas de chômage.

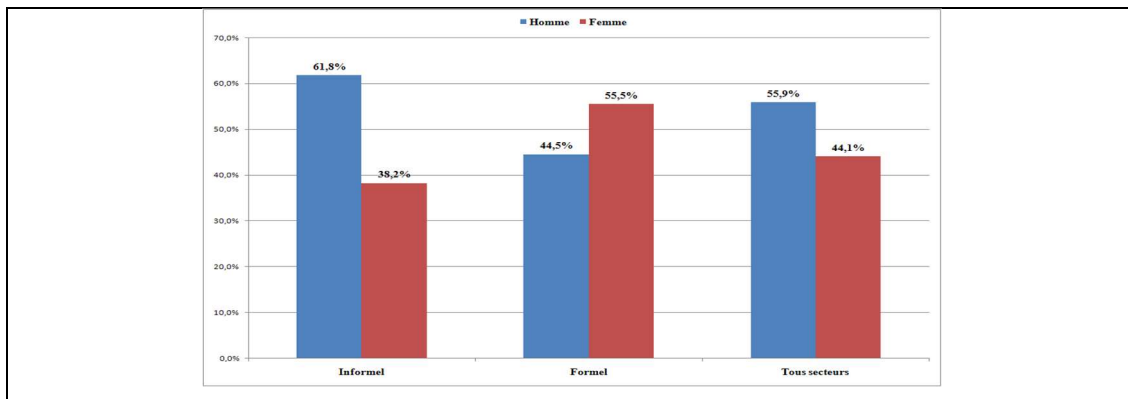


I.3. L'entreprenariat au féminin

Sur un autre plan de l'analyse, les clients installés pour leur propre compte représentent 904 individus composés de 56% d'hommes et de 44% de femmes tous milieux (graphique N° 23). Leur part augmente largement en milieu urbain (47%) par rapport au milieu rural (29%). De plus, l'entreprenariat féminin augmente avec le niveau d'instruction : 33% pour le niveau primaire, 43% pour le secondaire, 50% pour la formation professionnelle et moins pour les universitaires dont le niveau s'établit à 47%.

Graphique N° 23. Le pourcentage des femmes microentrepreneures selon le milieu d'habitation, le genre et le niveau d'instruction



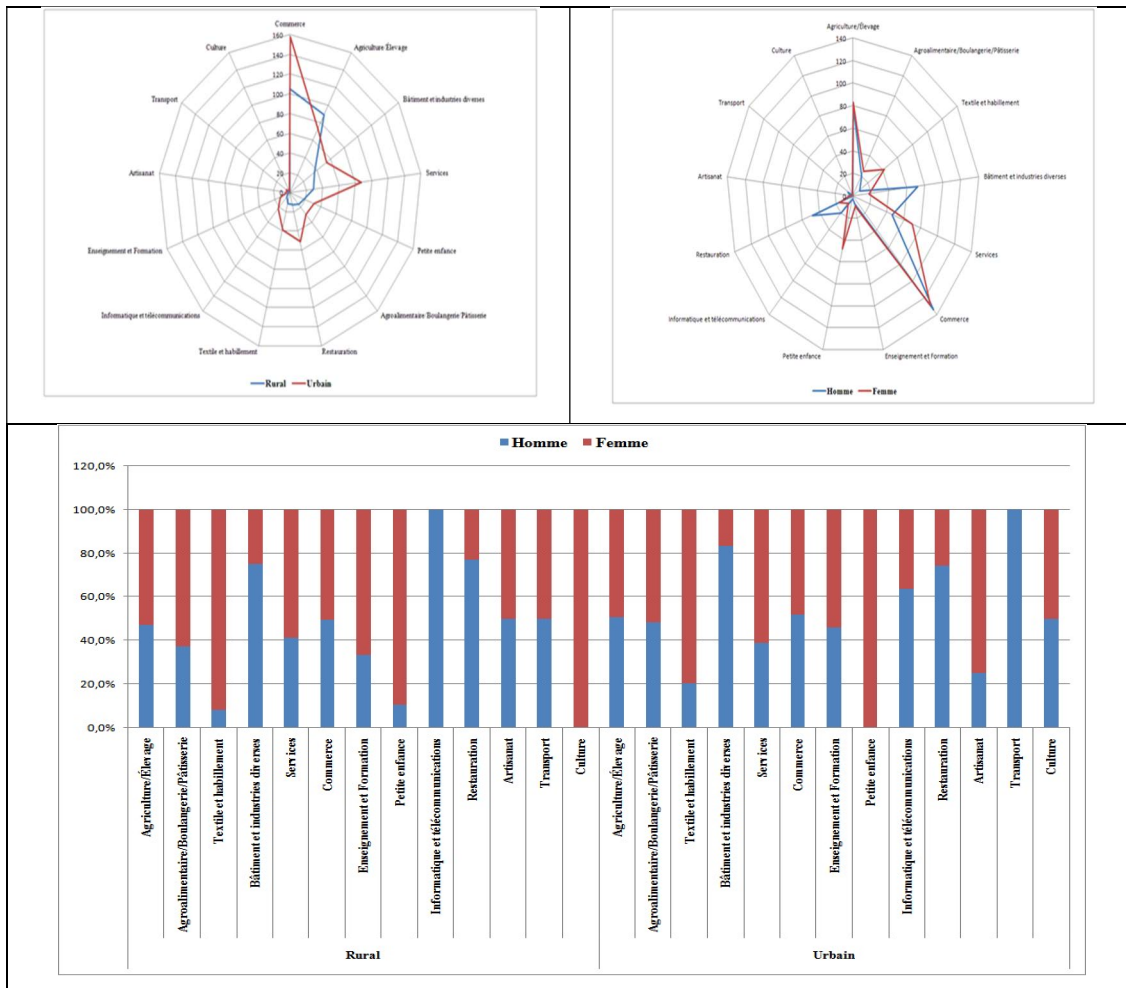


Source : Résultats de l'enquête.

En outre, le secteur formel abrite 347 microprojets. Il est composé à hauteur de 45% d'hommes et de 55% de femmes. En revanche, le secteur informel comporte 557 microprojets. Il est constitué de 62% d'hommes et de 38% de femmes. Il en résulte que les femmes adhèrent plus aisément à la formalisation de leurs activités. Ce constat est validé par les tests de corrélation statistiquement très significatifs à cet égard.

I.3. Les secteurs d'activité

Graphique N° 24. L'analyse des secteurs d'activité selon le genre et le milieu.



L'accent mis sur l'analyse des secteurs d'activité dans lesquels opèrent les microentrepreneurs laisse apparaître d'abord un premier constat : la dominance du secteur du commerce qui représente 29% de tous les projets, suivi par l'agriculture et l'élevage (18%) et les services (13%). Les secteurs de la culture, de l'artisanat et du transport sont les domaines les moins représentatifs avec à une fréquence qui ne dépasse 1% de l'ensemble des projets.

Même si tous les microentrepreneurs quelque soit leur sexe s'accordent au sujet du choix de trois secteurs du commerce, de l'agriculture et du bâtiment, dans tous les

milieux, ils manifestent toutefois des préférences différenciés pour d'autres secteurs en fonction du milieu ou du sexe.

Ainsi, les préférences des microentrepreneurs dans le milieu rural (indépendamment du sexe de l'entrepreneur) sont les services (9%) et la petite enfance (6%). En revanche, les secteurs dominants en milieu urbain sont le secteur des services (15%), de la restauration (9%) et l'agroalimentaire (5%).

De même il existe des différences entre les hommes et les femmes (indépendamment du milieu) en matière du choix du secteur. En effet, les femmes ont tendance à s'installer dans les secteurs de la petite enfance (48 projets) et du textile et de l'habillement (42 projets). Cependant les hommes ont tendance à opérer dans les secteurs de la restauration (48 projets) et des services (46 projets).

Mieux encore le croisement des secteurs d'activité avec les deux indicateurs milieu et sexe du répondant (graphique N°25) conduit à des résultats intéressants ; **le secteur de l'informatique est exclusivement voué aux hommes en milieu rural** alors les secteurs du bâtiment et de la restauration sont dominés par les hommes en milieu rural. Au sein du même milieu rural, le secteur de **la culture est entièrement occupé par des microentrepreneures**. Les femmes sont aussi majoritaires dans le milieu de la petite enfance.

II. L'expérience du microcrédit

Il s'agit d'étudier à présent l'expérience des bénéficiaires en termes de nombre de microcrédits obtenus et de montant cumulé sur trois ans. Il est également question de se pencher sur leur attitude avant de solliciter un microcrédit et leur position en ex post.

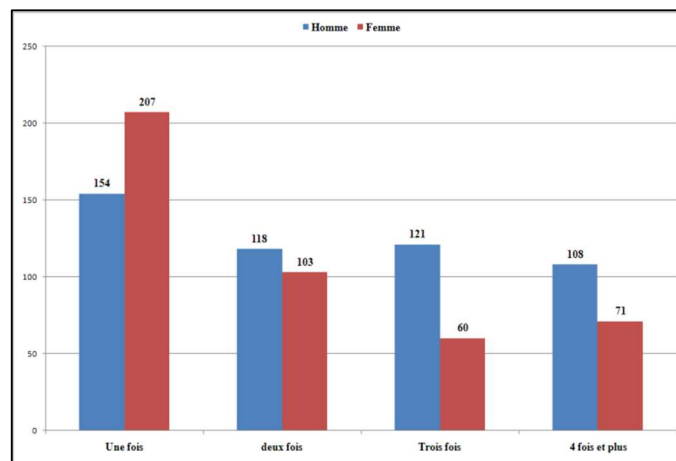
II.1. Le nombre de microcrédits

Selon le graphique N°26, la majorité des bénéficiaires, soit 361 (38 %) répondants, ont eu recours à la microfinance à une seule occasion. 221 (23,5%) répondants ont eu deux microcrédits et 360 clients (38%) ont renouvelé leur recours à l'IMF au moins

trois fois, ce qui revient à dire que **le taux de fidélisation est de 62%**. Cependant, les hommes ont plus tendance à renouveler l'expérience du microcrédit que les femmes selon le même graphique. Dans ce sens, si les femmes représentent 57,3% du public ayant accès à un seul microcrédit, leur part régresse au fur et mesure que le nombre des microcrédits augmente. Cela laisse supposer qu'il est plus facile de fidéliser les hommes que les femmes dans ce domaine. Ceci étant, le nombre moyen de microcrédits est de 2,5 fois pour toute la population.

Les hommes reviennent plus souvent que les femmes aux IMF pour combler leurs besoins de financement qui sont plus importants compte tenu de leurs secteurs d'activité d'une part et en raison de leur installation dans le secteur informel d'autre part.

Graphique N° 25. La répartition de la population selon le nombre de microcrédits



Source : Résultats de l'enquête.

II.2. Le montant cumulé

Conformément au tableau N°9, le montant cumulé moyen sur un horizon de trois ans est de **8,673 TND** pour toute la population étudiée. Il s'établit à **10,428 TND** pour les hommes contre **6,870 TND pour les femmes**. Il en découle que les hommes ont tendance à emprunter plus de fonds que les femmes.

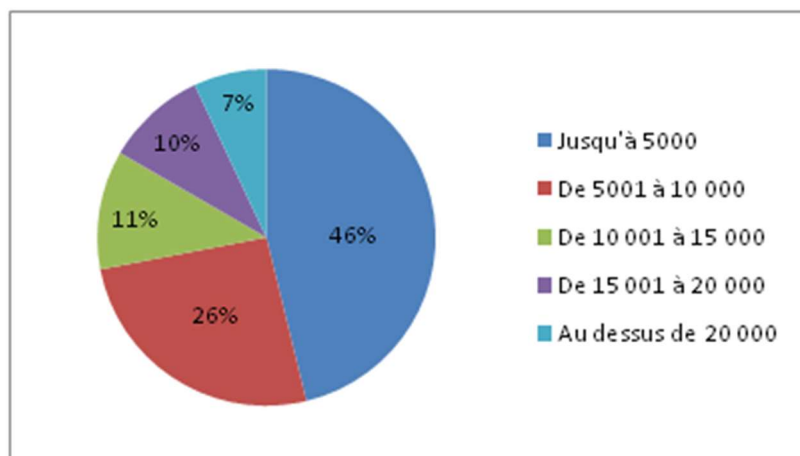
Tableau N° 10. Les moyennes des montants empruntés

	Homme	Femme	Groupe de traitement
Moyenne	10 428,32	6 870,52	8 672,73
Moyenne tronquée à 5%	(9 757,04)	(6 142,68)	(7 922,29)

Source : Les données de l'enquête.

De plus, eu regard au graphique N°27, **72% de la population ont emprunté moins de 10.000 TND** sur toute la période et 21% des clients ont eu droit à des montants qui varient entre 10.000 et 20.000 TND et seulement 7% des bénéficiaires ont obtenu des montants cumulés qui dépassent les 20.000 TND. Ceci étant, le montant cumulé avait atteint un maximum de 70.000 TND.

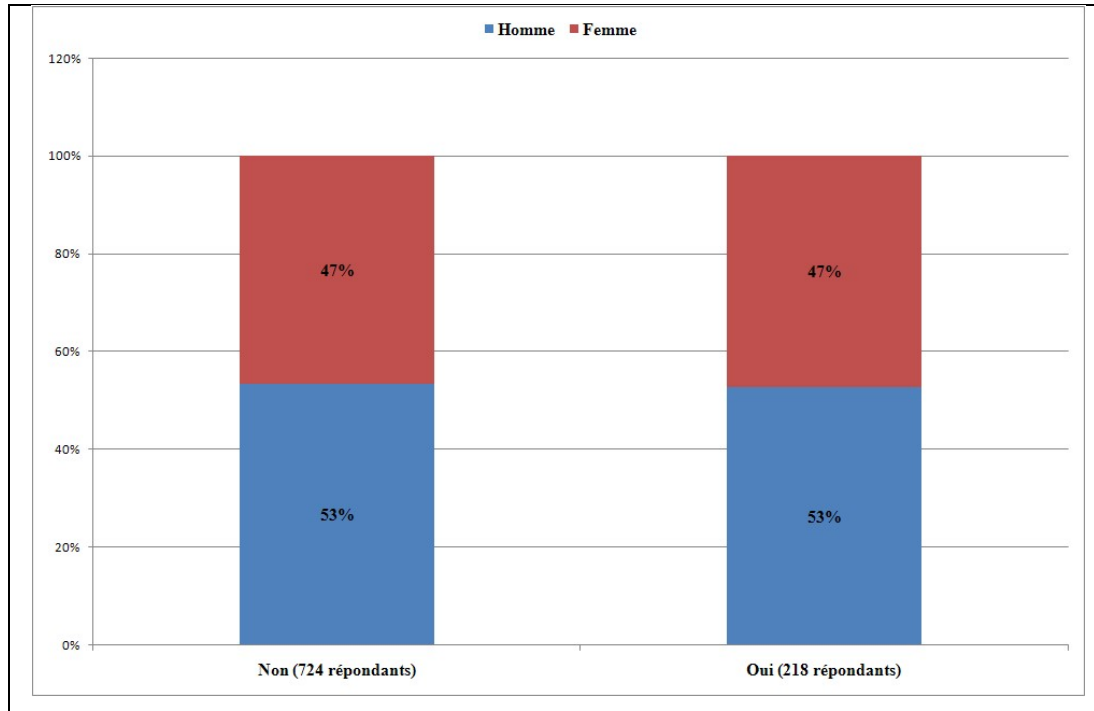
Graphique N° 26. Répartition de la population selon le montant cumulé.



Source : Résultats de l'enquête.

II.3. La réticence à la demande d'un microcrédit

Graphique N° 27. Les niveaux de réticence à la microfinance



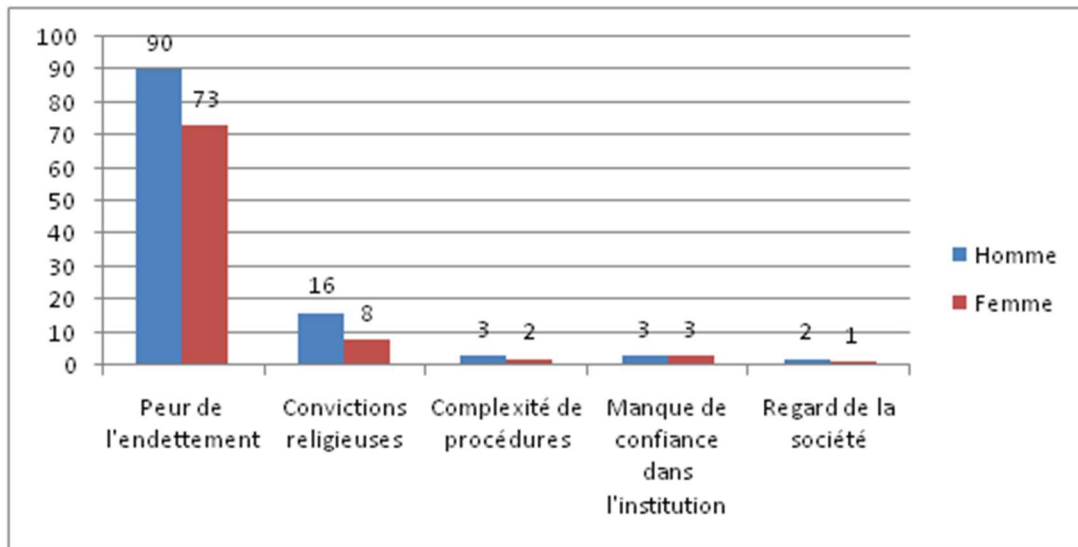
23% des répondants avaient hésité avant de demander un microcrédit contre 76,9% n'ayant pas manifesté de réticence. 52,8% des clients réticents sont des hommes contre 47,3% de femmes selon le graphique N°27. L'absence d'une différence significative entre les deux classes est confirmée par les résultats des tests de corrélation.

Mais pourquoi éprouver de la réticence avant de solliciter un microcrédit ?

Conformément au graphique N°28, la principale cause de ce comportement d'hésitation est **la peur de l'endettement** avec un effectif de 163 réponses. **Les convictions religieuses** en contradiction avec l'intérêt occupent la deuxième place avec 24 réponses. La complexité des procédures (5 réponses), le manque de confiance dans l'institution (6 réponses) et le regard de la société (3 réponses) ne semblent pas constituer des obstacles importants à l'accès au microcrédit au sein de cette population. Il est à noter aussi que la crainte de l'endettement est plus manifeste chez

les hommes (90 répondants) que chez les femmes (73 répondantes).

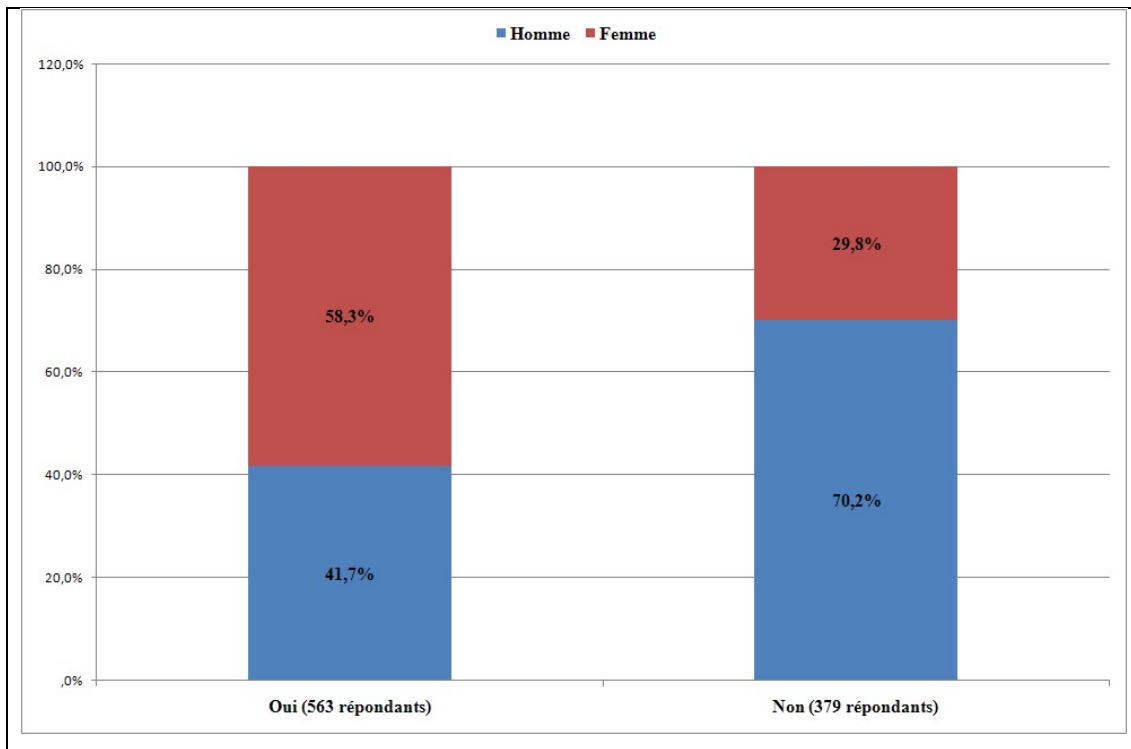
Graphique N° 28. Les motifs de réticence à la demande d'un microcrédit.



Source : Résultats de l'enquête.

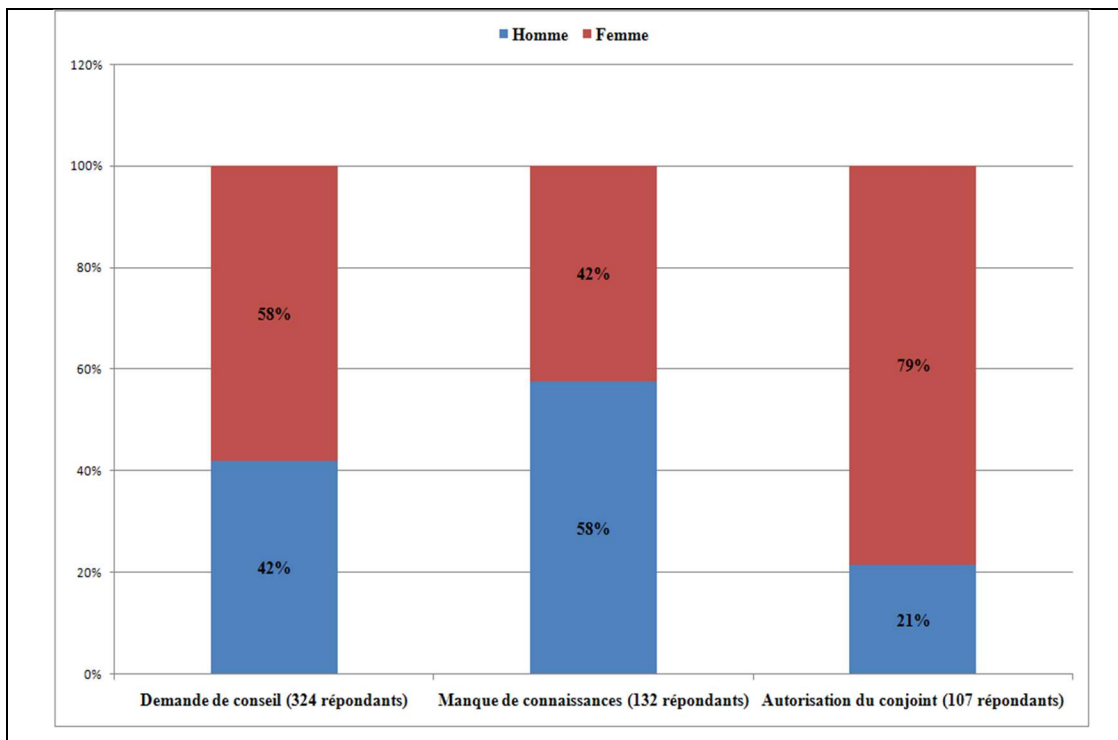
II.4. La demande d'avis

Graphique N° 29. Les niveaux de demande d'avis avant l'accès à la microfinance



60% de la population avaient demandé l'avis d'une autre personne avant d'entamer leurs démarches auprès d'une IMF contre 379 répondants (40%) qui se sont limités à leur avis personnel. La plupart des répondants ayant demandé un avis additionnel sont des femmes (58,3%) selon le graphique N°29. Le test de corrélation souligne une relation positive et très significative entre le genre et la demande d'avis : les femmes sont plus concernées par la demande d'avis que les hommes. Pourquoi demander l'avis d'une autre personne ?

Graphique N° 30. Les motifs de demande d'avis croisés.



La demande d'avis est motivée par la demande d'un conseil pour 324 répondants composés de 58% de femmes et 42% d'hommes. **Le manque de connaissances** est le motif avancé par 124 répondants dont 42% sont des femmes. En revanche, **l'autorisation préalable** du conjoint constitue le motif exposé par 107 répondants majoritairement constitués de femmes (79%). D'une manière précise, la demande d'un conseil est le motif le plus évoqué par les microentrepreneurs. En effet, 278 répondants, partagés entre 122 hommes et 156 femmes, avaient sollicité un avis supplémentaire avant le démarrage de leurs projets. Les demandes d'avis sont majoritairement formulées auprès d'un membre de la famille (508 répondants) au détriment du recours à une autre personne de confiance (55 répondants). Il est vrai que la demande de conseil est une démarche légitimée surtout avant la création d'un projet et le recours à l'endettement. Cependant, il s'avère que les futurs microentrepreneurs s'adressent à des personnes dépourvues de connaissances exquises dans le domaine. De plus, il en résulte que le comportement en matière

d'endettement est une décision collective, partagée entre tous les membres du ménage vue ses conséquences pour l'ensemble des membres de la famille en termes de revenu et de niveau de vie. Les réponses obtenues sont souvent l'encouragement dans 500 situations dont 58% de femmes, 37 cas de dissuasion dont 57% de femmes et 26 cas de refus dont 65% de femmes. Il est à noter que le nombre des encouragements sont importants comparativement aux autres avis.

II.5. L'affectation du microcrédit

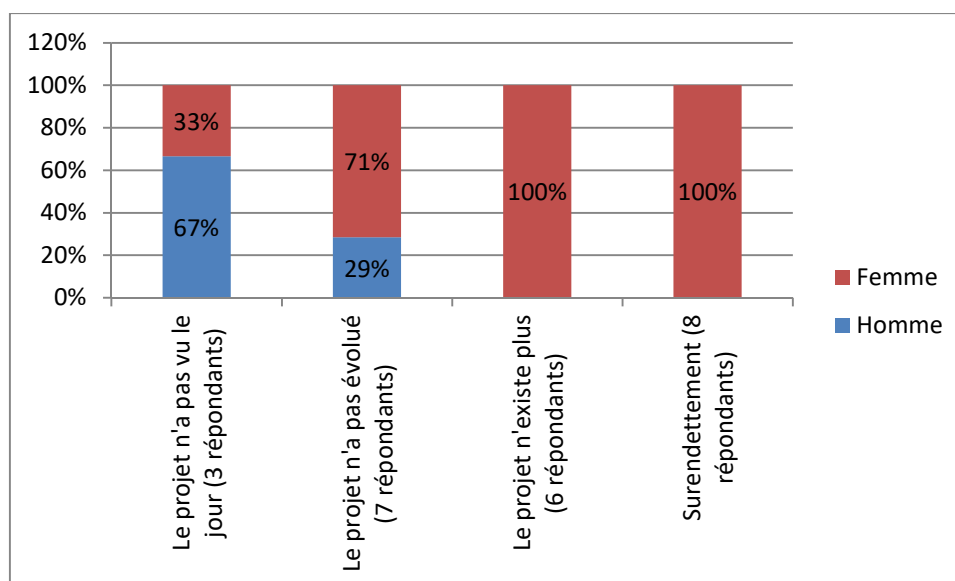
90% des répondants déclarent avoir demandé un micro-financement dans le cadre d'une démarche entrepreneuriale, 1% pour le règlement d'une dette, 3% en vue de l'amélioration de leurs conditions de vie et 6% pour les deux raisons entreprendre et améliorer les conditions de vie. Ainsi le principal motif de l'accès au microcrédit est entreprendre. En outre, plus de précisions sont fournies sur les domaines d'intervention en cas de démarche entrepreneuriale. Elles aboutissent aux conclusions suivantes : le microcrédit est majoritairement demandé en vue de créer un nouveau projet ou en vue de régler des dettes antérieures. L'accès à un fonds de roulement demeure une cause minoritaire.

II.6. La satisfaction des clients au sujet de l'emploi des fonds

En matière de satisfaction au sujet de l'affectation du microcrédit à son objet initial, 918 répondants (soit 97,5%) se déclarent satisfaits de l'usage des microcrédits contre 24 répondants (soit 2,5%) qui se disent insatisfaits. Les principaux motifs d'insatisfaction tels que résumés dans le graphique N°31 sont l'impossibilité de créer le projet projeté dans 12,5% des cas, la stagnation du projet dans 29,1% des cas, la faillite du projet pour 25% des cas et l'endettement excessif dans 33,3% des cas. Ces résultats sont globalement conformes aux résultats d'une étude réalisée par Enda

Inter-arabe sur la survie des entreprises créées⁹⁶ qui retracent un taux de disparition également de 25%. Néanmoins il convient de noter le taux des situations de surendettement enduré dès le début de la démarche entrepreneuriale et qui découle du comportement opportuniste des clients et non des conditions de l'IMF. De plus, ce motif d'insatisfaction est uniquement évoqué par les femmes.

Graphique N° 31. Les motifs d'insatisfaction au sujet de l'usage des fonds.



Source : Résultats de l'enquête.

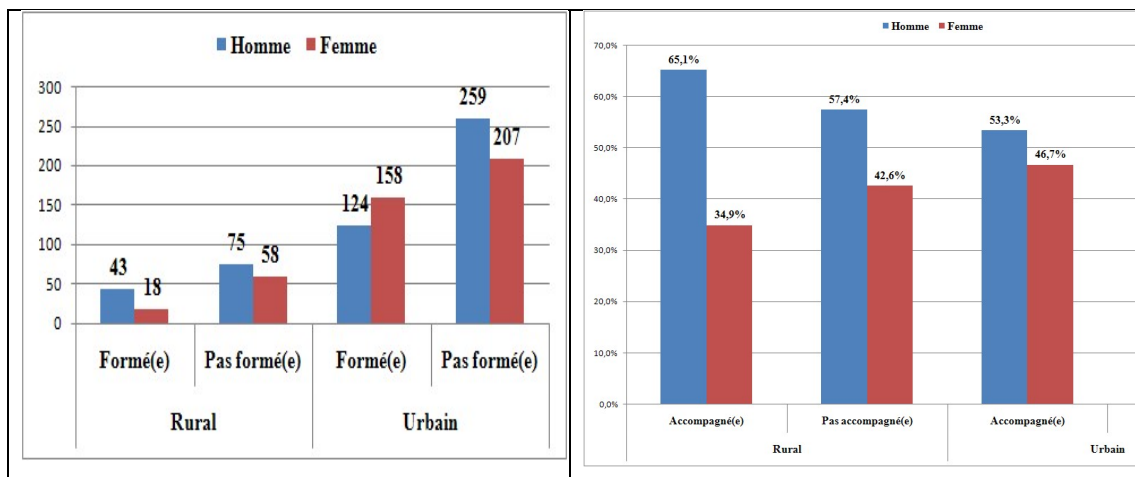
II.7. La formation et l'accompagnement

A l'issue de cette enquête auprès des clients de trois IMF, il en résulte que 343 clients ont été formés contre 599 non formés. La population formée est composée de 51,3% de femmes et de 48,7% d'hommes eu regard au graphique N°32. Les actions de formation profitent plus au milieu urbain (158 femmes et 124 hommes) qu'au milieu

⁹⁶ Informations fournies lors de l'entretien avec une experte de chez Enda Inter-arabe.

rural (43 hommes et 18 femmes seulement).

Graphique N° 32. La répartition des clients formés selon le genre et le milieu d'habitation



Source : Résultats de l'enquête.

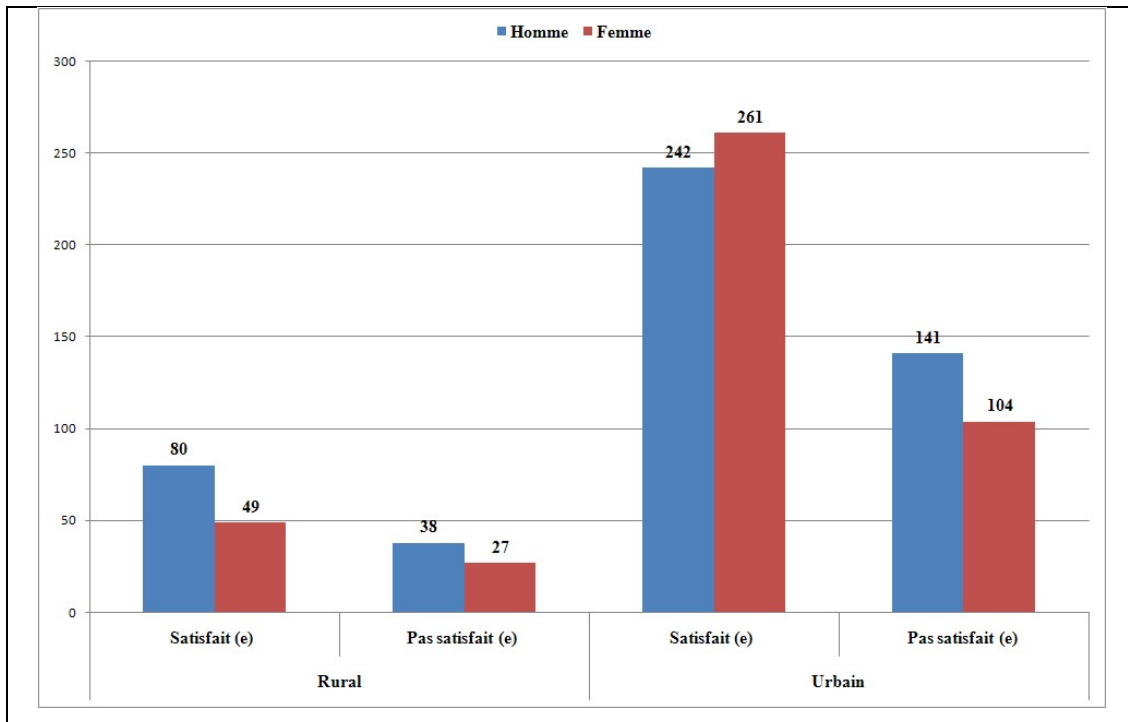
Le module 'Busines Development' constitue le premier domaine de formation dispensée aux futurs microentrepreneurs eu regard au graphique N°36. En effet, 253 clients ont été initiés aux éléments managériaux, équitablement répartis entre les deux genres. L'éducation financière occupe la deuxième place avec 150 formés dont 48% de femmes. Se situent en troisième lieu deux types de formations : la formation technique et l'éducation citoyenne et juridique. D'une part, la formation technique a englobé 44 répondants dont 70% de femmes. D'autre part, les actions de sensibilisation juridique et citoyennes sont dispensées à 44 répondants dont 69% sont des hommes. Les formations en soft skills se situent en quatrième place. Elles ont touché 41 répondants essentiellement composés de femmes (soit 76%).

En outre, 386 répondants déclarent avoir été accompagnés contre 556 clients non accompagnés. La population accompagnée est composée à hauteur de 44% de femmes. De plus, l'analyse des réponses montre que 49% des clients sont accompagnés seulement avant l'accès au microcrédit. 9% sont accompagnés après l'accès au financement et 42% des répondants déclarent avoir bénéficié d'un

accompagnement durant les deux phases. Reste à vérifier si les clients font bien la différence entre l'accompagnement et le suivi des impayés.

II.8. Le niveau de satisfaction de l'expérience

Graphique N° 33. Les niveaux de satisfaction des clients des IMF.

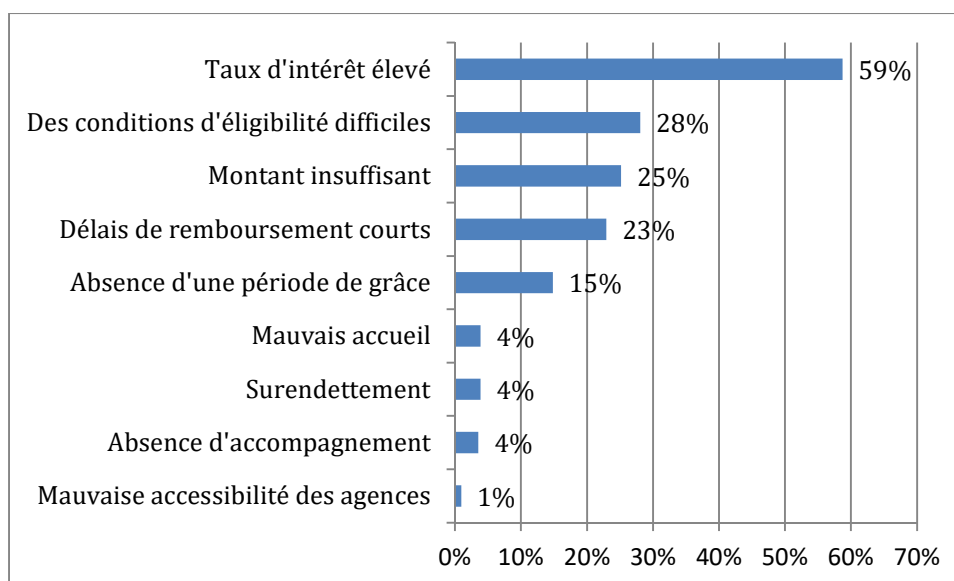


Source : Les données de l'enquête.

Compte tenu du graphique N° 12, 67% des clients (soit 632 répondants) se prononcent ravis de leur expérience avec leurs IMF contre 33% des clients qui sont insatisfaits (soit 310 clients). La population satisfaite est composée de 42% de femmes et de 58% d'hommes. Les principaux motifs d'insatisfaction de la relation avec l'IMF, tels que mentionnés dans le graphique N°13, sont le taux d'intérêt jugé

élevé dans 59% des citations⁹⁷, les conditions d'éligibilité considérées difficiles (28%), les montants insuffisants (25%), les délais de remboursement courts (23%) et l'absence d'une période de grâce (15%). La mauvaise qualité de l'accueil, le surendettement, l'absence d'accompagnement et la mauvaise accessibilité des agences sont des motifs de faible ampleur. La fréquence de chaque motif ne dépasse pas 4% des citations. Il en résulte que l'insatisfaction résulte principalement de la perception individuelle des clients au sujet des conditions d'accès et des modalités du financement. L'endettement, considéré comme une source d'insatisfaction en ex ante au moment de l'affectation des fonds à leur objet initial n'apparaît plus à ce niveau ex post de la relation avec l'IMF. Seuls les clients ayant fait mauvais usage des fonds empruntés souffriraient du surendettement à priori.

Graphique N° 34. Les motifs d'insatisfaction de la relation avec l'IMF



Source : Résultats de l'enquête.

⁹⁷ Il est à noter à ce niveau que chaque répondant est en mesure de citer plusieurs motifs d'insatisfaction au sujet de sa relation avec l'IMF.

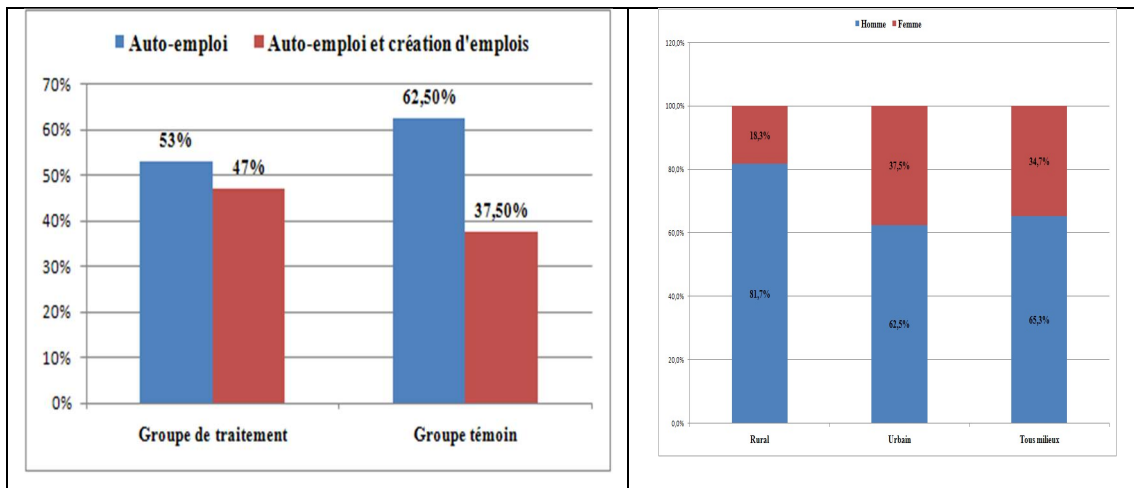
III. Les retombées sur les conditions économiques

Il s'agit d'analyser l'impact de la microfinance sur les conditions économiques des clients en termes d'emploi, de revenu, d'épargne, de situation patrimoniale et d'amélioration des conditions de vie.

III.1. L'emploi

53% des répondants déclarent qu'ils sont **les seuls employés** de leurs projets alors que 47% des répondants avancent avoir généré **des emplois supplémentaires en sus de leur auto-emploi**. Au sein du groupe témoin, 62,5% des microentrepreneurs sont seuls sur leurs projets et 37,5% d'entre eux ont créé des emplois additionnels. L'accès au financement favorise mieux l'employabilité. Cela s'explique par l'accès à plus de moyens financiers permettant d'acquérir plus de moyens de production et d'acroître la taille des projets.

Graphique N° 35. Le potentiel de création d'emploi selon le genre



En revanche, les microentrepreneurs ayant généré des emplois additionnels sont essentiellement de la gente masculine : 65,3% d'hommes contre 34,7% de femmes. Les hommes en milieu rural ont remarquablement généré plus d'emploi que les femmes au sein du même milieu. Cette différence entre les niveaux d'employabilité, s'explique d'abord par la nature des secteurs d'activité particulièrement occupés par les hommes en milieu rural (le bâtiment, les industries diverses...) à plus forte valeur ajoutée par rapport aux secteurs privilégiés par les femmes en milieu rural. Il convient donc de conclure que les projets initiés par les microentrepreneurs masculins sont mieux disposés à générer de l'emploi compte tenu des résultats des tests de corrélation négatifs et très significatifs (). Mais existe-il des différences en matière de nombre d'emplois ?

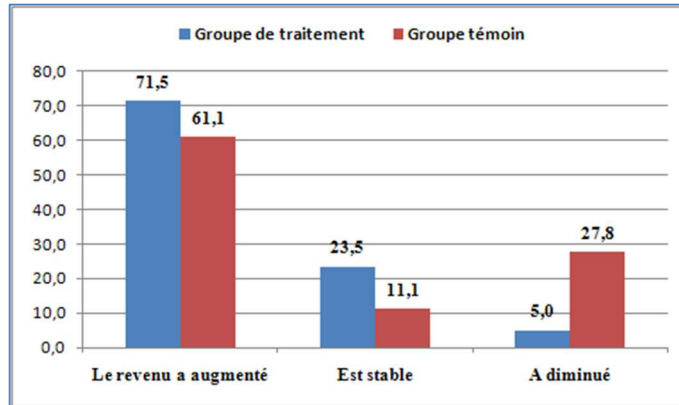
Le nombre moyen d'emplois générés par les clients des IMF s'élève à 2,23 pour tout le groupe de traitement (2,1 pour le groupe témoin). Ce nombre s'établit à 2,45 pour les hommes contre 1,95 pour les femmes. De plus le nombre moyen d'emplois créés en milieu rural est de 2,35 contre 1,77 en milieu urbain. Donc il devient légitime de conclure que les projets tenus par les hommes génèrent plus d'emplois que ceux initiés par des femmes mais l'absence de différence entre le nombre d'emploi au sein des deux groupes de traitement et groupe témoin relève surtout de la conjoncture économique globale du pays, c'est-à-dire d'un facteur exogène au projet et aux caractéristiques de l'entrepreneur. Ce constat au sujet d'un nombre limité d'emplois pourrait soulever un débat au sujet d'un effet seuil de retombées positives de la microfinance qui nécessiterait plus d'investigation empirique.

III.2. Le revenu mensuel

71,5% de la population ont précisé que leur revenu a augmenté, 23,5% ont avancé que leur revenu est resté stable contre 5% ayant statué que le revenu a baissé (voir graphique N°36). Les répondants ayant annoncé l'accroissement de leur revenu, sont constitué de 55,3% d'hommes et 44,7% de femmes. Il n'existe pas de différence significative à cet égard.

Quant au montant de l'accroissement du revenu, montre que la moyenne du **revenu mensuel additionnel est de 816,4 TND** au sein du groupe de traitement alors que le revenu additionnel pour les microentrepreneurs du groupe témoin avoisine les 921 TND. Il est légèrement plus élevé et cette différence pourrait s'expliquer par le poids des charges financières supportées par les clients des IMF.

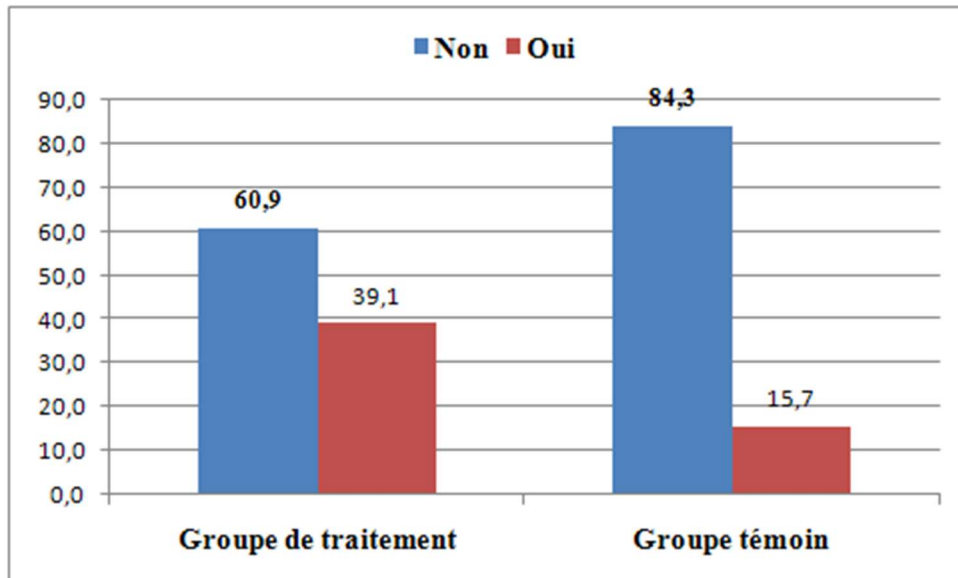
Graphique N° 36. Le potentiel d'accroissement du revenu (%)



III.3. L'épargne

39% déclarent avoir constitué une épargne durant les trois dernières années contre 61% ayant répondu par la négation. La part des répondants ayant réalisé une épargne au sein du groupe témoin est de seulement 15,7%.

Graphique N° 37. Le potentiel d'accroissement de l'épargne.



L'analyse des montants de l'épargne constituée aboutit à **une moyenne de 1.120 TND** pour tout le groupe de traitement. La moyenne tronquée à 5% vous renvoie une valeur de 630 TND ce qui conduit à conclure que les disparités en matière d'épargne sont importantes. Par ailleurs, cette moyenne s'établit à 536 TND au sein du groupe de contrôle en suggérant ainsi qu'une meilleure capacité à épargner parmi les clients des IMF.

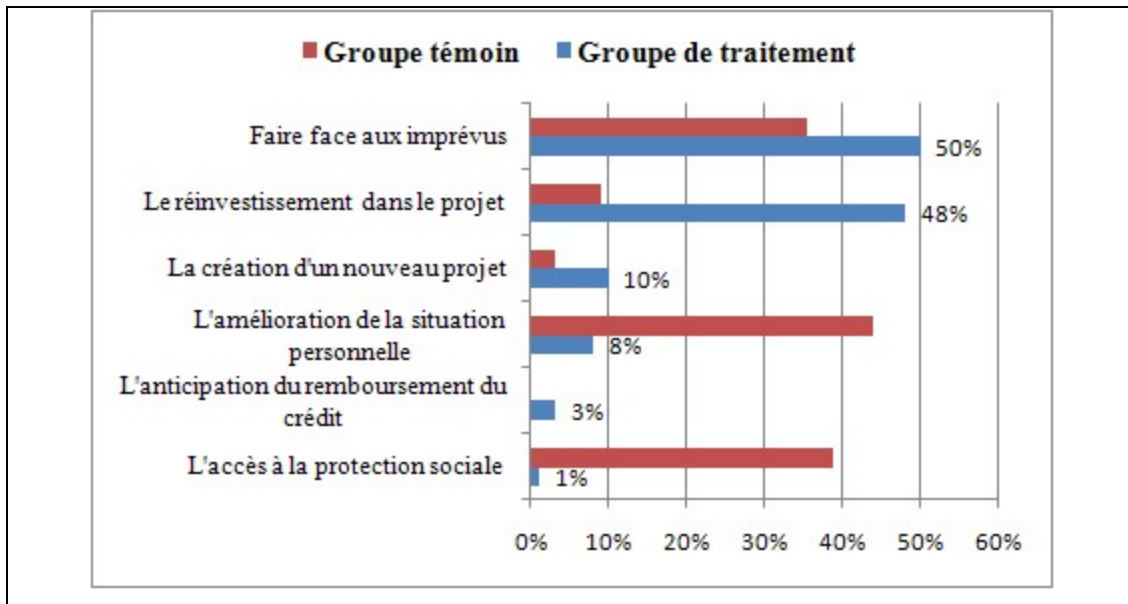
Tableau N° 11. Le montant moyen de d'épargne cumulée durant trois ans

	Groupe de traitement	Groupe témoin
Moyenne sur trois ans (TND)	1.120	536
Moyenne tronquée à 5%	630	520

Source : résultats de l'enquête.

Comme en témoigne le tableau N°13, les domaines d'affectation de l'épargne cumulée sont en premier lieu **la constitution d'une épargne de précaution** pour faire face aux imprévus (50%) et **le réinvestissement dans le projet** (48%). Cependant, l'amélioration de la situation personnelle (44%) constitue le premier domaine pour l'usage de l'épargne au sein du groupe témoin, suivi par l'épargne de précaution (26%).

Tableau N° 12. Les domaines d'affectation de l'épargne.



III.4. Les dépenses

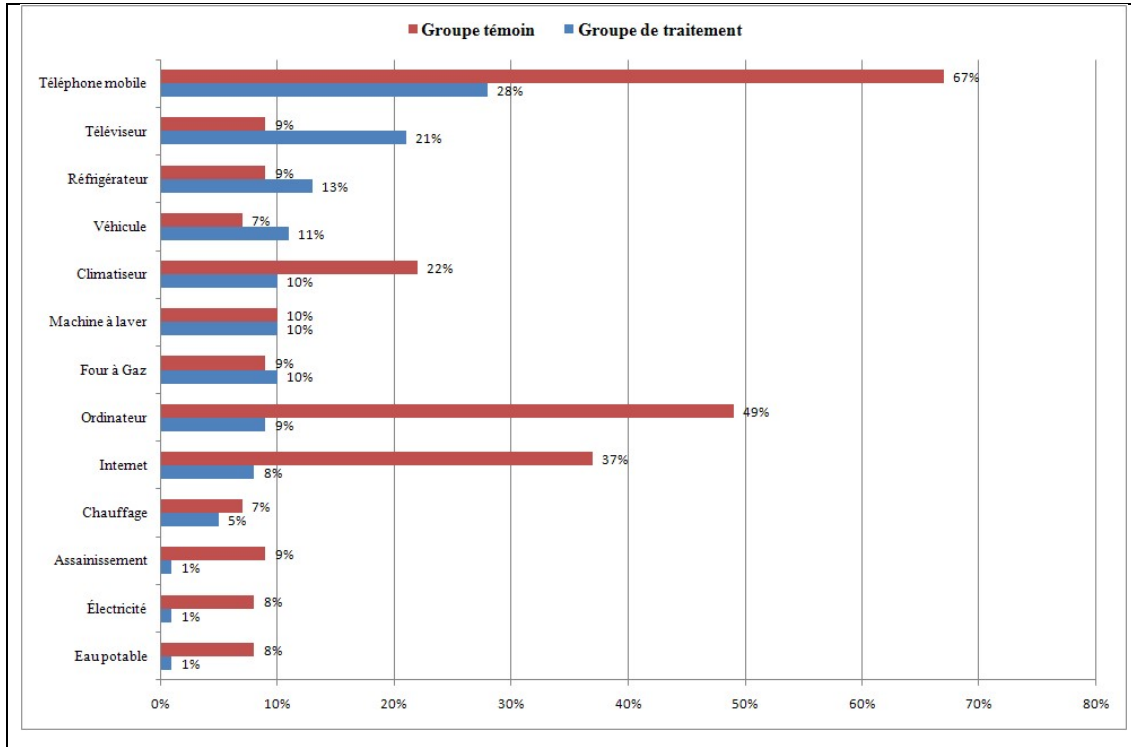
Les questions Q33 à Q39 de notre questionnaire sont relatives à l'amélioration, la dégradation ou le maintien des niveaux des dépenses dans différents domaines de la vie. Les résultats sont résumés dans le tableau N°14 et stipulent que les pourcentages des répondants dans le groupe de traitement ayant affirmé l'amélioration de leurs situations sont largement supérieurs aux pourcentages affichés dans le groupe de contrôle. Précisément, 38% des répondants ont attesté l'amélioration de leurs dépenses alimentaires, 34% pour les dépenses des loisirs. En outre, 25% des répondants ont augmenté leurs dépenses de soins et 17% répondent mieux aux dépenses de scolarité.

Tableau N° 13. Le pourcentage des individus ayant amélioré leurs dépenses durant la période

	Groupe de traitement	Groupe témoin
Alimentation	38%	3,6%
Soins	25%	3%
Scolarité	17%	2,6%
Maison	32%	7%
Vêtements	34%	5%
Transport	27%	4%
Loisirs	34%	4%

III.5. La situation patrimoniale et les conditions de vie

Tableau N° 14. Les pourcentages des individus ayant amélioré leur patrimoine durant la période



En précisant les actifs acquis après l'accès au microcrédit, 21% des répondants du groupe de traitement ont acheté des téléviseurs, 13% des réfrigérateurs, 10% des climatiseurs, 10% des machines à laver et 9% des fours à gaz. De plus 11% des clients des IMF ont pu se procurer un véhicule contre seulement 7% au sein du groupe témoin. Cependant, les niveaux de raccordement à l'assainissement (9%), l'électricité (8%) et l'eau potable (8%) sont plus élevés au sein du groupe témoin au détriment de niveaux plus bas au sein de la population de traitement.

En matière d'accès aux équipements en relation avec les nouvelles technologies d'information et de communication, nous assistons à des divergences importantes entre les deux groupes. La téléphonie mobile semble attirer tous les répondants qu'ils soient des clients des IMF ou non mais à des niveaux différents. En effet, 28% des

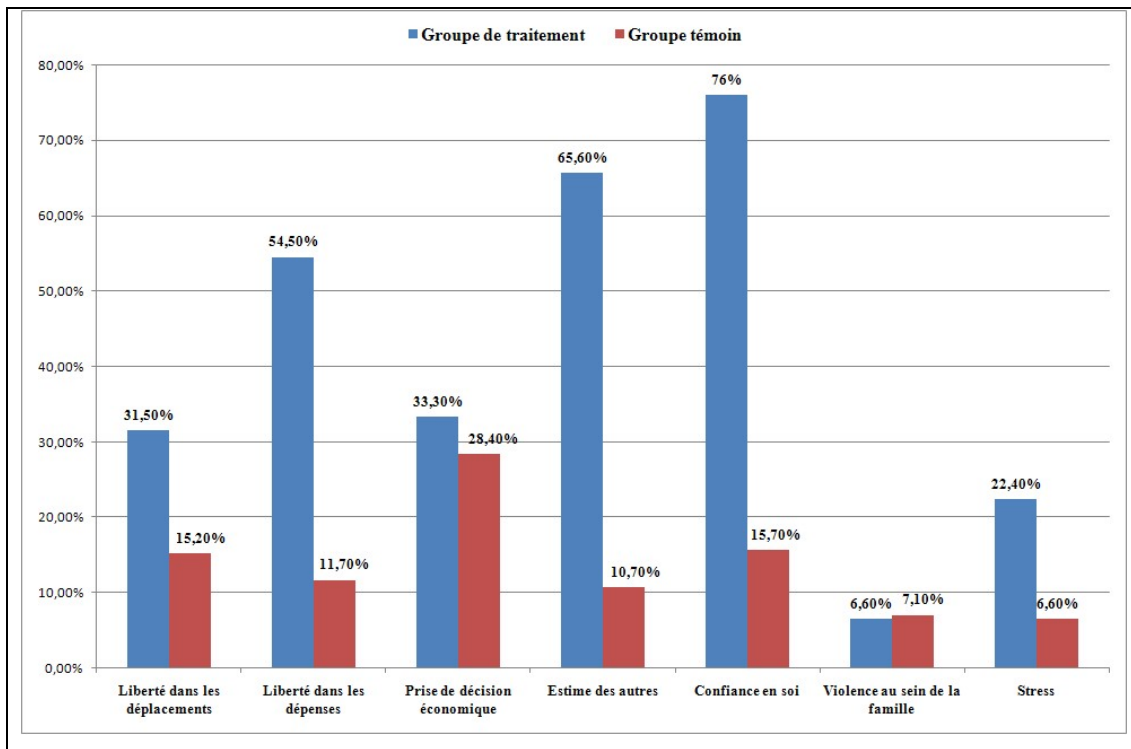
individus au sein du groupe de traitement ont acquis de nouveaux appareils contre 67% du groupe de contrôle. De plus, 9% des adhérents à la microfinance ont acheté des ordinateurs contre 49% des individus au sein du groupe témoin ; 8% se sont abonnés à Internet au sein du groupe de traitement contre 37% au sein du groupe de contrôle témoin. En d'autres termes, la population de contrôle adhère plus aux NTICS comparativement aux clients des IMF. Cela pourrait s'expliquer en premier lieu par le niveau d'instruction qui est plus élevé au sein de la population de contrôle en plus de prédominance du célibat qui favoriserait cet intérêt pour les NTICS. Une conclusion s'impose à ce niveau : l'accès à la microfinance ne semble pas améliorer l'accès aux NTICS.

IV. L'impact sur l'émancipation sociale

Il est à présent question de vérifier l'impact de la microfinance sur l'émancipation économique et sociale des bénéficiaires moyennant l'analyse des réponses relatives aux indicateurs suivants :

- **La liberté de déplacement** : renseigne sur la capacité des répondants à fréquenter les espaces publics, rendre visite aux amis, à la famille et aux associés, à utiliser les transports publics et voyager librement.
- **La liberté des dépenses** : Le répondant a le contrôle de son revenu et la liberté de gestion des ses économies.
- **La prise de décision économique** : renvoie à l'implication du répondant dans les grandes décisions économiques du ménage.
- **La confiance en soi** : il est en relation avec le bien-être psychologique individuel du répondant.
- **L'estime des autres** : Cet indicateur renseigne sur le respect au sein des groupes et la valorisation des aptitudes du répondant par les membres de la société.
- **La violence au sein de la famille et le stress**.

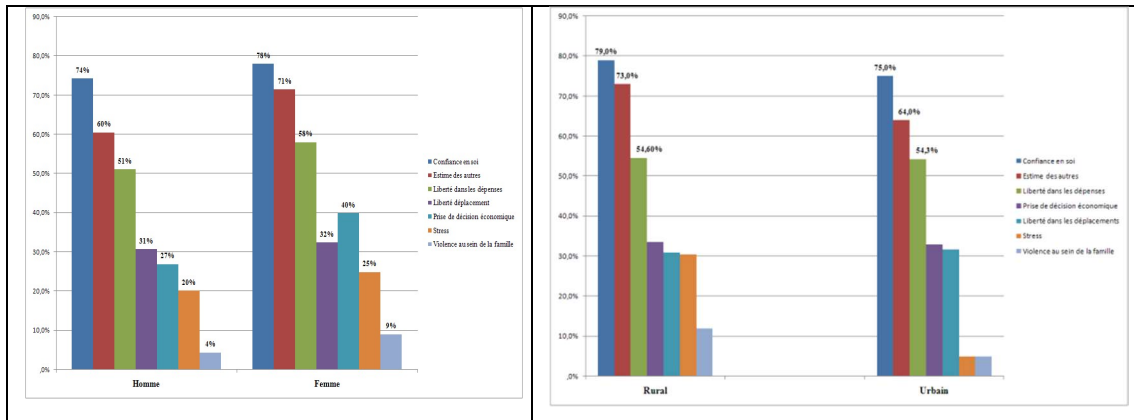
Graphique N° 38. Les pourcentages des individus ayant amélioré leurs situations dans les domaines liés à l'émancipation



Source : Résultats de l'enquête.

D'abord, les pourcentages des individus ayant exprimé une amélioration de leurs situations dans tous les domaines suscités au sein du groupe de traitement, sont plus élevés que ceux affichés dans le groupe de contrôle à tous les niveaux, excepté en matière de réduction de la violence au sein des familles où la situation est similaire pour les deux populations. Ensuite, les répondants expriment une très nette amélioration de leur confiance en soi (76%), de l'estime des autres (66%), de leur liberté dans les dépenses (54%) et de leur participation à la décision économique (33%). Qu'en est-il particulièrement des femmes ?

Graphique N° 39. L'impact de la microfinance sur l'émancipation économique et sociale en terme de genre



Source : Résultats de l'enquête.

En matière de liberté de déplacement, 8,6% des répondants au sein du groupe de traitement affirment la détérioration de leurs situations contre 59,9% ayant exprimé la stabilité de la situation. 31,5% des répondants avaient soulevé l'amélioration de leur liberté de déplacement. Ces derniers sont constitués de 51,9% d'hommes et de 48,1% de femmes. Néanmoins il n'existe pas de différence significative entre les deux classes aux termes des tests de corrélation. C'est-à-dire la liberté de déplacement s'est améliorée de la même manière pour les hommes et les femmes.

La liberté dans les dépenses : 4,6% des répondants déclarent que leur situation s'est dégradée durant les trois dernières années. 41,1% affirment la stabilité de la situation et 54,4% avancent une amélioration dans la liberté dans les dépenses. Ils sont constitués de 50% d'hommes et 50% de femmes. D'ailleurs, les résultats des tests de corrélation réfutent l'existence d'une différence significative dans ce domaine entre les genres.

La participation à la décision économique : 1,5% des adhérents à la microfinance avancent qu'ils sont moins impliqués, 65,5% soutiennent la stabilité de leur situation et 33% d'entre eux déclarent que leur participation à la décision économique est plus importante. Ces derniers incluent 56,6% de femmes et 43,4% d'hommes. Les tests de

corrélations attestent une relation positive et très significative entre la variable prise de décision et le genre, en stipulant ainsi que les femmes sont les principales bénéficiaires du renforcement des capacités dans ce domaine.

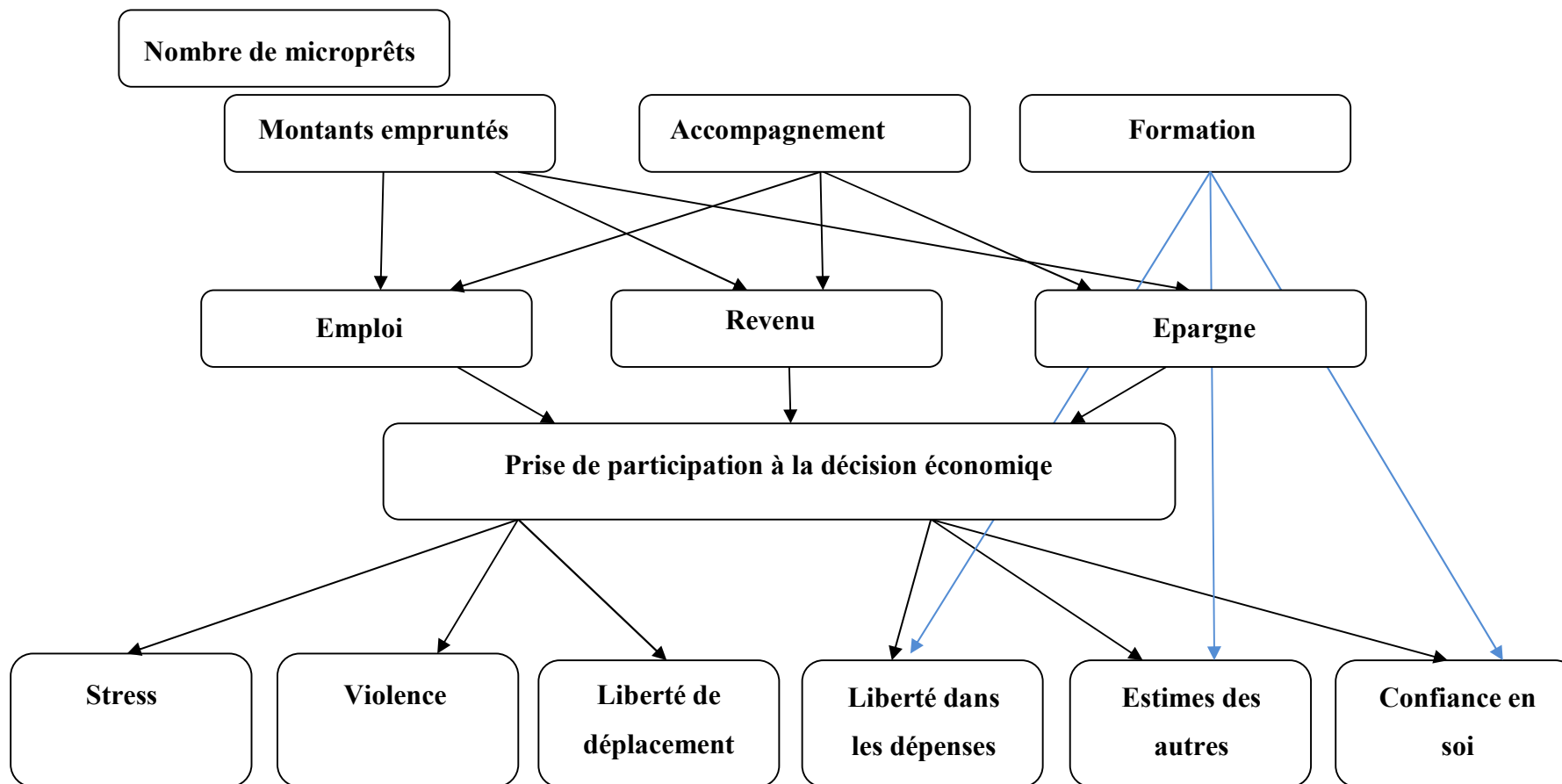
La confiance en soi : 0,7% des individus ont soulevé la dégradation de leur confiance en eux-mêmes ; 23,2% de la population de traitement déclarent que la situation est restée stable et 76% ont affirmé que leur niveau de confiance en soi s'est amélioré après l'accès à la microfinance. Ces derniers incluent 52% d'hommes et 48% de femmes. En revanche, les tests de corrélation objectent l'existence d'une relation significative de la variable confiance en soi avec le genre.

L'estime des autres : 0,8% des individus de la population adhérente à la microfinance soutiennent la dégradation de leur situation ces dernières années. 33,5% dissent que la situation est stable et 65,5% ont exprimé une amélioration de l'estime des autres après l'accès à la microfinance. Les femmes sont les principales personnes concernées par ce sentiment d'accroissement de l'estime des autres. Un constat validé par les résultats du test de corrélation positifs et très significatifs.

La violence au sein de la famille : 91,3% des répondants affirment la stabilité de leur situation, 2,1% avancent que la violence s'est accentuée et 6,6% évoquent une réduction de la violence après l'accès à la microfinance. La part des femmes au sein de cette dernière classe est de 64,5% et les hommes représentent 35,5%. Cependant les tests de corrélation ne sont pas concluants au sujet d'une différence significative entre les hommes et les femmes dans ce domaine.

Le Stress : 33,7% des répondants au sein du groupe de traitement avancent une aggravation du stress durant les trois dernières années, 43,9% soutiennent que leurs situations sont stables. 22,4% affirment que le niveau de stress a diminué après l'accès à la microfinance. Ces derniers sont composés à hauteur de 47,9% d'hommes et de 52,1% de femmes. Toutefois, les tests de corrélations du tableau N°23 objectent l'existence d'une différence significative entre les deux classes.

Figure N° 3. Accès à la microfinance, capacitation économique et émancipation



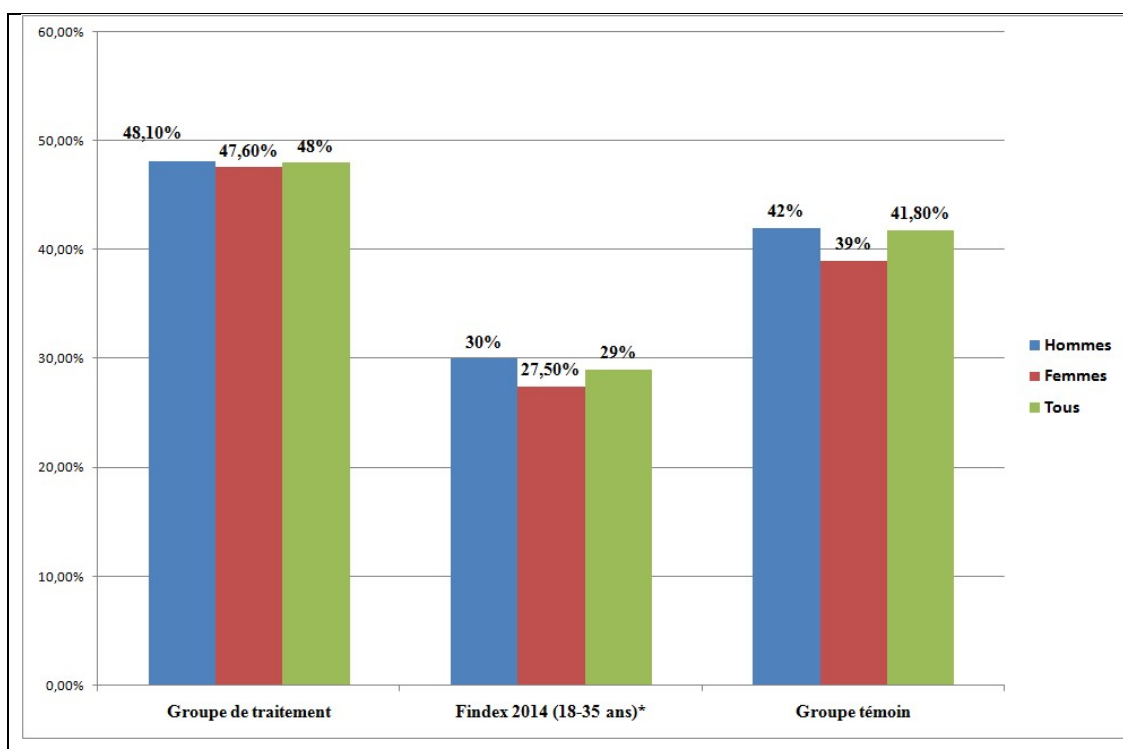
V. L'impact sur l'inclusion financière

Il est question d'analyser les niveaux d'inclusion financière des adhérents à la microfinance en termes d'accès à un compte (compte courant ou compte d'épargne), d'usage des paiements de paiement (cartes, chèques, virements, transfert de fonds. En respect au sujet central de la présente étude, en l'occurrence l'inclusion financière des jeunes mico-entrepreneurs, nous allons procéder à l'analyse des tableaux croisés des indicateurs de l'inclusion financière avec la variable genre et la variable statut professionnel. En effet, les bénéficiaires des microcrédits au sein du groupe de traitement appartiennent à différents statuts professionnels.

V.1. L'accès à un compte chez une IF

Les résultats de ces différents traitements statistiques sont résumés dans le graphique N°40.

Graphique N° 40. Le niveau d'accès à un compte chez une IF des micro-entrepreneurs (18-35 ans)



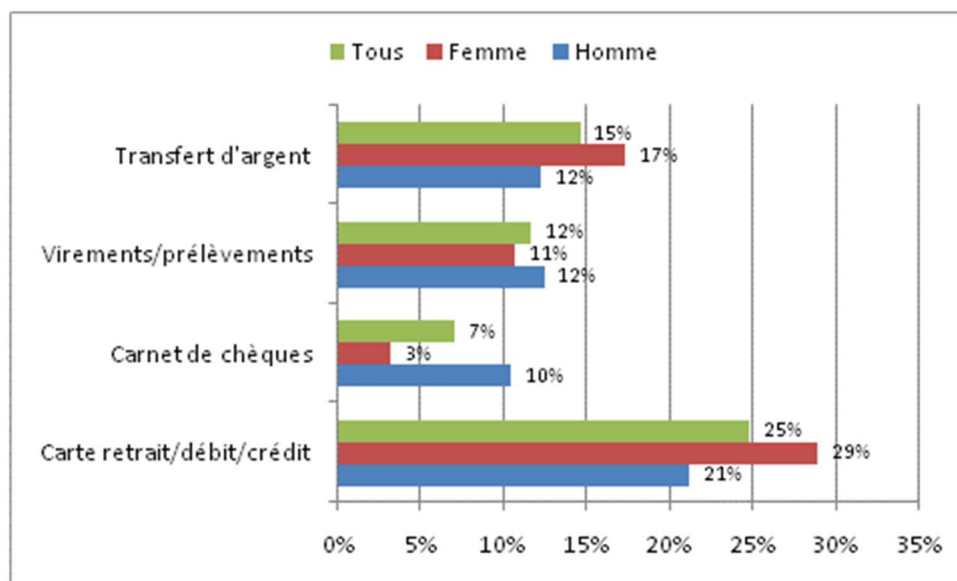
Source : Résultats de l'enquête, *Microdata Findex 2014.

Ainsi, le niveau d'accès à un compte chez une IF est 48% au sein du groupe de traitement (contre 41,% pour le groupe témoin). Ce taux s'établit à 47,6% pour les

femmes (39% pour le groupe témoin) et à 48,1% pour les hommes (42% pour la base de référence). Donc, les niveaux d'accès sont d'une part plus élevés. D'autre part, le gap entre les deux sexes étant plus faible au sein de la population de traitement (clients des IMF) comparativement à l'écart constaté au sein de la base de référence ou encore au sein du groupe témoin ; il en découle que l'accès aux produits de la microfinance atténue les disparités entre les deux genres masculine et féminine ; néanmoins, son effet en matière d'accès au secteur conventionnel est moins important. De plus, les tests statistiques ne sont pas significatifs à ce niveau : il n'existe pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

V.2. L'usage des moyens de paiement

Graphique N° 41. Les niveaux d'usage des moyens de paiement

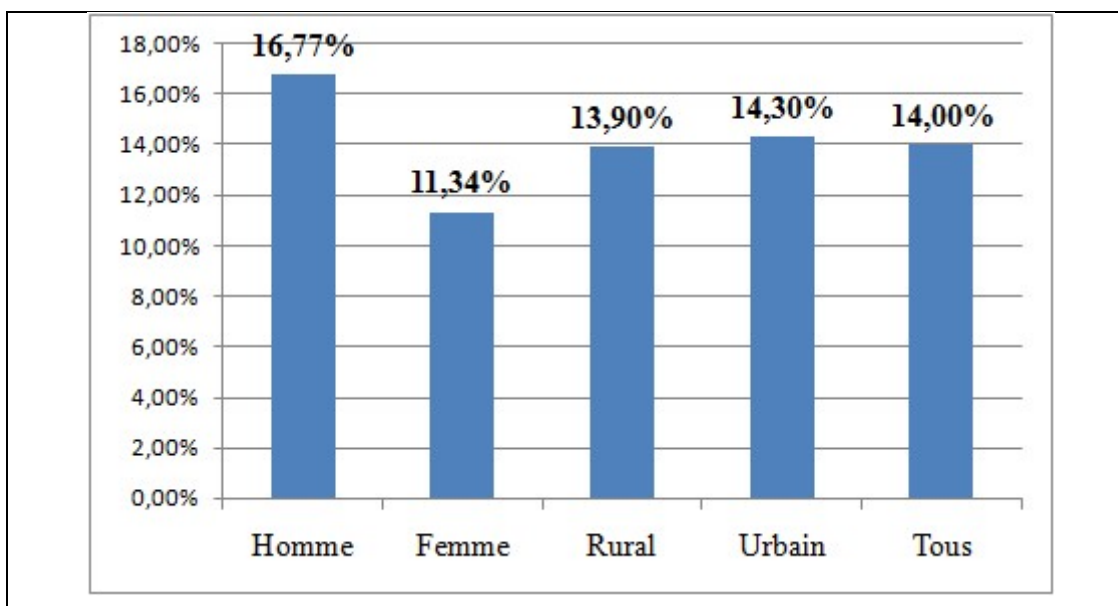


Conformément au graphique N°41, 25% des jeunes micro-entrepreneurs possèdent une carte (retrait/débit/crédit). Le niveau de détention d'une carte est plus élevé pour les femmes (29%) par rapport aux hommes (21%), soit un écart de 7 points. De même, les femmes recourent plus à des opérations de transferts de fonds (17%) comparativement aux hommes (12%). En outre, seulement 3% des femmes utilisent

des chèques contre 10% pour les hommes. Le niveau global d'accès à un carnet de chèques est de 7%. Il semblerait que les femmes soient plus réticentes au chèque considéré souvent comme un moyen de paiement.

IV.3. L'accès au crédit bancaire

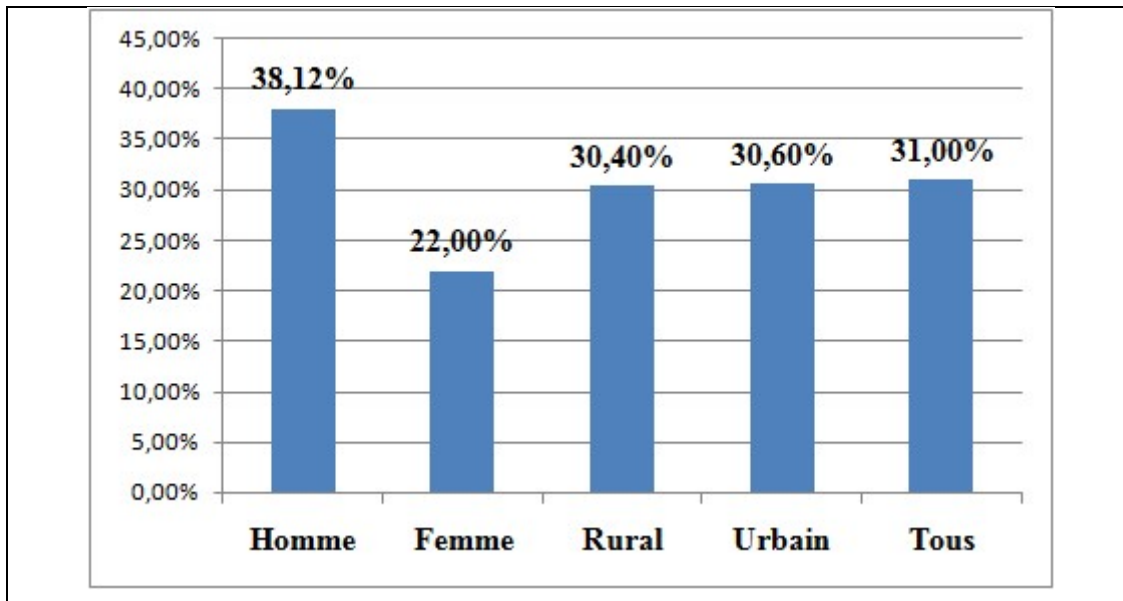
Graphique N° 42. Les niveaux d'accès au crédit bancaire



Eu regard aux résultats retracés dans le graphique N°42, 808 répondants (85,8%) n'ont pas du tout accès au financement bancaire. Par contre 112 répondants avaient déjà obtenu des crédits bancaires avant même d'entamer une démarche de microfinancement. De plus, 22 répondants (2,3%) ont réussi leur transition du secteur de la microfinance vers le secteur bancaire. Ainsi, au total le niveau d'accès à un crédit bancaire s'établit à 14%, il est de 17% pour les hommes et 11% pour les femmes. Cette différence est validée statistiquement : les hommes sont privilégiés en matière d'accès au financement bancaire.

IV.4. L'accès à l'assurance et à la protection sociale

Graphique N° 43. Les niveaux d'accès à l'assurance



Les chiffres au sujet de l'adoption des produits d'assurance et des niveaux d'adhésion à la protection sociale sont parfaitement similaires. C'est à croire que les répondants confondent les deux secteurs ! Ceci étant, 69% des répondants n'ont pas du tout accès aux produits des assurances contre 31% inscrits à la protection sociale. De plus, seulement 11% d'entre eux ont adhéré après l'obtention du microcrédit. La population masculine affiche un niveau largement supérieur avec 38% chez les hommes contre 22% au sein de la population féminine, soit un gap de 16 points. Toutefois, il n'existe pas de différence substantielle entre les deux milieux urbain et rural.

V.5. L'impact des services non financiers

En respect à notre conception de la microfinance approche maximum, il est question à ce niveau de tester l'effet de l'accès à la formation et à l'accompagnement sur l'inclusion financière des bénéficiaires. Les résultats des tests de corrélation entre les différentes variables sont résumés dans le tableau N° 15.

Conformément à ce tableau, il en résulte que :

- Tous les indicateurs d'inclusion financière sont en corrélation avec au moins un des attributs de la microfinance, excepté la détention des cartes quel que soit leur forme. En d'autres termes l'accès à une carte de retrait/crédit/débit est un comportement tout à fait indépendant de l'accès à la microfinance. C'est un choix individuel du consommateur qui pourrait répondre à des caractéristiques économiques et sociodémographiques ou autres déterminants tels que la préférence individuelle ou les coûts de transactions.
- De plus tous les coefficients de corrélation, qui sont statistiquement significatifs, sont positifs en suggérant que quand le nombre des microcrédits, le montant cumulé, la formation et l'accompagnement augmentent les niveaux d'inclusion augmentent également.
- Le montant de microcrédit cumulé est la variable la plus corrélée avec quasiment tous les indicateurs d'inclusion financière (accès à un compte, accès aux moyens de paiement excepté les cartes et les opérations de transfert de fonds, accès au crédit bancaire, à l'assurance et à la protection sociale. En d'autres termes, plus le client obtient des fonds de la part de l'IMF, plus son niveau d'inclusion financière est élevé. La piste sur les canaux de transmission reste à creuser. Nous pouvons soulever à ce niveau deux pistes à valider par d'autres travaux : la taille du projet et l'apprentissage (sous-entendu l'éducation financière). Des travaux ultérieurs seront en mesure de fournir plus amples informations à cet égard.
- La formation est en étroite relation positive et très significative avec l'accès au crédit bancaire, à l'assurance et à la protection sociale. Sa corrélation avec la gestion des moyens de paiement est moins importante et mitigée. On dirait que l'acquisition de connaissances renforcées dans le domaine de la gestion des flux de trésorerie, du risque et comment le gérer sont des préalables pour approcher de nouvelles institutions financières.
- De même l'accompagnement est positivement et significativement corrélé avec l'accès à l'assurance et la protection sociale. Sa relation avec le crédit

bancaire n'est pas validée.

Tableau N° 15. Les coefficients de corrélation entre l'accès à la microfinance et l'inclusion financière des bénéficiaires

	Nombre total de microcrédits	Montant cumulé des microcrédits	Formation	Accompagnement
Compte courant	-0,015 (0,654)	0,108** (0,001)	0,188** (0,000)	0,068* (0,036)
Compte d'épargne	0,010 (0,764)	0,087** (0,008)	0,041 (0,212)	0,075* (0,022)
Détention de cartes	0,019 (0,565)	-0,020 (0,536)	0,047 (0,151)	0,018 (0,589)
Détention de carnet de chèques	-0,047 (0,151)	0,189** (0,000)	0,017 (0,602)	-0,009 (0,787)
Virements/prélèvement	-0,025 (0,449)	0,161** (0,000)	0,126** (0,000)	0,103** (0,001)
Transfert d'argent	0,079* (0,015)	0,044 (0,179)	0,013 (0,685)	0,048 (0,140)
Accès à un crédit bancaire	0,056 (0,084)	0,249** (0,000)	0,134** (0,000)	0,025 (0,435)
Accès aux produits d'assurance	0,070* (0,031)	0,274** (0,000)	0,139** (0,000)	0,123** (0,000)
Accès à la protection sociale	0,070* (0,031)	0,274** (0,000)	0,139** (0,000)	0,123** (0,000)

Source : Résultats de l'enquête.

En résumé, cette étude d'impact aboutit aux conclusions suivantes :

D'abord la microfinance est accessible aux moyennement instruits issus des ménages plus touchés par le chômage que d'autres. L'accès au microcrédit est essentiellement motivé par le micro-entrepreneuriat. L'expérience est renouvelée en moyenne 2,5 fois et les hommes sont mieux fidélisés que les femmes. Les montants cumulés sont plus élevés pour les hommes que pour les femmes. De plus les besoins ne semblent pas dépasser dans la majorité des cas 20 000 TND. De plus les femmes ont plus tendance à formaliser leurs activités.

Ensuite, l'accès au microcrédit occasionne des réticences étroitement liées à la peur de l'endettement et aux croyances religieuses en contradiction avec l'intérêt. La demande d'avis est d'usage et elle concerne la demande de conseil ou l'autorisation préalable du conjoint principalement pour les femmes.

En revanche, les deux tiers des clients des IMF sont satisfaits de leurs expériences. Les insatisfaits contestent essentiellement les montants insuffisants, l'absence d'une période de grâce et le niveau du taux d'intérêt.

En plus de l'auto-emploi, l'accès à la microfinance a généré en moyenne deux emplois supplémentaires dans 47% (majoritairement au sein des projets initiés par les hommes). Le revenu mensuel a aussi augmenté dans 71% des cas (plus chez les hommes), et l'épargne dans 39% des cas en dépit de la situation économique défavorable du pays durant la période de l'étude. Cette épargne constitue un coussin de sécurité en cas d'imprévus et une réserve de fonds pour le réinvestissement en second lieu.

En outre, les micro-entrepreneurs ont augmenté globalement leurs dépenses, amélioré leur situation patrimoniale et leurs conditions de vie comparativement au groupe de contrôle.

De plus, des conclusions intéressantes sont en relation avec l'autonomisation économique et l'intégration sociale sont corrélées avec l'accès à la microfinance. Précisément, il a été question d'une nette amélioration de la confiance en soi, de

l'estime des autres, de la liberté dans les dépenses et de la prise de participation à la décision économique, qui demeure le canal de transmission des effets positifs de la microfinance. Les femmes sont les principales bénéficiaires à cet égard. De même des améliorations sont aussi constatées au niveau de la liberté de déplacement et du niveau de stress sans toutefois souligner de différence entre les deux classes.

En matière d'inclusion financière,

Les niveaux d'accès aux moyens de paiement, au crédit bancaire et à l'assurance sont supérieurs à ceux du groupe de contrôle. En revanche, l'accès à la protection sociale demeure en dessous du seuil du groupe de contrôle.

La formation est en étroite relation positive avec l'inclusion financière mesurée par plusieurs indicateurs sans toutefois soulever de différences significatifs entre les hommes et les femmes. L'accompagnement est également un volet positif pour l'inclusion financière mais à niveau moins important et ne couvre pas tous les aspects de l'inclusion. Son effet est constaté au niveau de l'accroissement des indicateurs économiques (revenu, épargne et emploi).

Le montant cumulé des microfinancements demeure la principale variable qui affecte positivement tous les aspects de l'inclusion financière des micro-entrepreneurs.

Partie V. La stratégie nationale d'inclusion financière

Cette partie de l'étude a pour objectif de présenter et discuter l'ébauche de la stratégie d'inclusion financière (SNIF) en Tunisie en comparaison avec les initiatives entamées dans des pays comparables tels que le Maroc et la Jordanie. Elle vise également la formulation de recommandations et suggestions eu regard aux conclusions issues des différentes parties de la présente étude. Elle est structurée en trois parties ; d'abord il est question de discuter les axes de la SNIF.

I. Présentation de la SNIF en Tunisie

Après un premier état des lieux de la financiarisation de la population tunisienne lors de la vision concertée sur la microfinance en 2011⁹⁸, les études sur l'inclusion financière se sont multipliées⁹⁹ et l'engagement des autorités publiques s'est accentué, appuyées dans leur démarche par de nombreux organismes internationaux (ADA, AFI, GIZ, coopérations italienne...).

Ainsi, une première stratégie d'inclusion financière ayant pour objet la promotion de la microfinance a eu lieu entre 2011 et 2015. Elle a permis de recadrer juridiquement l'activité du microcrédit et de doter le secteur de nombreuses institutions. Une évaluation de cette première étape a eu lieu en 2015¹⁰⁰. Elle a souligné l'aspect fragmenté et incomplet de l'offre des produits financiers qui est géographiquement concentrée dans les villes côtières. De même, elle a souligné l'insuffisance structurelle de l'adhésion à l'assurance. En outre, l'usage des moyens de paiement demeure limité et onéreux. En matière de financement, les options sont peu nombreuses et complexes à cause des procédures administratives lourdes et à défaut

⁹⁸ Ministère des Finances (2011), Vision concertée pour le développement de la microfinance en Tunisie. 2011-2014.

⁹⁹ Citons par exemple l'étude d'ADA/BEI en 2014 et celle de la Banque Mondiale/CAWTAR en 2015.

¹⁰⁰ Banque Mondiale/CAWTAR (2015) : Etat des lieux. Inclusion financière en Tunisie. Populations à bas revenus et micro-entreprises.

de garanties. Même le recours à la microfinance ne semble pas pallier à ces insuffisances car l'activité du secteur est focalisée sur le microcrédit au détriment des autres produits tels que la micro-assurance ou la micro-épargne (activité interdite aux IMF en Tunisie) selon les conclusions de l'étude d'évaluation. Il a été ainsi recommandé aux policy makers de

- Désigner un leader de l'inclusion financière au sein des autorités publiques ;
- Dresser une stratégie nationale garantissant la promotion des services financiers inclusifs ;
- Comprendre et avoir une vision claire du rôle des différents acteurs, publics et privés ;
- Et de clarifier les solutions aux principales problématiques du marché y compris l'accès à la liquidité pour les IMF.

En réponse à ces diagnostics, un dialogue national concerté a démarré en mai 2016. Il vise l'élaboration **d'une nouvelle stratégie élargie et innovatrice** en focalisant sur cinq axes thématiques (la micro-assurance, la finance digitale, la microfinance, l'éducation financière et l'économie sociale et solidaire) en plus d'un thème transversal, en l'occurrence la mesure de l'impact socio-économique de la SNIF à travers le suivi et l'évaluation des actions.

En conséquence, une réflexion nationale concertée autour d'une SNIF en Tunisie pour 2018-2022, de nombreux ateliers ont été organisés en impliquant une multitude enrichissante des acteurs publics et privés liés directement ou indirectement à l'offre des produits financiers (banques, assurances, ministères, IMF, partenaires internationaux...). Ces ateliers ont fait également appel à l'expertise des ONG en matière d'éducation financière et d'accompagnement des micro-entrepreneurs. Cette participation active et diversifiée a été exceptionnellement bénéfique pour la conception d'une définition de l'inclusion financière.

I.1. Définition de l'inclusion financière

La Tunisie dispose désormais de sa propre définition¹⁰¹. Elle s'énonce comme suit : *« L'inclusion financière définit la possibilité pour les personnes physiques ou morales mal ou non servies d'avoir accès à toute une gamme de produits et de services financiers ou non-financiers, adaptée au mieux à leurs besoins proposés par une multitude d'acteurs formels. »*

Cette définition a d'abord le mérite de préciser deux sous-ensembles de clients potentiels à atteindre : **les exclus** (dépourvues de tout accès aux services financiers) et **les mal servis** en sous-entendant les personnes ayant accès minimal (accès à un compte chez une IF par exemple) mais qui n'utilisent pas ou peu les moyens de paiement et/ou qui ne bénéficie pas d'une offre adaptée à ses besoins en matière d'épargne et autres produits de la finance formelle.

Les populations cibles de cette stratégie sont présentées d'une manière plus explicite dans la formulation de son objectif ultime : *assurer au cours des années à venir l'accès et l'utilisation d'une gamme diversifiée de produits et services financiers, adaptés aux usagers, consentis à des coûts abordables, à l'ensemble des agents économiques tunisiens et particulièrement les jeunes, les femmes, les populations rurales et les MTPE/PME*¹⁰². De toute manière, une étude sur l'inclusion financière a été lancée fin 2017 avec pour objectif de déterminer, sur la base d'indicateurs appropriés au contexte tunisien selon l'avis de certains experts, le niveau de l'inclusion financière. Espérons qu'elle puisse apporter plus de précisions sur les critères de segmentation pour la population exclue ou mal servie financièrement.

En outre, la définition de l'inclusion financière envisagée met l'accent mis sur la **fourniture des services non financiers** nécessaires à l'appui des actions à entreprendre, en faisant principalement allusion à **l'éducation financière**

¹⁰¹ Une définition communiquée par une experte du Ministère des Finances. Elle n'est toujours pas publiée.

¹⁰² Adam Smith International, document de travail sur la stratégie nationale d'inclusion financière en Tunisie;

conformément aux axes identifiés de la stratégie. En revanche, cette définition ne souligne pas une qualité souhaitable pour toute démarche inclusive: être « **responsable** » et donc « durable ». Le caractère responsable des démarches financières devrait mettre en exergue la protection du consommateur des services financiers, la gestion des risques et l'impact économique, social et environnemental des actions inclusives. Précisément, la finance responsable recouvre différentes pratiques, qui toutes visent une rentabilité financière ainsi qu'un impact environnemental, social ou sociétal. Elle a connu des évolutions à travers le monde pour faire face notamment aux enjeux émergents : inégalités, migrations, utilisations des ressources, climat etc... mais aussi en s'appuyant sur les technologies disponibles notamment celles du numérique et des réseaux sociaux¹⁰³. Souvent reliée à la finance solidaire¹⁰⁴, la finance responsable inclut également les initiatives du financement solidaire (fonds nationaux ou territoriaux de capital-risque solidaire, financement participatif, réseaux d'investisseurs solidaires...). Elles sont vouées à financer les projets liés au domaine de l'économie sociale et solidaire surtout que celui-ci est énoncé explicitement comme un axe principal de la SNIF. Dans le domaine de la microfinance, la finance responsable suggère les préoccupations liées aux effets des taux d'intérêt excessifs, des pratiques de prêt abusives et du surendettement parmi les emprunteurs pauvres selon le CGAP.

I.2. L'Observatoire d'inclusion financière

¹⁰³ Définition issue de la semaine de la finance responsable qui est une initiative du FIR (Le Forum pour l'Investissement Responsable), une association française multipartite fondée en 2001 qui a pour vocation de promouvoir l'ISR, l'Investissement Socialement Responsable. Cette initiative est soutenue le Ministère de la transition écologique et solidaire et le ministère des finances.

¹⁰⁴ La finance solidaire repose sur des valeurs qui sont la solidarité, le financement éthique, la patience du capital et la proximité.

Une des actions de la SNIF s'est concrétisée via l'instauration de l'Observatoire d'Inclusion Financière (OIF) par la nouvelle loi bancaire¹⁰⁵; il ne s'agit pas de la création d'une nouvelle structure mais de l'extension des missions de l'ancien Observatoire des services bancaires, qui existait depuis 2008 avec le maintien de son équipe. Ultérieurement un décret gouvernemental¹⁰⁶ a précisé la composition, les règles d'organisation et de fonctionnement de l'OIF ainsi que la liste des institutions et administrations concernées par son intervention.

Dans ce sens, l'observatoire est principalement chargé de l'examen des propositions du conseil scientifique¹⁰⁷, de l'approbation des différents indicateurs¹⁰⁸ en relation avec l'inclusion financière et de l'approbation des recommandations à émettre aux institutions exerçant dans le secteur financier en relation avec l'inclusion financière. En outre, il est appelé à élaborer et présenter des propositions en vue d'aider le gouvernement dans la mise en place des politiques et des programmes ayant pour but la promotion l'inclusion financière. Nonobstant, le décret reste muet au sujet des services non financiers, dont le domaine ne relève à priori pas de l'OIF.

¹⁰⁵ La loi n° 2016-35 du 25 avril 2016, portant statut de la banque centrale de Tunisie et notamment ses articles 94 et 96.

¹⁰⁶ Décret gouvernemental n° 2017-1259 du 17 novembre 2017.

¹⁰⁷ Le conseil scientifique est un organe consultatif ayant la vocation d'élaborer des études scientifiques (études et évaluation statistique) sur l'inclusion financière et de proposer des directives pour l'amélioration des taux d'inclusion financière et la qualité des services dispensés.

¹⁰⁸ Le souci de la quantification des niveaux d'ex/inclusion financière constitue une grande problématique pour les acteurs du secteur bancaire tunisien d'une manière générale et pour le responsable de l'OIF d'une façon précise. Ils considèrent en effet que les indicateurs publiés dans la base de données FINDEX et qui sont établis en référence à une population âgée de 15 ans et plus prêtent à confusion sur le niveau réel de l'inclusion financière en Tunisie dans la mesure où l'accès à un compte chez une institution financière est juridiquement permis à compter de 18 ans. En outre, l'équipe de l'OIF rencontrée lors d'un entretien dans le cadre de cette étude statue que les besoins financiers de la tranche d'âge 15-18 ans sont très limités et que de toute manière ce sont les parents qui prennent en charge la mission d'ouvrir un compte, de constituer une épargne et de gérer les paiements.

I.3. Le Conseil National d'Inclusion Financière (CNIF)

Il est désigné comme étant la structure responsable de la coordination, de la mise en œuvre et du suivi et de l'évaluation de la SNIF. Cette structure non encore créée¹⁰⁹, sera dotée d'un conseil d'administration et d'un secrétariat permanent, et sera présidé à priori par le Ministère des Finances. En guise de responsabilités, le Conseil d'administration sera chargé d'examiner et approuver le plan d'actions ainsi que le budget et la coordination des financements de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière. Son rôle opérationnel demeure le suivi de la SNIF, l'exécution du budget et la coordination des groupes de travail en collaboration avec les autorités nationales. Il en résulte que le CNIF serait un organe de supervision réglementaire et budgétaire alors l'OIF est l'instance technique vouée aux questions empiriques de la SNIF.

II. Discussion des axes de la SNIF

Cinq axes et un thème transversal constituent le socle de la SNIF en Tunisie :

II.1. La micro-assurance

Instaurée par la législation sur la microfinance, la micro-assurance demeure quasiment absente à cause d'un blocage institutionnel causé par l'impossibilité de mettre en place une association professionnelle au sein du secteur de la microfinance et la FTUSA. De son côté, le CGA s'accroche à l'idée de ne pas considérer la micro-assurance en tant que branche séparée de l'assurance classique et plaide en faveur de nouveaux canaux de distribution tels que (les coopératives agricoles et les opérateurs téléphoniques), de collaborer avec les institutions liées au domaine de l'agriculture (Ministères et mutuelles agricoles) pour étendre et développer la micro-assurance

¹⁰⁹ Une experte du Ministère des finances a annoncé sa création lors du Forum Convergences en mai 2018 mais à ce jour aucun texte juridique ne fait référence à cette instance.

agricole et d'élaborer une convention de coopération avec l'autorité de contrôle de la microfinance (ACM) pour superviser et réglementer, conjointement, l'activité de micro-assurance.

Dans ce sens, certaines mesures réglementaires ont été mises en place en vue d'éteindre le champ des assurances aux IMF. Ainsi, il a été question d'exonérer les IMF de l'interdiction de cumul de l'activité d'intermédiation en assurance avec l'activité de microfinancement (article 76 du code des assurances). Néanmoins, le code n'a pas garanti l'exclusivité de la distribution des produits de microassurance aux IMF. D'autres intermédiaires, la Poste par exemple, peuvent y participer. De plus, l'entreprise d'assurance demeure le propriétaire exclusif des contrats commercialisés. Ce qui est de nature à restreindre le restreindre l'intérêt des IMF pour la microassurance à défaut de rémunération adéquate et/ou de portefeuille-clients propre à elles.

Sur le plan des actions entamées des programmes de formations liés à l'activité de micro-assurance ont été menés par (AICA, GIZ, etc.) destinées aux superviseurs et orientées réglementation, supervision, agrément et contrôle. Les recommandations dans ce domaine consistent à se procurer d'un expert en micro-assurance pour une assistance technique et financière sur place afin d'étudier le marché tunisien, apporter ses suggestions compte tenu des expériences menées à l'étranger, identifier les couvertures les plus demandées par endroit et par catégorie socioprofessionnelle en tenant compte de la capacité financière de la population, fixer des niveaux de tarification pour les produits potentiellement offerts et suivre et évaluer l'activité.

Les expériences entamées dans le domaine demeurent très limitées en dehors du cadre de la microassurance de certaines branches des activités des IMF. A titre illustratif,

l'expérience d'Assur-étudiant¹¹⁰, entamée entre la Poste et la compagnie d'assurance Maghrébia, reste peu connu et sans impact. La médiation au sujet de ce service était très insuffisante et l'expérience est sans impact. Le débat au sujet de ce secteur est un grand chantier en gestation ; il s'étend également à la micro-assurance islamique (ITAMIN TAKAFULI) avec l'arrivée sur le secteur de la l'institution ZITOUNA TAMKEEN.

II.2. La finance digitale

Plusieurs avantages sont louables à la finance digitale. Elle a un rôle primordial dans la divulgation des services financiers et la généralisation de l'accès à la finance des populations éloignées et la diminution des coûts de transaction. Par ailleurs, un autre avantage de la finance digitale réside dans la réduction de la masse monétaire fiduciaire en circulation. Néanmoins le niveau d'adhésion aux services financiers en Tunisie ne dépasse pas 2% (Findex 2017) en dépit d'un taux de pénétration de la téléphonie mobile de l'ordre de 126% en 2018¹¹¹.

Depuis le début de la réflexion autour d'une SNIF, un certain nombre d'avancements intéressants se sont cristallisés dans le domaine de la finance digitale.

D'abord, la loi 2016-48¹¹² a permis la création des établissements de paiement. Dans ce sens, son article 10 précise la définition d'un moyen de paiement en incluant entre autres les opérations de paiement par tout moyen de communication à distance, y compris les opérations de paiement électronique. La même loi aborde dans ses articles 20, 21 et 22 le statut d'un établissement de paiement, ses obligations en matière d'assurance et de dépôts de fonds de garantie chez une banque de la place.

¹¹⁰ Ce service est proposé par l'opérateur téléphonique Ooredoo à ses abonnés inscrits à Mobiflous. Il devrait permettre de bénéficier d'une protection en cas d'hospitalisation et/ou en cas de décès. Il est destiné à une cible âgée de 18-28 ans constituée d'étudiants.

¹¹¹ D'après l'Instance Nationale des Télécommunications, tableau de bord de la téléphonie mobile. Mars 2018.

¹¹² Loi n° 2016-48 du 11 juillet 2016, relative aux banques et aux établissements financiers

Nonobstant, la circulaire d'application sur le fonctionnement de ces établissements n'a encore pas vu le jour. En outre, la supervision du secteur pose à priori un souci selon les dires d'une experte du Ministère des Finances. En Jordanie, la supervision a été allouée à la banque centrale de Jordanie.

Par ailleurs, l'objectif d'une économie sans cash (cashless economy) ou encore (de-cashing) est explicitement soutenu par la BCT. A cet égard, une rencontre d'une équipe de la BCT avec le chef du gouvernement a eu lieu en octobre 2017. Elle vise la mise en place d'une approche nationale du de-cashing qui repose sur la finance digitale et s'articule autour de trois axes, en l'occurrence :

- i. L'amélioration de l'écosystème des paiements existant et la promotion des moyens de paiements électroniques modernes.
- ii. Le développement de l'épargne et la consolidation des ressources du système financier.
- iii. Et le renforcement de l'arsenal légal et réglementaire de lutte contre l'économie informelle.

A l'issue de cette réunion, un comité de pilotage et quatre commissions de réflexion sont chargés de préparer une feuille de route portant sur les mesures et actions concrètes à envisager. Le Comité de pilotage des Paiements aura pour rôle la coordination et le suivi du plan d'action global de « de-cashing ». La commission d'optimisation des paiements électroniques veille sur la révision des termes et conditions, procédures et tarifs des paiements électroniques, l'amélioration de la qualité et la disponibilité des services de paiement et de la distribution des moyens de paiement. De son côté, la commission de développement des moyens des paiements aura pour rôle la mise en place d'un plan d'action visant l'extension du domaine des paiements électroniques par le biais de la diffusion et la généralisation des terminaux de paiement électronique (TPE) et autres points de paiements électroniques (POS) dans tous les points de vente de biens et services des organismes publics et du secteur privé. De plus, la commission de mise à niveau de la digitalisation des services financiers œuvrera à étendre l'utilisation des services financiers mobiles (SFM) pour

en faire un outil de paiement varié reposant sur une vaste affiliation d'opérateurs publics et privés. La quatrième commission d'orientation sur le rôle de l'Etat dans la promotion d'une culture financière qui favorise le «de-cashing» par la généralisation et l'exigence du règlement de certains biens et services publics grâce aux moyens électroniques. Rappelons à ce niveau que la Poste, la banque Digitale comme l'a qualifié l'expert rencontré dans le cadre de cette étude, a déclenché un coup d'accélération considérable dans le domaine des Fintech.

Néanmoins l'étude du CAWTAR (2015) sur les services financiers mobiles et leur potentiel d'amélioration de l'inclusion financière a avancé un certain nombre d'obstacles au sein du secteur qui ne semblent pas avoir trouvé des solutions. En effet, hormis le problème de l'interopérabilité qui a été résolu partiellement en 2018, l'offre des SFM demeure fermée et limitée. Elle est axée sur les transferts de fonds nationaux. De plus, le réseau de distribution et d'acceptation est restreint (Poste et banques). D'après les recommandations de cette étude il serait judicieux de multiplier le nombre d'agents (estimé à 3000 face à la demande potentielle) et généralisé à tout le territoire tunisien. Par ailleurs, l'étude a également recommandé la création d'un commutateur national pour assurer la gestion et la sécurité des systèmes de paiement. Or à ce jour aucune institution de régulation n'a vu le jour en plus d'un grand manque de communication sur les SFM.

II.3. La microfinance

Le principal volet évoqué sous cet axe concerne **le refinancement des IMF-SA**. En effet, les IMF-SA sont sérieusement heurtées à un problème de raréfaction des ressources financières délimitées par le décret loi N° 2011-117 régissant le secteur de la microfinance et qui interdit aux IMF la collecte de l'épargne. Or celle-ci devrait constituer la principale source de liquidité à des coûts raisonnables. En conséquence, les ressources financières d'une IMF-SA se limitent aux termes de l'article 37 de ladite loi à son capital, aux dotations associatives, aux ressources mobilisables dans le cadre de la coopération internationale et aux emprunts contractés à l'échelle nationale ou internationale. Sur le plan national, les banques tunisiennes souffrent d'un sérieux

problème de manque de liquidité depuis quelques années. De plus, la réglementation bancaire en vigueur ne prévoit pas le refinancement des crédits accordés aux IMF. Les banques se montrent ainsi réticentes à refinancer le secteur de la microfinance considéré à haut risque et nécessitant une ingénierie différente de la gestion du risque bancaire. Sur le plan international, les ressources sont coûteuses surtout suite au glissement du dinar tunisien. Alourdies par les coûts de refinancement, les IMF-SA se battent pour assurer leur autosuffisance opérationnelle et financière. Il en résulte que le problème du refinancement est très crucial et nécessite des solutions urgentes. Les avis des experts nationaux penchent en faveur de l'insertion du secteur de la microfinance sous l'égide de la BCT en vue de faciliter l'autorisation pour la collecte de l'épargne et le refinancement par les banques¹¹³. Néanmoins, d'autres modèles opérationnels dans des pays développés et en développement méritent d'être analysés à cet égard.

En outre, un autre volet mérite d'attirer l'attention des acteurs de la SNIF : la **restructuration du réseau des IMF-AMC**, au nombre de 191 associations actives¹¹⁴ qui couvrent une répartition géographique étendue, surtout en zones rurales. Ces associations bénéficient du refinancement soutenu de la BTS ; d'ailleurs, elles ont eu droit à un financement de 100 millions de TND¹¹⁵ (enveloppe globale de 250 millions de TND), répartis sur deux ans. Toutefois, les IMF-ACM n'ont pas réussi à se conformer aux dispositions de la loi de 2011 régissant le secteur de la microfinance. Un délai supplémentaire a été instauré pour décembre 2019. Par ailleurs, la démarche de restructuration de ces associations, entamée dans deux gouvernorats Bizerte et Siliana par ADA a échoué faute de ressources financières requises pour la dotation associative minimale (50 000 TND par association) et à cause d'un sérieux problème

¹¹³ D'après la Note de proposition du CAE N° IV ; L'Entreprenariat en Tunisie: Etat des lieux et recommandations, mai 2018.

¹¹⁴ ACM, Baromètre de la microfinance, Juillet 2018.

¹¹⁵ Conformément à l'article 11 de la loi des finances 2017.

de gouvernance et de transparence qui a entravé l'opération de fusion, surtout dans la région de Siliana.

II.4. L'éducation financière

En guise d'état des lieux en matière d'éducation financière, de nombreuses démarches privées étaient déjà entamées depuis quelques années. A titre d'exemple, Silatech et l'opérateur télécom Ooredoo avaient conjointement lancé une incitative en faveur de l'employabilité et l'entrepreneuriat des jeunes en collaboration avec le Ministère de l'Emploi et ProInvest appelée « MobiWorks » (2012) ou « Najja7ni emploi ». d'un autre côté, Silatech en partenariat avec Microsoft, Edupartage et l'Atuge ont créé le portail d'employabilité et entrepreneuriat pour les jeunes Tounes Ta3mal (2012), en proposant de l'accompagnement en ligne, du e-learning, des formations en employabilité et entrepreneuriat et des offres d'emploi (en réseau avec "Najja7ni emploi").

Par ailleurs, les ONG sont particulièrement actives en matière d'éducation financière. En effet, en plus des sessions de formation qui ciblent le renforcement des capacités dans le secteur de la microfinance (CAWTAR et Mercy Corps). De plus, le CAWTAR a développé et mis en ligne en 2015 des vidéos de e-learning destinés au grand public, portant sur quatre thèmes clés de l'éducation financière (en plus de l'initiation au domaine, l'épargne, le budget et la gestion de la dette). Fin 2017, l'ONG a signé une convention avec le ministère de la Femme dont l'objet est la formation des formatrices chargées de l'accompagnement des femmes bénéficiaires des financements dans le cadre du projet RAIDA en collaboration avec la BTS.

Le BIT a également organisé une formation des formateurs au sein des travailleurs immigrés. En matière de renforcement des ressources humaines des les IMF, Planet Positive a assuré

De son côté, l'APBTEF cherche à améliorer les connaissances sur les différents produits et services financiers via la diffusion sur son site de mini brochures qui présentent certains moyens de paiement bancaires et expliquent certains concepts tel que la médiation bancaire (<http://www.apbt.org.tn/mini-guides-et-brochures/>).

Quant au développement l'éducation financière dans un cadre élargi de la SNIF, deux ateliers de réflexion ont été tenus en 2017 en vue de préparer un plan d'action à opérationnaliser. Aux termes de ce dialogue concerté entre plusieurs partenaires, une définition précise des activités d'éducation financière et un plan d'action stratégique. Or aucun dispositif de coordination n'a encore été désigné. De plus, plusieurs canaux et outils de diffusion de l'éducation financière ont été spécifiés : les programmes d'éducation (lycées, écoles de la formation professionnelle, universités), les lieux spécifiques, les médias, les capsules, les SMS , le e-learning... Chaque structure responsable d'une population cible choisira les canaux appropriés en se référant à l'expertise et aux expériences dans le monde. Le débat concerne également la quantification de l'impact et le choix des indicateurs adéquats car très peu d'études retracent réellement un retour sur les actions d'éducation financière dans le monde. Ceci étant

II.5. L'économie sociale et solidaire

Le domaine de l'ESS a bénéficié d'un intérêt croissant au niveau méditerranéen et à l'échelle de la Tunisie depuis 2012. C'est alors qu'une étude stratégique est conclue dans le cadre d'une coopération entre le PNUD, le Ministère du développement, de l'investissement et de la coopération internationale et l'UGTT. Elle vise le développement du domaine à travers une réflexion nationale pluripartite. Cette étude a donné lieu à un nombre de constats et de recommandations. A cet égard, l'économie sociale et solidaire (ESS) est considérée comme un secteur porteur d'emploi face aux pressions croissantes suite au chômage culminant depuis 2010. De plus, le secteur véhicule une nouvelle forme de la gestion du bien public et un catalyseur du développement régional à défaut de structures économiques engagées et dynamiques. Cependant, le domaine est soumis à un certain nombre de défis d'ordre juridique, institutionnel et financier.

D'une part, le secteur demeure méconnu, absent des textes juridiques et éparpillé. En effet, le droit tunisien reste muet au sujet de l'ESS et à propos de la réglementation de ses acteurs (surtout les coopératives). L'entrepreneuriat social et solidaire est aussi mal connu par les acteurs privés, essentiellement des établissements financiers. D'où l'intérêt du projet de loi soumis au chef de gouvernement depuis novembre 2017 et qui comporte une proposition pour définir les entités de l'ESS d'une manière précise en énumérant les principes cumulatifs de la primauté de l'être humain sur le capital, de la liberté d'adhésion, de l'indépendance vis-à-vis des pouvoirs publics, de la gestion autonome et démocratique et de la lucrativité limitée.

D'autre part, l'offre des produits financiers destinés aux projets de l'ESS est très restreinte en l'absence de mécanismes appropriés tels que le financement participatif. Seules les IMF pourraient s'impliquer dans le domaine. Or alourdis par le souci de l'autosuffisance financière et opérationnelle et par méconnaissance des risques sous-jacents au secteur, les IMF se montrent réticentes à cet égard.

L'étude stratégique sur l'ESS appelle au démarrage d'une stratégie nationale de développement du domaine en visant trois objectifs spécifiques qui sont bâtir un troisième secteur, contribuer au développement durable et réduire la vulnérabilité socio-économique des populations défavorisées. Elle s'articule autour de sept piliers ; quatre piliers ont voués à la fondation du secteur et trois piliers devraient contribuer à son développement. En vue d'instaurer un secteur de l'ESS durable, la stratégie nationale appelle à la mise en place d'une structure de coordination, l'instauration d'un cadre juridique approprié, d'un système d'informations fiables et pallier au manque d'opportunités spécifiques principalement en matière de financement. L'ancrage du secteur nécessiterait la mise ne place d'un programme national de formation du capital humain dédié au secteur, un plan de communication et des mesures sectorielles.

L'état des lieux du secteur de l'ESS en Tunisie souligne le démarrage de nombreuses initiatives nationales appuyées par des partenaires internationaux depuis 2012. A titre illustratif, le Réseau Tunisien d'Economie Sociale, RTES¹¹⁶ (actif et non reconnu par les pouvoirs publics avant la révolution) a abouti à officialiser son statut en 2012. Il s'agit d'un réseau d'organisations tels que RADES¹¹⁷, TCSE¹¹⁸ ou encore PLATESS¹¹⁹. Ces organisations fonctionnent comme des lieux d'échange d'idées et de connaissances sur l'ESS et ouvrent pour la mise en place des programmes dédiés au secteur. Le collectif organise également des sessions de formations et contribue à la mise en réseau et la coordination des acteurs impliqués dans les activités d'ESS. En somme, le secteur de l'EES comporte 42 mutuelles de santé (300.000 adhérents et 3,2 millions de bénéficiaires), environ 16.500 associations, 213 sociétés mutuelles de base de service agricole, 13 sociétés mutuelles centrales de service agricole et 2.838 groupements de développement dans le secteur agricole et de la pêche, ainsi que 3 fondations en 2017 selon le RTES.

En outre des initiatives internationales en collaboration avec des associations domestiques ont émergé depuis 2012. Citons par exemple, le Lab'ESS créé en 2012 par un collectif d'associations tunisiennes et le groupe français SOS¹²⁰. Il vise à contribuer au développement durable des acteurs de l'innovation sociale. Il offre un espace de coworking pour l'incubation des entrepreneurs sociaux et le développement

¹¹⁶ Ester Sigillò et Damiano De Facci, « L'économie sociale et solidaire : une nouvelle économie morale pour la Tunisie ? », *L'Année du Maghreb*, 18 | 2018, 51-68.

¹¹⁷ Réseau Des Associations de l'Economie Sociale.

¹¹⁸ Tunisian Center For Social Entrepreneurship.

¹¹⁹ PLATESS, la Plateforme Tunisienne d'économie sociale et solidaire est une ONG tunisienne créée après le 14 janvier 2011. Elle milite en faveur d'un partage plus équitable des ressources économiques inter-régions et en faveur d'un partenariat social et solidaire avec les structures de recherche et développement (R&D) dans les milieux universitaire et entrepreneurial.

¹²⁰ Le Groupe SOS a été créé il ya plus de trente ans avec l'ambition de lutter contre les exclusions sous toutes leurs formes. Diversifiant progressivement ses activités, il répond aujourd'hui aux besoins de la société avec 8 secteurs d'activités : Jeunesse, Emploi, Solidarités, Santé, Seniors, Culture, Transition écologique, Action internationale. Le groupe regroupe 17 000 salariés, 495 établissements et services et réalise un chiffre d'affaires de l'ordre de 910 millions d'euros. le GROUPE SOS se présente comme étant la première entreprise sociale européenne.

de la formation dispensée aux associations adhérentes. De plus, MED Solidaire est un projet de consolidation des dynamiques participatives dans le domaine de l'ESS et de l'empowerment des femmes, issu de la relation de coopération internationale entre NEXUS et l'UGTT. Il a concrétisé plusieurs actions destinées au domaine de la formation technique et professionnelles aux adhérents et le renforcement des capacités de partenaires et l'attribution de certaines allocations du FONDES¹²¹ pour le renforcement des entreprises d'ESS dans différents gouvernorats tunisiens. Ou encore IesMed, une coopérative qui s'installe en Tunisie en 2017. Elle participe au programme européen de l'ESS dans la rive sud de la méditerranée Initiatives d'Emploi en Economie Sociale et Solidaire (IESS) cofinancé par l'UE. La coopérative a créé deux antennes CitESS à Sidi Bouzid et Mahdia.

Néanmoins, les initiatives en matière de renforcement des mécanismes de financement peinent à démarrer. Le secteur demeure tributaire du financement international. Ainsi, plusieurs projets de plateformes de crowdfunding ont été entamés en Tunisie mais elles ont dû s'arrêter avant même de commencer parce qu'elles se sont heurtés aux contraintes réglementaires. A titre d'exemple les plateformes CoFundy (dons et basée en Tunisie et en France) et Afrikwity (investissement et basée en Tunisie et en France) ont dû se baser en dehors de la Tunisie pour contourner les restrictions réglementaires. Ceci étant, un projet de loi régissant le mode de financement participatif est en cours d'élaboration¹²².

¹²¹ Créé en 1997, FONDES, membre du réseau France Active, a pour objectif de participer au développement économique social et solidaire sur le territoire de la région des Pays de la Loire.

¹²² Selon le ministre de l'Industrie et des Petites et moyennes entreprises (PME) en 2018.

III. Benchmarking

Nous nous référons à deux pays comparables à la Tunisie en termes de développement économique et des conditions sociales et culturelles en l'occurrence le Maroc et la Jordanie.

III.1. La stratégie d'inclusion financière au Maroc

La stratégie nationale de l'inclusion financière au Maroc a connu plusieurs phases. Une première phase a été entamée en 2007. Avec la mise en place d'un Programme d'Appui au Développement du Secteur Financier (PADESEFI) par les autorités marocaines sous l'égide du FMI et de la banque mondiale. Il cherchait à contribuer à créer les conditions nécessaires pour une croissance économique inclusive à travers le développement du secteur financier. Son objectif spécifique était de renforcer le développement du secteur financier à travers notamment le renforcement de sa gouvernance et l'amélioration de l'accès des populations et des entreprises aux services financiers ainsi que la diversification des instruments financiers

En conséquence à cette première phase de cette stratégie, plusieurs réalisations méritent d'être soulignés, dont :

1. La création de la banque postale (Al Barid Bank) dont l'une des missions est l'offre des services financiers adaptée aux besoins de la population à revenu modeste. Concrètement, Al Barid Bank avait lancé un produit « crédit immobilier » et mis en place un produit de garantie destiné aux populations visées par le programme « Villes sans Bidonvilles ». De plus, de nombreux produits d'épargne longue ont été instaurés à la disposition des particuliers tels que le Plan d'épargne études et le Plan d'épargne en actions et le Plan d'épargne Logement, dotés de nombreux avantages fiscaux¹²³.
2. Par ailleurs le programme a visé l'encadrement de l'activité de microcrédit grâce au renforcement de la gouvernance et de la gestion des risques au sein des associations

¹²³ Ces produits existent déjà en Tunisie depuis la fin des années 1990 (Décret n°99-2773 du 13 décembre 1999). En revanche, hormis le Plan d'Épargne Logement, les autres produits de l'épargne longue demeurent méconnus et présentent une faible pénétration.

de microcrédit. Ainsi la loi relative au microcrédit a été révisée et les associations ont été rattachées à un Crédit Bureau en plus de la mise en place d'un système d'information dans les associations appartenant au « réseau microfinance solidaire ». Sur le plan institutionnel, le secteur de la microfinance a été renforcé par la mise en place des fonds de garantie du crédit, des fonds d'équité public-privés et un encadrement de la Banque Centrale Marocaine ayant facilité l'accès au crédit au profit des familles à faible revenu. Soulignons à ce niveau que le secteur de microfinance au Maroc est régi par la loi bancaire et la Banque du Maghreb est l'organe de supervision des institutions de microfinance.

3- Il a été également question de renforcer la supervision, le contrôle et le dynamisme du secteur financier à travers la révision des textes juridiques régissant les autorités de contrôle du marché des capitaux et de l'assurance.

En complément à ces acquis, une nouvelle stratégie est entamée en 2017 à même d'élaborer une proposition pour une gouvernance public-privé dans le secteur. Ainsi, une enquête nationale sur le niveau d'accès aux services financiers est en cours. La nouvelle stratégie devrait apporter un coup d'accélérateur au financement des start-up et des entreprises innovantes à travers plusieurs leviers.

Le premier consiste en le fonds d'amorçage Innov Invest, mis en place en 2016, dont il s'agit à présent de mettre en œuvre les différentes composantes (sélection des sociétés de gestion et procédure de labellisation des acteurs de l'écosystème). Le Fonds Innov Invest est géré par la Caisse centrale de garantie et bénéficie d'une enveloppe globale de 900 millions de DH qui doit être investie sur cinq ans dans des startups innovantes. 500 millions de DH seront investis par la CCG. À ce stade, trois fonds d'amorçage et de capital-risque sont opérationnels ("Green Innov Invest", "SEAF Morocco Growth Fund", "Maroc Numeric Fund II"). Le démarrage du fonds "Azur Innovation" est imminent¹²⁴.

¹²⁴ <https://www.leconomiste.com/flash-infos/fonds-innov-invest-les-premiers-financements>

Le second levier vise le renforcement de l'intervention des investisseurs providentiels (Business Angels) dans le financement de l'amorçage en proposant un cadre institutionnel et organisationnel pour leurs activités (procédures, chartes,...). Une étude sur cette question est en cours.

Le troisième levier activé pour appuyer le financement des entreprises innovantes porte sur le financement collaboratif (crowdfunding). Pour en rappeler le principe général, ce mécanisme consiste à mettre en lien, via Internet, les jeunes porteurs de projets avec un large public. Un projet de loi régissant cette activité est en attente d'approbation. En matière de microfinance La montée en régime en matière d'inclusion financière s'appuiera aussi sur un nouvel amendement de la loi régissant le microcrédit. Les travaux dans le cadre de ce chantier ont été entamés cette année pour aboutir à un projet de loi prenant en considération les recommandations et les résultats de l'étude sur la mise à niveau de l'environnement institutionnel du secteur de la microfinance au Maroc, qui s'est achevée fin 2016. S'ajoute à cela la réforme du système des sûretés mobilières visant à améliorer la fluidité et les conditions de leur octroi et réalisation. Cela évidemment dans le but d'assurer un meilleur accès des entreprises, notamment les PME, au financement bancaire.

Vient enfin la poursuite du développement des engagements de la Caisse centrale de garantie dans le cadre de la stratégie nationale du système de garantie. Ceux-ci ont connu pour précision une hausse appréciable de 41% l'année dernière. Dans ce sillage l'offre de la Caisse devrait continuer de s'étoffer pour consolider l'offre de garantie générique et de produits spécifiques.

En matière d'éducation financière la Fondation marocaine pour l'éducation financière (FMEF) ayant pour vocation de mettre en œuvre la stratégie nationale de culture financière a été créée en 2012. Une de ses actions les plus réussies, elle a organisé En 2015 la 4ème édition de la semaine de la finance touchant près de 100 000 jeunes âgés de 8 à 17 ans et a étendu son champ d'intervention, avec les parties prenantes concernées, aux TPE à travers des programmes de sensibilisation financière adaptés.

Par ailleurs, la nouvelle loi bancaire ouvre la possibilité à des opérateurs de paiement non bancaires ayant donné lieu à l'émergence de NAPS ayant démarré ses activités fin 2017.

Encadré N° 5. Focus sur NAPS, le premier opérateur indépendant (non-bancaire) au Maroc

Ayant obtenu l'agrément de Bank Al-Maghrib en 2012, l'opérateur est issu de l'application effective du nouveau statut d'Etablissement de paiement, tel que régi par les circulaires N°6/W/16 et N°7/W/16 de Bank Al-Maghrib, publiées au Bulletin Officiel du 2 Mars 2017.

NAPS est membre de la maison mère M2M Group. En s'appuyant sur des technologies avancées des traitements sécurisés et rapides, tels que, mPos, QR Code et IPOS, il s'est fixé pour objectif majeur de rendre les paiements électroniques sécurisés accessibles à tous, partout au Maroc, et à tout moment. Pour les activités d'émission de cartes de retrait et de paiement, NAPS est tenu d'adosser ses cartes à des comptes de paiement conformément aux exigences réglementaires des circulaires d'application.

Sa stratégie globale repose sur trois principaux leviers.

- « Business to Consumer » portant sur les produits et services pour le grand public (les jeunes, les étudiants, les femmes au foyer, et les personnes non bancarisés).
- « Business to Business ». Ce levier cible les produits destinés aux commerces organisés, les réseaux de distribution et les sites marchands.
- « Business to Government » concerne en effet des programmes personnalisés destinés aux administrations publiques, opérateurs de transport, les universités, ainsi que les collectivités locales.

En mars 2018, l'opérateur est doté d'un réseau de 62 points actifs (8 agences propres,

31 agences franchisés, et 23 agences partenaires). S'agissant de la tarification, Naps introduit deux types rémunérations : fixe et flexible. La première signifie qu'une commission unique est prélevée sur les paiements par carte effectués, dans le point de vente du commerçant. Quant à la tarification flexible, la commission prélevée sur les transactions par carte est indexée sur le chiffre d'affaires mensuel du commerçant. Autrement dit, plus son volume du chiffre d'affaires est important, plus la commission diminue.

III.2. La stratégie d'inclusion financière en Jordanie

Le niveau d'accès à un compte se situe en 2017 à 42,5% pour la population adulte 15 ans et plus contre 24,6% en 2014. Néanmoins, les femmes souffrent d'un niveau largement inférieur aux hommes avec un taux d'accès à un compte de 26,6%. De plus, la Jordanie affiche une faible adhésion aux SFM : seulement 1,1% contre une moyenne de 5,8% dans la zone MENA. L'accès à l'épargne formelle se limite à 10,1% et l'accès au crédit se situe à 17,8%.

Le secteur la microfinance, préalablement fait l'objet d'une réforme initiée en 2005. Elle a visé la révision du cadre juridique et institutionnel. Ainsi, le Comité directeur national de la microfinance, présidé par le MoPIC (Ministère de la coopération), a mis à jour le plan d'action du cadre national de la politique de microfinance (2016-2018).

Le nouveau cadre réglementaire sur la microfinance date de 2015. La CBJ étant désormais l'organe de tutelle des IMF. Les textes réglementaires relatifs à l'agrément des IMF et leur restructuration remontent à 2016. FINCA Jordan étant la première IMF à se confirmer à la nouvelle réglementation en décembre 2017.

Encadré N° 6. Focus sur FINCA Microfinance Jordan, la première IMF agréée en 2017

FINCA Jordan fait partie du FINCA Impact Finance Network, un groupe de 20 institutions de microfinance et financières. Elle a débuté ses activités fin 2007 avec l'ouverture du bureau principal à Amman. Son réseau abrite 9 agences dans diverses régions de Jordanie.

Le 20 décembre 2017, FINCA Jordan a reçu l'accord de la Banque Centrale de Jordanie pour devenir ainsi la première institution de microfinance à être pleinement agréée et réglementée. FINCA Jordan change alors de nom et devient FINCA Microfinance Jordan.

FINCA Jordan fait partie du Tanmeyah - Jordan Microfinance Network qui a été créé et enregistré officiellement en tant qu'institution à but non lucratif au Ministère de l'industrie et du commerce en 2007 et a été nommé représentant des institutions de microfinance en Jordanie.

Le secteur de la microfinance en Jordanie ne couvre qu'un nombre relativement faible d'IMF. Pourtant, il a considérablement augmenté ces dernières années avec une croissance annuelle de 23% entre 2011 et 2014 (GIZ, 2017). La plupart des IMF sont organisées dans le réseau de microfinance jordanien Tanmeyah. Il existe cinq institutions sans but lucratif et trois sociétés commerciales qui sont étiquetées institutions de microfinance, dont la seule activité est le microcrédit. Avec le succès de l'industrie de la microfinance opérant sur le marché jordanien, des banques ont commencé à s'intéresser au potentiel de cette activité et à développer un service aux clients pauvres. Il y a aussi une banque commerciale, un organisme donateur et une agence gouvernementale qui peuvent financer des microprêts. En dehors de cela, il y a plusieurs ONG et institutions informelles qui accordent des microcrédits.

En effet, outre les banques, les IMF et les sociétés de crédit-bail, un certain nombre d'institutions de crédit spécialisées apportent une contribution significative à l'inclusion financière et peuvent rivaliser avec les IMF pour le même marché cible. Les plus importants d'entre eux sont le Fonds pour le développement et l'emploi (DEF), le Fonds de crédit militaire (MCF) et le Fonds d'épargne postale (PSF), créés ou co-crésés par le gouvernement jordanien.

Quant au financement des TPE/PME, les enquêtes de la Banque mondiale sur les entreprises de 2013/2014 ont montré que 12,5% des petites entreprises et 25,0% des moyennes entreprises avaient un prêt bancaire ou une marge de crédit.

En juillet 2016, le Comité directeur de l'inclusion financière (FISC) et la banque centrale de Jordanie (CBJ) démarrent le processus d'élaboration et de mise en œuvre d'une SNIF. Le FISC comprenait des acteurs clés public, privé et de la société civile et appuyés par une assistance technique fournie par la GIZ. Quelques mois plus tard, à l'occasion du Global Policy Forum de l'AFI sur l'inclusion financière sur les îles Fidji en septembre 2016, la CBJ a publié sa déclaration Maya, s'engageant ainsi à concrétiser sa SNIF.

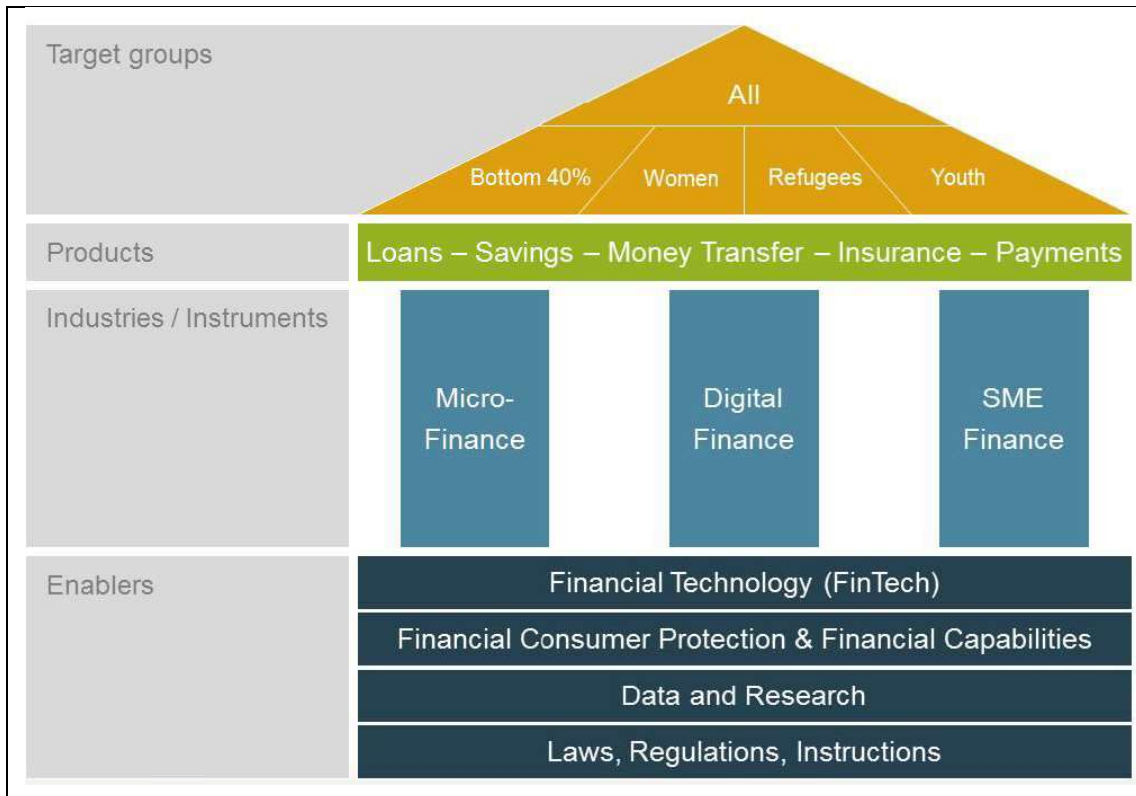
En vue d'y parvenir, six groupes de travail consultatifs et multipartites se sont penchés sur les domaines des services financiers numériques, de la microfinance, du financement des PME, du renforcement des capacités financières, de la protection des consommateurs financiers et sur la collecte de données et l'avancement de la recherche sur l'inclusion financière. Ultérieurement, Au premier semestre 2017, une étude sur l'inclusion financière a été menée pour couvrir l'offre et la demande afin d'évaluer l'état de l'accès, l'utilisation et la qualité des services financiers, la réglementation, les barrières commerciales et le genre, les caractéristiques socio-économiques, et des besoins démographiques et géographiques.

Publiée en 2018, la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière en Jordanie vise principalement un accroissement du niveau de l'accès à un compte de 10 points par rapport à 2014, soit un taux de 36,6% en 2020 au lieu 24,6 en 2014 (42,1% en 2017, 56% pour les hommes et seulement 27% pour les femmes). De plus, elle vise la réduction du gap en matière de genre de 53% à 35%.

Elle cible explicitement les segments de la population, les micro-entreprises et les PME. Bien qu'elle vise une meilleure inclusion financière de l'ensemble de la population, la SNIF en Jordanie focalise sur les populations les plus touchées par l'exclusion financière, en l'occurrence le bas de la pyramide des revenus, les femmes,

les réfugiés politiques et les jeunes (15-24 ans) avec un intérêt particulier voué à la tranche d'âge 15-18 ans.

Figure N° 4. Le cadre général de la stratégie nationale d'inclusion financière en Jordanie



Source : Banque Centrale de Jordanie.

Conformément à la figure ci-dessus, la SNIF en Jordanie est axée autour de **trois piliers: La microfinance, Les services de la Finance Digitale et le financement des PME**. L'action envisagée en fonction de ces axes est appuyée par quatre catalyseurs transversaux en l'occurrence les FinTech, la protection du consommateur des services financiers, le renforcement de ses capacités financières, la collecte des données et la recherche, les lois et textes réglementaires et les directives.

Sur le plan réglementaire, la stratégie appelle à :

- Promouvoir l'ouverture de compte pour les segments prioritaires de la jeunesse (15-18 ans), les femmes, les réfugiés, les personnes à faible revenu ;
- Promouvoir des incitations fiscales pour les secteurs d'activité prioritaire ;
- Promouvoir le partage d'informations de crédit ;
- Mettre en place le registre des biens mobiliers ;
- Améliorer le régime d'insolvabilité pour les entreprises.

En termes de protection des clients, La SNIF en Jordanie projette de mettre en œuvre un cadre juridique et réglementaire pour la protection des consommateurs financiers sur la base des principes du traitement équitable, de la transparence et des finances responsables, en focalisant sur l'éducation financière en vue de renforcer les capacités financières des segments prioritaires. Il est également prévu de construire un cadre de données exhaustif et précis pour l'inclusion financière d'ici la fin de 2018.

Dans le domaine d'éducation financière, la Jordanie a entamé en 2014 un programme scolaire massif et ambitieux qui vise l'inculcation des connaissances financières aux jeunes 14-18 ans scolarisés. Précisément, un cours d'éducation financière a démarré en 2015 aux élèves du grade 7. Le cours étant conçu pour durer un semestre (quatre mois) à hauteur d'une heure par semaine. La tâche de diriger les cours a été confiée à environ 4 400 personnes spécialement formées par des experts d'INJAZ¹²⁵. Les financements de ce programme proviennent de la part de l'Association des banques de Jordanie, la Fondation Abdel Hameed Shoman et Fonds d'excellence Al Hussein.

L'éducation financière dispensée aux adultes inclut en plus des cours universitaires, l'initiative de la Banque Centrale de Jordanie en coordination avec la Jordan River Foundation¹²⁶ dont l'objet est d'assurer trois niveaux de formation d'éducation

¹²⁵ Fondée en 1999 dans le cadre d'un programme financé par l'USAID, Save the Children, INJAZ devient en 2001, une ONG jordanienne indépendante et à but non lucratif.

¹²⁶ Une ONG à but non lucratif, créée en 1995 et spécialisée dans la sécurité des enfants et l'autonomisation des communautés.

financière (de base, intermédiaire et avancé) à un public drainé par des organisations communautaires locales ;

En matière de services financiers mobiles qui demeurent restreints comparativement à la zone, Le MPSI¹²⁷ stipule que les services financiers mobiles en Jordanie ne sont ni dirigés par des banques, ni exclusivement rattachés aux acteurs de téléphonie mobile. Le domaine est accessible à différents types d'acteurs du marché, ce qui permet en fin de compte une plus grande variété de produits et services mobiles et favorisent la concurrence. Cependant, cette liberté d'accès pourrait engendrer un grand risque de fraude (par exemple le blanchiment d'argent), car les institutions non bancaires ne suivent généralement pas des normes strictes de vérification. Sur le plan opérationnel, l'initiative JoMoPay étant la plus importante ces dernières années. Il s'agit d'une plateforme nationale de paiement mobile gérée par le CBJ et assurant l'interopérabilité entre tous les fournisseurs de SFM.

En résumé, la SNIF en Tunisie est en gestation et peine à décoller. En dépit du démarrage des groupes de travail et des avancements importants dans les volets éducation financière et finance digitale, les mesures opérationnelles au sujet de la restructuration du secteur de la microfinance, de la microassurance et de l'économie sociale et solidaire sont lentes. Le principal obstacle à la mise en œuvre d'un plan d'action explicite dans les différents domaines s'avère la rigidité réglementaire et institutionnelle. En effet, l'absence d'une instance professionnelle au sein du secteur de la microfinance, la dualité des organismes de coordination de la SNIF, la lenteur dans la mise en place des mécanismes de l'ESS, ces constats pointent du doigt l'ingérence et la résistance des instances de régulation des différents organes du secteur financier qui se disputent le pouvoir décisionnel et de supervision.

¹²⁷ MPSI, Mobile Paiement Services Instructions, est un document publié en 2013 en vue de fournir un cadre réglementaire pour l'argent mobile en Jordanie.

En outre, nous soulignons l'absence totale d'un axe spécifique dédié à la restructuration des mécanismes de financement des TPE/PME surtout innovantes bien qu'elles soient désignées comme une cible privilégiée de la SNIF. En effet, le domaine de l'ESS ne peut pas constituer un axe stratégique de la SNIF mais il est plutôt un domaine catalyseur pour les démarches inclusives. Son importance pour la réduction des inégalités régionales, pour l'émergence de nouvelles pratiques économiques équitables et socialement responsables est évidente. Or le lien entre le domaine de l'ESS et l'inclusion financière n'est pas clairement établi à notre sens. C'est la finance responsable et solidaire, un volet de l'innovation financière requise pour la mise en place et la restructuration de nombreux mécanismes financiers des TPE/PME qui devrait être valorisée dans le projet de la SNIF. En d'autres termes, le financement de l'ESS, tout comme le financement vert ou encore le financement des start-ups innovatrices constituent des sous-domaines des financements des petites et moyennes entreprises.

Un autre volet stratégique et fondamental demeure absent de ce projet de SNIF : les services non financiers. En dépit de sa place dans la définition de l'inclusion financière qui souligne leur importance dans les démarches financières inclusives et surtout responsables, le domaine des SNF n'a pas attribué aux missions de l'OIF, ni au CNIF, ni à un dispositif de coordination allouée à cette vocation.

Conclusions

L'analyse de l'offre des services financiers par le secteur conventionnel aboutit aux conclusions suivantes :

- **L'environnement institutionnel** du secteur financier tunisien est **richement doté et diversifié** mais **l'offre demeure fragmentée et inaccessible** à une bonne frange de la population en raison de l'intérêt porté sur le financement des grandes entreprises au détriment des PME/TPE et des particuliers.
- **L'infrastructure bancaire est géographiquement concentrée** sur le littoral au détriment des régions d'intérieur.
- **Les banques tunisiennes souffrent de nombreuses difficultés** depuis quelques années liées essentiellement à un manque flagrant de liquidité bancaire.
- **Le secteur d'assurances affiche une très faible pénétration** au sein de la population tunisienne, surtout auprès des particuliers quelque soit leur niveau de revenu. Il mérite d'être diagnostiqué et restructuré pour une meilleure contribution à la collecte de l'épargne contractuelle.
- **Le secteur de la protection sociale est en mesure d'améliorer l'inclusion** financière des tunisiens grâce à son implication dans la collecte de l'épargne contractuelle mais il est frappé par de grandes difficultés financières.
- **La Poste est le principal fournisseur des services financiers mobiles** grâce à son implication dans la diversification des moyens de paiement en faveur des populations exclues. Son avancement sur ce plan est incontestablement vérifié mais il reste restreint par l'avancement du secteur (institutionnel et technologique).
- **L'indicateur de bancarisation basé sur le nombre de comptes** est biaisé car de nombreux comptes sont inactifs et de nombreux clients sont multibancarisés. De plus cet indicateur prend également en considération le nombre de comptes ouverts par les entreprises.

- **L'étude de l'inclusion financière** selon les données de la Findex 2017 retrace un niveau de des différences de genre et d'âge. Le niveau en Tunisie (37%) est inférieur par rapport à d'autres pays de la zone.
- L'exclusion touche les femmes, les jeunes, les moins instruits et les faibles revenu. Le gap en termes genre est de 10 points en faveur des hommes contre l'inclusion des femmes. La base de données Findex 2017 ne permet pas de situer le milieu urbain par rapport au milieu rural.
- L'usage des moyens de paiement bancaires ou numériques est très restreint.
- Le comportement en matière d'épargne dénote d'un manque de culture financière et d'une réticence à épargner auprès des institutions financières.
- L'épargne est rarement constituée pour des démarches entrepreneuriales.
- Par ailleurs, l'accès au crédit bancaire demeure très limité (14%). Les femmes sont particulièrement touchées par ce manque d'accès au crédit (10%)
- Les principaux motifs de l'exclusion financière (essentiellement bancaire) s'avèrent principalement le manque des ressources financières, le coût élevé du service bancaire et le manque de confiance dans les institutions financières.
- **Le secteur de la microfinance est en pleine expansion** institutionnelle bien qu'il soit toujours **dominé** par la présence d'un acteur de plus grande taille et mieux pénétré. Il a bénéficié de nombreuses réformes juridiques et de mesures de renforcement des capacités. Néanmoins **son offre est en dessous de la demande** sur le marché. D'autre part, le secteur souffre de **problème de refinancement** et d'accès à de nouvelles ressources faute de collecte de l'épargne. Il demeure focalisé sur le financement des activités déjà existantes et **sa contribution à financer la création de projets est limitée. La microassurance est en marge** des activités à défaut de modèle de distribution basé sur l'IMF ou permettant à celle-ci de collecter des revenus liés à la microassurance.
- Il à noter également **le vide institutionnel pour le financement de l'innovation, de l'entrepreneuriat social et de l'économie verte.**

Du côté de la demande, l'analyse des attentes et des perceptions de la clientèle potentielle ou à fidéliser du secteur de la microfinance aboutit aux conclusions suivantes :

- **Le niveau d'accès à un compte auprès de la clientèle éligible à la microfinance et âgée de 18 à 25 ans est de 45%** (44% pour les femmes et 48% pour les hommes).
- **Le milieu rural souffre de plus d'exclusion** (seulement 29% contre 55% au sein du milieu urbain).
- **La Poste est l'institution financière privilégiée en milieu rural.**
- **La principale source de financement des jeunes à défaut d'accès à la finance demeure l'aide familiale et les pratiques financières informelles.**
- **61% des jeunes âgés de 18 à 35 ans n'éprouvent aucune difficulté à utiliser des produits financiers basés sur l'intérêt** contre 17% qui s'interdisent les banques à cause de leurs croyances religieuses et aurait préféré la finance islamique.
- **76% des jeunes ne font pas confiance au secteur financier.**
- **Le secteur de la microfinance est méconnu** par sa clientèle potentielle faute de communication explicite sur ses activités et son fonctionnement. Le principal canal de transmission des informations demeure 'De bouche à oreille'. Les IMF sont confondues avec les associations caritatives ou des acteurs publics.
- **Les jeunes souffrent d'un grand manque de littératie financière** (les institutions, les mécanismes, les modalités de calcul...) et dominé par des préjugés et des connaissances très superficielles.
- **Les jeunes adoptent des critères pour la sélection de l'IMF à contacter :** les femmes rurales privilégient la sécurité financière et l'accessibilité. Les jeunes en milieu urbain valorisent l'image de l'institution et l'amabilité du personnel. Les clients instruits et/ou formés mettent davantage l'accent sur le niveau des taux d'intérêts pratiqués par l'IMF.

- **Les jeunes entrepreneurs affichent une grande demande en matière d'accompagnement personnalisé** (dès la création et projeté au moins sur un horizon d'un an). Les besoins en matière **de formation** concernent principalement **les compétences managériales et l'éducation financière**, de préférence en e-learning, en langue dialectale et appuyée par des connaissances juridiques et fiscales.

L'étude d'impact a souligné l'impact positif de la microfinance sur les conditions économiques, sociales et financières des jeunes clients conduit aux conclusions suivantes :

- La principale réticence étroitement liées à la peur de l'endettement et aux croyances religieuses en contradiction avec l'intérêt. La demande d'avis est d'usage et elle concerne la demande de conseil ou l'autorisation préalable du conjoint principalement pour les femmes. De plus la décision d'endettement est une décision collective qui implique tous les membres du ménage. En revanche, les deux tiers des clients des IMF sont satisfaits de leur expérience. Les insatisfaits sont essentiellement des femmes.
- Par ailleurs, il a été détecté auprès de certains clients une tendance à se comporter d'une manière opportuniste : le microcrédit est en apparence demandé pour une démarche entrepreneuriale alors qu'il sert en réalité à régler des dettes antérieures. D'ailleurs ce comportement conduit dans la majorité des cas à échouer dès le début de la relation avec l'IMF à cause des situations de surendettement.
- Autrement, les micro-entrepreneurs ayant réellement concrétisé leurs projets ont pu au moins assurer leur auto-emploi dans 53% des cas et même généré en moyenne deux emplois supplémentaires dans 47% (majoritairement les hommes). Leur revenu mensuel a aussi augmenté dans 71% des cas (plus chez les hommes), et leur épargne dans 39% des cas en dépit de la situation économique défavorable du pays durant la période de l'étude. Cette épargne constitue un coussin de sécurité en cas d'imprévu et une réserve de fonds pour le réinvestissement en second lieu.

- En outre, les micro-entrepreneurs ont augmenté globalement leurs dépenses, amélioré leur situation patrimoniale et leurs conditions de vie comparativement au groupe de contrôle. Néanmoins, l'accès à l'infrastructure sanitaire et le raccordement à l'eau et à l'électricité demeurent indépendant de l'accès à la microfinance. De plus, les clients des IMF ne manifestent pas de changement considérable en matière d'accès aux NTICS.
- En revanche, des conclusions intéressantes sont en relation avec l'autonomisation économique et l'intégration sociale sont corrélées avec l'accès à la microfinance. Précisément, il a été question d'une nette amélioration de la confiance en soi, de l'estime des autres, de la liberté dans les dépenses et de la prise de participation à la décision économique. Les femmes en sont les principales bénéficiaires à cet égard. De même des améliorations sont aussi constatées au niveau de la liberté de déplacement et du niveau de stress sans toutefois souligner de différence entre les deux classes. Néanmoins, il n'y a pas de relation clairement établie entre l'accès à la microfinance et le niveau de violence au sein de la famille.
- En matière d'inclusion financière, le niveau des micro-entrepreneurs âgés de 18 à 35 ans, clients des IMF s'établit à 57%. Les niveaux d'accès aux moyens de paiement, au crédit bancaire et à l'assurance sont supérieurs à ceux du groupe de contrôle. En revanche, l'accès à la protection sociale demeure en dessous du seuil du groupe de contrôle.
- La formation est en étroite relation positive avec l'inclusion financière mesurée par plusieurs indicateurs sans toutefois soulever de différences significatifs entre les hommes et les femmes. L'accompagnement est également un volet positif pour l'inclusion financière des micro-entrepreneurs mais à niveau moins important et ne couvre pas tous les aspects de l'inclusion.
- Le montant cumulé des microfinancements demeure la principale variable qui affecte positivement tous les aspects de l'inclusion financière des micro-entrepreneurs.
-

Recommandations et suggestions

Le rôle des autorités publiques :

1. **Accélérer l'adoption du cadre juridique et concrétiser opérationnellement le CNIF** et allouer les budgets nécessaires à l'exécution des mesures issues des feuilles de route de chaque groupe de travail ;
2. **Accélérer les démarches de la SNIF** et concevoir des feuilles de route dans les domaines connexes à l'inclusion financière via un plan d'action détaillé, des populations cibles segmentées, des objectifs explicites, actions appropriées et des indicateurs de mesures fiables et adaptés.
3. **Inclure dans la SNIF un axe stratégique dédié** au renforcement des mécanismes de financement et d'appui par le biais des services non financiers dispensés **aux TPE/PME** en respectant les spécificités de chaque sous-groupe et en adoptant les solutions innovées et efficaces. Cela conduit inéluctablement à accélérer l'adoption du projet sur le crowdfunding, au diagnostic et à la mise à niveau des fonds publics (FONAPRAM, FOPROPDI...). Des études d'évaluation des dispositifs en place s'avèrent urgentes.
4. **Inciter les banques et les SICAR à s'orienter vers les start-ups** et favoriser l'émergence de nouvelles pratiques telle que les Business Angels, la finance participative grâce à l'assouplissement des restrictions réglementaires et les incitations fiscales. Il conviendrait d'appuyer le financement des start-ups de taille réduite par la mise en place des fonds d'amorçage innovants et spécifiquement orientés vers les nouvelles niches de valeur.
5. **Inciter les banques à offrir les services bancaires de base** gratuits ou à faible coût en vue d'améliorer les niveaux d'inclusion financière.
6. **Orienter les banques vers le financement des faibles revenus** et/ou les exclus financièrement soit directement (offre financière adaptée) ou

indirectement par le soutien financier aux IMF qui comblent leur absence dans ce domaine.

7. La CDC pourrait jouer un rôle stratégique dans le développement de l'inclusion financière et de la mise en place d'une finance digitale assez solide. Son action pourrait être résumée comme suit :
8. – Nouer un partenariat fort avec la Poste Tunisienne;
9. – Œuvrer à la mise en place des politiques publiques adaptées pour développer de nouvelles offres pertinentes ;
10. – Contribuer à la mise en place d'une infrastructure permettant le développement rapide de la Fintech;
11. – Soutenir l'action des IMF en fournissant le refinancement.
12. – Initier de nouveaux produits comme le «Fonds de garantie» pour les IMF ou le «Fonds dédié forêts» inscrit dans son action future destinée à ce secteur.
- 13.
14. **Maintenir la supervision du secteur tunisien de la microfinance indépendante de la BCT.** En effet, la microfinance la microfinance est un secteur très spécifique qui nécessite une ingénierie humaine et des techniques différentes de l'industrie bancaire classique. Néanmoins il faut trouver la solution pour le refinancement des IMF-SA.
15. **Réformer le cadre juridique des IMF-SA** en vue de leur permettre un statut particulier leur permettant la collecte de la micro-épargne au même titre que La Poste à condition de relier la collecte de l'épargne à l'octroi de microcrédit et de plafonner les montants collectés.
16. **Diagnostiquer** en toute urgence **le secteur des assurances** et déceler les obstacles à l'adhésion aux produits des assurances qui ne concernent pas uniquement les faibles revenus, auxquels on préconise la microassurance, mais aussi une grande partie de la population tunisienne.
17. **Sensibiliser aux risques et à la sécurité financière** en vue de garantir une meilleure adoption des mécanismes d'assurance-vie et de la protection sociale

et alléger par conséquent le poids des caisses de retraite et d'assurance maladie.

18. **Mettre en œuvre** un plan d'action en matière d'éducation financière qui cible toutes les tranches d'âge et les niveaux d'instruction en impliquant le réseau scolaire, universitaire, les ministères, les ONG et les parties civiles.

En matière de sensibilisation à l'épargne

- les initiatives fondées sur l'économie comportementale aient des limites à l'amélioration de la littératie financière, comprendre pourquoi le comportement d'épargne est souvent irrationnel peut aider à concevoir une éducation financière plus efficace et des interventions de sensibilisation. Les leçons tirées de l'économie comportementale suggèrent que
- utile:
- En utilisant la meilleure personne ou le meilleur canal pour dispenser une éducation ou des informations, le
- intermédiaire';
- Exploiter le comportement des normes sociales en encadrant les informations par rapport à un groupe de pairs - par exemple.
- «Les gens comme vous économisent généralement 50 dollars par mois pour un jour de pluie»; et
- Fournir un retour d'information sur la façon dont les gens se débrouillent (par exemple, des informations régulières sur la manière dont les économies sont réalisées
- croissance ou revenu attendu à la retraite).

En matière d'adhésion à la protection sociale,

19. sensibiliser à l'épargne retraite : Pour être efficaces, les campagnes de communication doivent cibler des objectifs spécifiques. groupes. Par exemple, les campagnes visant à accroître la couverture des systèmes de retraite volontaires peuvent une attention particulière aux jeunes travailleurs non qualifiés et ruraux, groupes souvent considérés comme sous-pensionnés. Mettre en place des campagnes plus larges d'éducation financière pour

améliorer l'impact insuffisance des niveaux nationaux de littératie financière d'intégrer les NPCC dans un programme plus vaste d'éducation financière en cours

20. commençant dans les écoles.

En matière de microfinance, il est recommandé aux IMF de :

21. **Sensibiliser la clientèle potentielle au secteur** via des démarches marketing ciblées et qui repose sur les nouvelles technologies d'information en vue de toucher essentiellement les microentrepreneurs potentiels, lesjeunes, les femmes et les zones rurales éloignées.
22. Diversifier et adapter leurs produits destinés aux agriculteurs d'une manière durable en proposant par exemple des lignes de microleasing, des financements saisonniers et en tenant compte des conditions irrégulières des activités agricoles.
23. **Diversifier l'offre des produits financiers inclusifs** tout en respectant les caractéristiques de chaque cible. Même après l'accroissement du plafond du microcrédit, une grande partie des micro-entrepreneurs se trouvent toujours en dehors des deux champs de financement : l'accès au crédit bancaire et la microfinance. Cette tranche des mico-entrepreneurs est éligible à la mésofinance et sollicite également de nouvelles formules de financement.
24. Cibler les jeunes et les sensibiliser aux produits axés sur l'épargne et inculquer des connaissances financières liées à la planification, la budgétisation et la gestion de la dette et des risques en guise de promotion du secteur de la microfinance.
25. Renforcement des capacités des ressources humaines au sein des IMF
26. Favoriser un modèle joint en matière de l'offre des services non financiers : Dans le modèle "joint", les services sont fournis par deux organisations indépendantes, l'IMF ne fournissant pas directement de services non financiers mais établissant un partenariat avec une autre entité, qui s'en charge. Ce modèle est parfaitement approprié lorsque ces services nécessitent des compétences spécialisées – que l'IMF ne possède pas : services en matière

de santé, assistance technique en agriculture, par exemple. Ce modèle permet aussi de déterminer le coût exact des services non financiers et de décider de la meilleure façon de les gérer. Cependant, l'IMF n'a que peu de contrôle sur la qualité des services de son partenaire

27. Améliorer la transparence en matière des tarifs

En matière de Microassurance :

• **Coté demande :**

28. Sensibiliser en vue de changer la perception négative de l'assurance et faire évoluer les mentalités qui rejettent l'idée de payer une couverture pour un bénéfice incertain et ne rien avoir de tangible si le risque ne survient pas, d'où

29. Proposer des produits qui associent l'épargne à l'assurance à travers l'accumulation de primes ou d'investir dans l'éducation des ménages, qui s'attachent fortement aux services informels, pour leur faire comprendre les différents mécanismes et

• **Coté offre :**

30. Convaincre les assureurs commerciaux, qui en dépit de leur savoir-faire et capacité de financement ils s'abstiennent d'offrir des produits au segment à revenus faibles auquel ils ne sont pas familiers, en raison d'idées préconçues. Le financement d'un produit dans sa période de lancement par des assureurs disposant de fonds limités est un véritable défi qui nécessite des sources extérieures et le soutien des réassureurs pour combler les coûts d'investissement jusqu'à atteindre une base volumineuse de clients.

Catalogue de bonnes pratiques

1. Le compte bancaire de base

Les gouvernements jouent un rôle crucial dans les stratégies de l'inclusion financière. Ils peuvent inciter les banques à offrir des comptes bancaires de base, gratuits ou à faible frais de tenue de compte. Des initiatives gouvernementales semblables ont été conduites en Belgique, au Danemark et en Angleterre. Ainsi, les gouvernements avaient encouragé les banques à **proposer des comptes bancaires de base** et soutenir un accès plus aisé aux services bancaires de base. Parfois, les autorités publiques offrent même des services financiers aux personnes à faibles revenus ou des formations aux personnes réticentes vis-à-vis des services bancaires.

Encadré N° 7. Le service Bancaire de Base (SBB) en Belgique

Le service bancaire de base (S.B.B.) fût instauré en septembre 2008 par la loi du 24 mars 2003 qui garantit depuis lors à tout citoyen ayant sa résidence principale en Belgique le droit à l'ouverture d'un SBB dans la banque de son choix, dès lors qu'il ne possède pas d'autres comptes à vue ou de compte S.B.B. et respecte quelques autres conditions.

La loi prévoyait alors que pour pouvoir bénéficier d'un SBB, le demandeur ne devait pas posséder :

- de comptes titres, de fonds de placement, de produits d'assurances, de SICAV et de SICAF ;
- de crédits en cours auprès d'un établissement de crédit ;
- d'autres comptes (tel le compte épargne) dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 2 500 euros (les garanties locatives ne sont pas prises en considération pour la détermination du montant maximum).

Ainsi, pour la somme forfaitaire maximale de 15,76 € (depuis janvier 2018) par an, toutes les banques offrant des comptes à vue doivent également offrir un SBB avec ou sans mise à disposition d'une carte de crédit, comprenant au minimum les services suivants : l'ouverture et la clôture d'un compte à vue, la mise à disposition (électronique ou non) des extraits de compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et des retraits au guichet (en nombre assez limité) ou par voie électronique lorsqu'une carte de débit est mise à disposition. Le nombre d'exclus bancaires avait été divisé par quatre entre fin 2001 et fin 2005, passant de 40 000 à 10 000.

Source : FinanCité, Le point sur le service bancaire de base.

2. Le micro crédit-bail ou leasing

Le micro-leasing est une solution qui permet, notamment, de contourner le problème de garantie rencontré par les IMF souhaitant répondre aux besoins des TPE en crédit moyen terme. Le crédit-bail peut être complémentaire avec les crédits habituellement offerts par une IMF. Il est généralement bien adapté aux entreprises faiblement fiscalisées comme les microentreprises, qui la plupart du temps opèrent dans le secteur informel et ne sont pas en mesure de bénéficier des avantages de l'amortissement des équipements. Par ailleurs, pour octroyer un crédit-bail, l'IMF tient davantage compte de l'aptitude du preneur à générer des rentrées de fonds suffisantes pour acquitter le loyer que de son historique de crédit, ses actifs ou sa base de capital. Néanmoins, le micro-leasing génère plusieurs risques pour une IMF dont principalement:

- ✓ Une grande difficulté à contrôler la valeur d'acquisition en dehors des circuits agréés.
- ✓ Un mauvais entretien ou utilisation du bien en location-vente qui conduit à sa détérioration ;
- ✓ Une défaillance du fournisseur de matériel en garantie et en maintenance ;
- ✓ Un litige sur la propriété en cas de contentieux ;

Ainsi, les IMF intéressées à offrir des services de crédit-bail à leurs clients ont tout intérêt à se spécialiser dans une gamme limitée d'équipements et à choisir les circuits de distribution les plus appropriés.

Encadré N° 8. Un exemple de microleasing du Credit Suisse Group

L'expérience Pilote du Microleasing soutenue par Swisscontact au Kenya en 2006 en collaboration avec Juhudi Kilimo, une IMF locale a mis à la disposition des petits exploitants des biens de production au lieu d'un crédit monétaire. Les clients s'organisent en groupes solidaires et ont jusqu'à 18 mois pour rembourser leur crédit. En partenariat avec des ONG spécialisées, ces clients reçoivent en outre de l'assistance technique une formation de base sur la manière de gérer les produits à rembourser. Depuis 2009, la palette des produits offerts a été constamment étendue de sorte qu'aux vaches et leurs accessoires viennent désormais aussi s'ajouter des réservoirs d'eau, des charrettes et des scies à chaîne. Mais les vaches laitières restent le moteur principal de l'activité.

Compte tenu de la réussite de ce projet pilote, l'expérience a été étendue à Uganda en 2012, au Salvador, à Tanzania et au Pérou en 2014 et au Rwanda en 2015.

Les indicateurs d'activité du microleasing en Afrique de l'Ouest en 2017

	Kenya (2006)	Uganda (2012)	Tanzania (2014)	Rwanda (2015)
Nombre des partenaires financiers	4	13	4	3
Nombre de clients	46 793	2210	1913	191
Encours de microleasing en Milliers d'euros	29 030	1 973	1840	384

Source des chiffres : European microfinance week, 2017. *Asset financing at the BOP, Lessons from microleasing.*

3. La mésofinance :

En réalité, le problème d'accès au financement concerne de façon disproportionnée les PME de taille intermédiaire – ce que nous appelons le « chaînon manquant ». Les plus fragiles peuvent s'adresser aux institutions de microfinance et les plus solides aux banques « classiques ». Mais celles qui cherchent des crédits compris entre une dizaine de milliers d'euros et 500 000 euros sont bien souvent laissées pour compte.

Le renforcement de mésofinance constitue une solution adéquate d'après Konan (2015) ¹²⁸Pour financer ce chaînon manquant, certaines institutions de microfinance cherchent à compléter leur palette de services vers le haut tandis que certaines banques tentent au contraire de descendre dans leur offre. Une institution spécialisée doit maîtriser plusieurs outils pour financer les PME. D'abord, elle doit avoir mis au point un service de notation des sociétés qui font appel à elle. La clé du succès, c'est l'analyse crédit. L'autre point essentiel, c'est l'accompagnement. Des chiffres révèlent que 60 % des entreprises ciblées font faillite dans leur première année d'existence. Or les banques et IMF sont insuffisamment outillées pour le suivi de leurs clients. Les IMF parce que la multiplicité de dossiers financés pour des montants relativement faibles ne leur permet pas de réaliser un suivi rigoureux. Les banques car ce n'est tout simplement pas leur métier. Elles préfèrent prendre des garanties exorbitantes plutôt que d'évaluer rigoureusement le risque crédit.

Encadré N° 9. ProCredit Ghana: expérience pionnière en mésofinance

¹²⁸ In http://www.lemonde.fr/afrique/article/2015/01/31/la-mesofinance-pour-retablir-la-confiance-entre-les-banquiers-et-les-entrepreneurs_4567490_3212.html

Dans le cadre du programme "Facilité Méso-finance" de l'AFD, ProCredit au Ghana s'est progressivement désengagée du traditionnel secteur du microcrédit pour s'intéresser à ce qu'on appelle aujourd'hui parfois la méso-finance, soit les services financiers aux méso-entreprises. Les "méso-entreprises" peuvent être définies comme des entreprises avec une taille d'actif de 20.000 USD et plus, ayant entre 3 et 30 employés et un chiffre d'affaires mensuel qui varie entre 6.500 et 40.000 USD. Ces clients empruntent normalement environ 10 000 USD et plus. Leurs besoins de financement peuvent s'étendre sur de plus longue durée qu'un très petit prêt, même si la plupart d'eux ont quand même une échéance inférieure à 24 mois. Ces entreprises-là sont à la fois trop grandes et trop indépendantes pour entrer dans le cadre des microcrédits solidaires, et trop petites et sans garantie suffisante pour les banques.

Ainsi, ProCredit a donc développé, avec une assistance technique financée par l'AFD, des produits adaptés à ces entreprises tels que :

- des crédits 'classiques' démarrant à \$5 000 jusqu'à \$2 millions de dollars, sur des termes allant jusqu'à 60 mois pour de l'investissement
- des facilités de caisse court-terme, de type découvert, garanties par la domiciliation obligatoire du chiffre d'affaire.

4. La formation et l'accompagnement :

La principale solution en vue de renforcer les connaissances financières et rétablir un climat de confiance avec le tissu financier se matérialise via l'éducation financière et la formation. A titre d'exemple, l'expérience du Niger en la matière où, la Fédération des coopératives maraîchères FCMN Niya, une organisation paysanne du Niger ¹²⁹, Ayant expérimenté durant deux ans un processus de formation-action (learning par doing). Ainsi, un groupe de stagiaires (étudiants agronomes en année de spécialisation, mais aussi professionnels, personnels d'institutions de financement rural, responsables d'organisations paysannes, personnel d'appui aux IMF), ont été initiés aux méthodes d'analyse du financement de l'agriculture et à l'élaboration d'une offre de financement. Un outil de simulation informatique simple a été proposé aux stagiaires pour pouvoir formaliser et comparer les différentes propositions de financement. Différents scénarios ont été ainsi élaborés, comparant les propositions des IMF (taux d'intérêt, montant, durée, garantie...), mais aussi différentes options d'emprunt.

Encadré N° 10. Focus sur le réseau Initiatives France

Initiative France regroupe 223 plateformes adhérentes qui couvrent l'ensemble du territoire (métropole et outre-mer). Associations loi de 1901, elles fédèrent autour d'elles des acteurs publics (collectivités locales en tête) et privés (entreprises et banques), les représentants des assemblées consulaires et des réseaux d'experts. Elles s'appuient sur des équipes permanentes et sur des bénévoles qui apportent à la fois leurs compétences et leur engagement aux entrepreneurs.

Un prêt d'honneur sans intérêts

Les plateformes Initiative aident à renforcer les fonds propres et à obtenir ainsi un financement bancaire complémentaire. L'obtention d'un prêt d'honneur sans intérêts et sans garanties, qui labellise le porteur de projet, facilite ensuite la bancarisation de son projet.

Accompagnement et parrainage

¹²⁹ Wampfler, B (2005), Une « formation action » pour construire la confiance entre organisations paysannes et institutions financières. BIM n° - 21 septembre 2005

Ce sont les clés de la réussite. L'intervention des plateformes ne se limite pas à un coup de pouce financier. Elles accompagnent et suivent les entrepreneurs dès le début jusqu'au remboursement de votre prêt. Cet accompagnement empêche de les laisser seuls. Ils peuvent également être parrainés par des chefs d'entreprise ou cadres expérimentés.

Suivi

En amont des projets, la plateforme Initiative aide à monter le plan de financement ou d'orienter vers les organismes compétents avec lesquels elle travaille. Une fois l'entreprise créée et le prêt d'honneur accordé, et pendant toute la durée du remboursement du prêt, elle apporte son appui et ses conseils en réalisant des visites de terrain, en mettant en place des indicateurs adaptés aux activités financées, en analysant les écarts entre le prévisionnel et le réel...

Experts

Cet accompagnement évite aux entrepreneurs de se retrouver seuls face à des situations qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils maîtrisent mal. Les chefs de projets bénéficient des conseils de partenaires compétents et des experts associés à la plateforme.

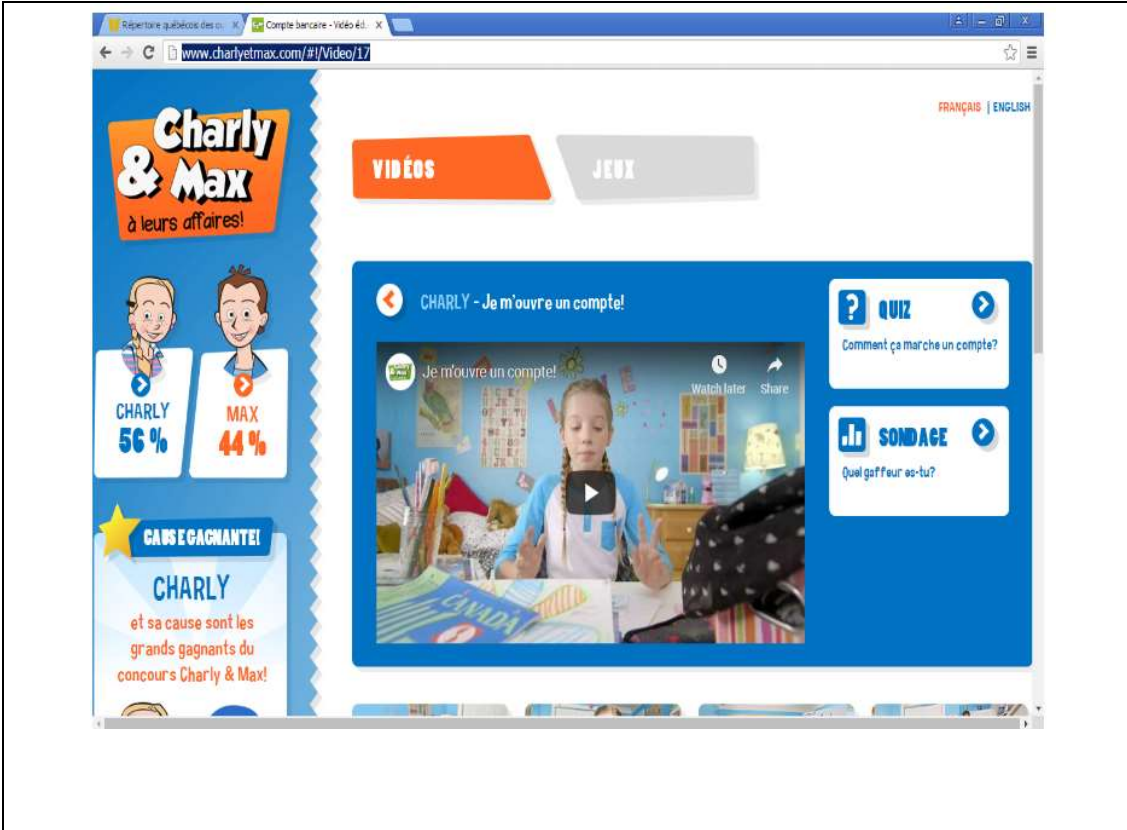
Réseaux locaux

Enfin, la plateforme Initiative peut vous ouvrir les portes des réseaux locaux. Certaines ont mis sur pied des clubs de créateurs afin de rompre l'isolement des nouveaux entrepreneurs et leur offrir un lieu d'échange. Dans d'autres cas, elle peut avoir noué un partenariat avec un club déjà existant et qui intervient sur son territoire : cela permet au nouvel entrepreneur de côtoyer d'autres chefs d'entreprise, de nouer des contacts et des relations d'affaires. Enfin, elle peut proposer aux créateurs ou aux repreneurs qu'elle a aidés, une fois le prêt d'honneur remboursé, d'adhérer et, plus tard, de devenir à leur tour des parrains.

En 2017, Initiaves France a permis la création ou la reprise de 16416 entreprises dont 773 innovantes, 4740 promues par des jeunes de moins de 30 ans et 6950 entreprises dirigées par des femmes. Les prêts d'honneurs accordés s'élèvent à 185 millions d'euros. Ces interventions ont permis de sauvegarder 14296 emplois et de générer 28832 nouveaux emplois. Le taux de pérennité des entreprises à 3 ans s'élève à 91% grâce aux activités d'accompagnement. En premier lieu les nouveaux entrepreneurs bénéficient de l'expertise du réseau lors de l'analyse du projet, du marché potentiel et de la validité du business plan. L'accompagnement en post création se manifeste par le parrainage, l'animation des clubs et l'adhésion aux réseaux locaux. Ainsi 46900 chefs d'entreprises ont été accompagnés en 2017 par 960 salariés, 16600 bénévoles dont 4160 parrains et 7 plateformes du réseau Initiatives France. L'objectif ultime de ces démarches d'accompagnement est de développer la confiance du nouvel entrepreneur et de l'aider à adopter une vision prospective.

Source des chiffres : Initiatives France, Rapport d'activité en 2017.


5. L'éducation financière aux jeunes : Charly et Max



The screenshot displays the website www.charlyetmax.com/#!/Video/17. The page features a blue and white color scheme. On the left, there is a vertical sidebar with the logo "Charly & Max à leurs affaires!" and two cartoon characters, Charly and Max. Below the characters, a bar chart shows Charly at 56% and Max at 44%. A yellow star icon is next to the text "CAUSE GAGNANTE!" and "CHARLY et sa cause sont les grands gagnants du concours Charly & Max!". The main content area has two tabs: "VIDÉOS" (active) and "JEUX". A video player is centered, showing a young girl speaking with the title "CHARLY - Je m'ouvre un compte!". To the right of the video player are two interactive buttons: "QUIZ" with the question "Comment ça marche un compte?" and "SONDAGE" with the question "Quel gaffeur es-tu?". The browser's address bar and navigation icons are visible at the top.

6. Epargne positive

<https://www.fondsftq.com/epargne-positive/>


FONDS de solidarité FTQ 

L'ÉPARGNE POSITIVE

TOUS LE FONDS FINANCES PERSONNELLES BOULOT MAISON ÉTUDES STYLE DE


Épargner au Fonds, c'est choisir L'Épargne positive

Et L'Épargne positive c'est profiter de la vie, soutenir les entreprises d'ici et s'impliquer dans la société.




3 histoires inspirantes pour prendre le dessus sur l'endettement

Parce qu'avoir des dettes, ça peut arriver à tout le monde, découvrez les témoignages et les conseils de ceux qui ont su remonter la pente.



Voici comment décorer votre appartement avec 20 \$

Décorer votre appartement étudiant pour seulement 20 \$, c'est possible ? La *youtubeuse* Marlou Éthier a relevé le défi et nous dévoile ses inspirations et quelques trucs pour y arriver.



L'art de rembourser ses dettes

Il arrive parfois que certaines dettes nous rendent inconfortable. Pourtant, il existe bien des trucs et astuces pour parvenir à les rembourser, tout en restant zen.

Notre recette de *popsicle* maison aux bleuets

Sucrez-vous le bec avec une collation à saveur locale

Changement de carrière : Elles ont fait le saut, aujourd'hui elles témoignent

7. En matière de refinancement des IMF

Enfin, en Pologne, le ZBP a favorisé la création de fonds de garantie des emprunts et d'institutions de microfinancement pour soutenir les micro-entreprises. Certains émetteurs de cartes de crédit (Cofinoga, Cetelem, Cofidis) travaillent main dans la main avec les ONG et fournissent des fonds d'emprunt pour le développement du microcrédit. De plus, les emprunts sont garantis à concurrence de 50% par l'État par le biais du Fonds de cohésion sociale fondé en 2005. À l'inverse des banques coopératives, ces fonds s'adressent à des franges de la population moins défavorisées (comme les étudiants).

Encadré N° 11. Un fonds d'investissement en microfinance : CMEF

Le Financial Inclusion Equity Council (FIEC), anciennement connu sous le nom de Council of Microfinance Equity Funds, est la première organisation à réunir les principales entités privées qui investissent dans des institutions de microfinance dans les pays en développement. Les membres du Conseil cherchent à obtenir des revenus sociaux et financiers de leurs investissements dans ces institutions, qui fournissent toutes une gamme de services financiers aux ménages pauvres des pays en développement.

Les investisseurs en actions dans le secteur de la microfinance sont confrontés à d'énormes opportunités et défis, tout en assumant une grande responsabilité pour la santé des institutions de microfinance qu'ils soutiennent. Les questions qui préoccupent les investisseurs en actions vont du développement de pipeline à la gouvernance en passant par la valorisation. En offrant un forum aux investisseurs pour partager leurs expériences et leurs défis, la FIEC aide les investisseurs à collaborer pour résoudre les problèmes communs et améliorer la pratique de l'investissement dans la microfinance.

En guise de contribution au renforcement de l'investissement en microfinance, FIEC a réalisé :

- **un Projet d'évaluation « Get Real »:** qui, en réponse à la nécessité pour un membre de disposer d'indicateurs permettant de mesurer la performance de ses fonds, le FIEC a mené une enquête auprès des membres en 2012 afin de collecter en toute confidentialité des informations sur les rendements des fonds.
- **Une cartographie des flux de fonds:** en 2013, le Conseil a créé des cartes mondiales des flux mondiaux de fonds d'actions. Ces cartes ont capturé à la fois les investissements passés (basés sur les données MicroCapital) et futurs (sur la base des informations issues de la réunion d'avril 2013).

Bibliographie

AFD (2011), Analyse des déterminants de la demande de services financiers dans le Maroc rural. Série Analyses d'impact N°06.

AFI (2016), "DIGITAL FINANCIAL SERVICES BASIC TERMINOLOGY". Guideline Note No. 19

AIMS (2001) Connaître la clientèle des IMF : Outils d'analyse pour les praticiens de la microfinance. Préparé par: Réseau SEEP Washington DC

Ajzen, I., (1991), « The Theory of Planned Behavior », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 50, no 2, , p. 179-211

Al-Awaouda, (2012), "The Rural Woman and Local Development in Jordan: The Khalidya Case Study and Model", April, 2012

Benhadid F. (2010) "Analyzing Gender Tools: Concepts and Methodologies", **Center of Arab Woman for Training and Research (CAWTAR), Tunisia**

BIT (2006), Small change, Big changes: women and microfinance.

BIT (2015), L'inventaire de l'emploi des jeunes en Tunisie : trente ans de politiques de l'emploi.

Cawtar (2013), « L'éducation financière en Tunisie : pour qui, pour quoi et par qui ? Un diagnostic de l'existant et des suggestions pour demain.

Cawtar (2013), Rapport de l'étude qualitative 'Le Tunisien et les institutions financières'.

CAWTAR (2013), **Rural Women and local development. Tunisia, Palestine and Jordan. Regional Synthesis Report.**

CAWTAR et PNUD (2017), Etude qualitative sur la vulnérabilité des jeunes diplômées pour l'accès à l'emploi et la promotion des projets dans les gouvernorats de Médenine et de Tataouine.

CAWTAR, UNIDO (2008), « Women Entrepreneur in Tunisia »

CAWTAR/Banque Mondiale (2015), « Inclusion financière en Tunisie. Population à bas revenu et micro-entreprises. Etat des lieux-Avril 2015 ».

CGAP (2014), « Inclusion financière et développement : de nouvelles évaluations d'impact ». Note d'information N° 92, Avril 2014. Rédigé par Robert Cull, Tilman Ehrbeck et Nina Holle

CGAP (2015), Financial Inclusion in Russia: The Demand-Side Perspective.

DFID/GIZ 2013 Promoting Women's Financial Inclusion: A Toolkit. February 2013.

ENDA Inter-arabe (2005), Etude d'impact du programme de microcrédit

GIZ (2011), Building Inclusive Financial Systems. Approach and Experience of GIZ

GIZ (2014), **Towards Inclusive Islamic Finance/ Insights from GIZ**

GIZ (2017), Financial Inclusion Diagnostic Study in Jordan 2017, Synthesis Report.

IACE (2017), Rapport Annuel sur l'Inclusion Bancaire & Financière.

IFC (2011), « Strengthening access to Finance For Women-Owned SME's in developing countries »

IFC (2011), « Strengthening access to Finance For Women-Owned SME's in developing countries »

IPA (2017), Kyle Holloway, Zahra Niazi and Rebecca Rouse “Women's Economic Empowerment through Financial Inclusion. A Review of Existing Evidence and Remaining Knowledge Gaps”

ITCEQ (2018), Indicateur de Développement Régional : Méthodologie et résultats. Notes et analyses N° 1 – 2018

CGAP (2015), « L'inclusion financière numérique : enjeux pour les clients et les organismes de réglementation, de contrôle et de normalisation » Note de Février 2015

Long, I. (2009). Perceptions of Microfinance in Cameroon: A Case Study of UNICS, Yaoundé. ISP Collection, 729

Ministère des Finances (2011), “La vision concertée pour le développement de la microfinance en Tunisie. 2011-2014 »

OIT (2000) Micro-finance and the empowerment of women: a review of the key issues Social Finance Working Paper No. 23

OIT (2016), Evaluation nationale du développement de l'entrepreneuriat féminin. Tunisie.

ONFP / AECID (2010) enquête nationale sur la violence à l'égard des femmes en Tunisie