



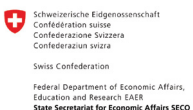
Inclusion Financière en Tunisie



2022

État des lieux et opportunités

EN PARTENARIAT AVEC:



Contenu



Résumé Exécutif.....	1
Aperçu de l'inclusion financière en Tunisie	4
Opportunités de marché pour les acteurs du secteur financier.....	6
Particuliers Résidents.....	6
Tunisiens Résidents à l'Étranger	8
Auto-Entrepreneurs, Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises.....	9
Agriculteurs	13
Leviers d'action des acteurs de l'écosystème financier	16
Acteurs du marché.....	16
Régulateurs.....	17
Approche et Méthodologie	18
Remerciements	21
Acronymes	21

Résumé Exécutif



Le taux d'inclusion financière en Tunisie semble avoir progressé au cours de la dernière décennie en dépit de la situation politico-économique¹ du pays. En témoignent les résultats de l'enquête récemment menée par la Société Financière Internationale (IFI) auprès d'environ 1 100 particuliers, 2 000 entreprises, 600 agriculteurs et 400 Tunisiens résidents à l'étranger. À titre d'exemple, ce sondage révèle une progression du taux de particuliers clients d'une institution financière formelle² qui a atteint 75 pour cent en 2021, contre 61 pour cent en 2018³.

L'enquête dévoile néanmoins des disparités en termes d'inclusion financière en fonction du segment, des revenus et de la localisation géographique. En effet, 9 pour cent des particuliers et 29 pour cent des entreprises n'ont aucun accès aux services financiers. Le niveau d'usage de ces services s'avère basique⁴ pour 40 pour cent des particuliers et 51 pour cent des entreprises⁵. Les particuliers à bas revenus, les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises représentent les catégories les moins incluses financièrement. Les régions situées hors des grands pôles économiques de l'Est du pays – notamment le Grand Tunis, Sousse, Sfax et Nabeul – semblent par ailleurs défavorisées.

Le manque de confiance vis-à-vis des institutions financières et le faible niveau d'éducation financière constituent les principaux freins à l'essor de l'inclusion financière en Tunisie. Ce constat est particulièrement avéré parmi les populations les moins incluses qui perçoivent les services financiers comme étant coûteux, complexes, manquant de transparence et ne répondant pas à leurs besoins spécifiques.

Les résultats de ces sondages et les analyses menées ont permis d'identifier une série d'opportunités qui s'offre aux acteurs du marché. La saisie de ces opportunités favoriserait la réduction des disparités et contribuerait au développement de l'inclusion financière au profit de 7,5 millions de particuliers, 694 000 entreprises formelles⁶, 500 000 agriculteurs et 800 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger (TRE), tout en générant près de 10,3 milliards de dinars (3,2 milliards de dollars) de revenus bruts pour les acteurs du marché. Ces opportunités proviennent principalement des services d'accès aux comptes, des paiements et transferts digitaux, du financement, de l'assurance et des services non financiers.

Afin d'atteindre le plein potentiel du marché tunisien, les acteurs du marché gagneraient à adapter leurs offres aux besoins spécifiques des particuliers et des entreprises ayant un accès et un usage financiers limités. Le développement de l'usage des canaux digitaux et la digitalisation des services et des processus permettraient aux institutions financières et autres acteurs du marché de réduire leurs coûts de distribution et d'exploitation et leur donneraient par conséquent plus de marge pour réduire leurs tarifs. De même, des efforts accrus de communication et de sensibilisation contribueraient à l'amélioration du niveau d'éducation financière et à la réduction du déficit général de confiance. La mise en place de partenariats entre acteurs du marché contribuerait également à stimuler les ventes croisées et permettrait ainsi aux institutions financières d'atteindre de nouveaux segments de marché.

Une coordination efficace entre les différents acteurs publics et privés est par ailleurs primordiale. Bien que la Banque Centrale de Tunisie (BCT) et le Ministère des Finances (Mdf) aient lancé plusieurs initiatives au cours des dernières années, des efforts additionnels s'avèrent nécessaires pour améliorer la gouvernance de l'inclusion financière à travers une étroite coordination entre les parties prenantes. Il est aussi question d'accélérer les réformes en cours et d'assouplir certaines contraintes réglementaires pour favoriser l'émergence de nouveaux acteurs disruptifs.

La conjugaison de tous ces efforts stimulerait l'inclusion financière, offrirait davantage d'opportunités aux acteurs du marché, et renforcerait ainsi l'économie tunisienne.

Démographie et tissu économique tunisiens

8,4 millions de particuliers adultes*

70% de la population est urbaine*

68% de la population à revenus faibles à moyens**

1 million d'entreprises***

87% des entreprises sont des auto-entrepreneurs**

82% des entreprises sont concentrées dans les régions du Grand Tunis et de l'Est

30% des entreprises sont informelles**

Sources : *Institut National des Statistiques (INS), ** Estimations basées sur les résultats de l'enquête de IFI. *** Registre National des Entreprises (RNE)

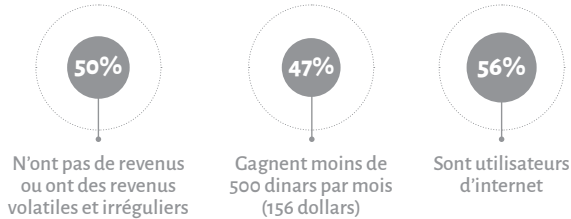
- 1 Le pays a connu une succession de 10 gouvernements depuis janvier 2011, tandis que la croissance moyenne annuelle du PIB a été de 1 pour cent pour la période 2011-2020.
- 2 Institution financière formelle: Banques, La Poste, Institutions de microfinance et assurances.
- 3 Étude sur l'inclusion financière en Tunisie, Ministère des Finances, 2018. Ces chiffres diffèrent de ceux de l'enquête Findex 2021 du Groupe de la Banque Mondiale qui situe le taux de détention d'un compte à 37 % pour les Tunisiens adultes, inchangé par rapport à 2017. Les méthodologies et les échantillons des trois études citées diffèrent et les chiffres clés ne sont donc pas directement comparables.
- 4 Usage basique des services financiers: pour les particuliers, il s'agit typiquement de 2 produits (principalement un compte de dépôt ou une assurance obligatoire) et une incapacité à constituer une épargne. Parmi les entreprises l'usage basique se réfère généralement à une assurance obligatoire alors que l'accès aux comptes de dépôt est limité.
- 5 Estimations basées sur les résultats des sondages menés en 2021. La classification est basée sur un modèle mesurant le niveau d'inclusion financière conçu dans le cadre de cette étude.
- 6 L'inclusion financière pourrait être également améliorée pour 206 000 entreprises informelles à travers ces opportunités, principalement au profit des entreprises individuelles et des très petites entreprises.

Particuliers Résidents

La population tunisienne atteint 12 millions d'individus, vivant principalement en zone urbaine (70 pour cent) et dans les gouvernorats côtiers de l'Est du pays (70 pour cent).



Le marché des particuliers résidents compte 8,4 millions d'adultes âgés de plus de 18 ans, pour lesquels il est estimé⁷ que:



Près de la moitié des particuliers résidents n'ont aucun accès ou ont un accès et un usage basiques des services financiers⁸.

Niveau d'inclusion financière

Complètement exclus : 9 pour cent (0,8 million) n'ont aucun accès ou usage des services financiers formels (pas même une assurance obligatoire ou une couverture sociale). Ce sont principalement des jeunes, des femmes, adultes avec un niveau de scolarisation limité, vivant dans des zones rurales, chômeurs ou ayant une activité professionnelle vulnérable, ayant un bas niveau de revenus (moins de 500 dinars par mois).

Basique : 40 pour cent (3,3 millions) ont un accès et un usage basiques des services financiers, typiquement 2 produits (principalement un compte de dépôt ou une assurance obligatoire). Ce sont, de manière disproportionnée, des femmes, avec un niveau de scolarisation limité à la base, en début de carrière, gagnant un revenu faible à moyen (moins de 1 000 dinars par mois) et généralement pas en mesure de constituer une épargne.

Moyen : 35 pour cent (2,9 millions) ont accès à 1 ou 2 produits par catégorie (comptes, moyens de paiements, assurance), dont la moitié a un accès au crédit. Ce groupe est principalement composé d'employés vivant en milieu urbain, en milieu de carrière et de retraités (hommes), avec une formation de niveau secondaire à universitaire qui gagnent un revenu mensuel moyen compris entre 1 000 et 1 999 dinars.

Élevé : 15 pour cent (1,3 million) ont généralement plusieurs comptes, un accès au crédit, 3 moyens de paiement en moyenne et 2 produits d'assurance. Cette catégorie est principalement composée d'hommes vivant en zones urbaines, d'employés en milieu de carrière et de retraités ayant fait des études supérieures et gagnant un revenu mensuel moyen entre 2 000 et 2 999 dinars.

Étendu : 1 pour cent (0,1 million), cette catégorie est limitée à un groupe minoritaire qui a accès et utilise tous les types de produits, y compris les services financiers digitaux. Ce groupe minoritaire est principalement composé de personnes à revenu élevé dépassant les 3 000 dinars par mois, de sexe masculin, vivant dans les zones urbaines, ayant un niveau d'éducation et une situation professionnelle très avancés.

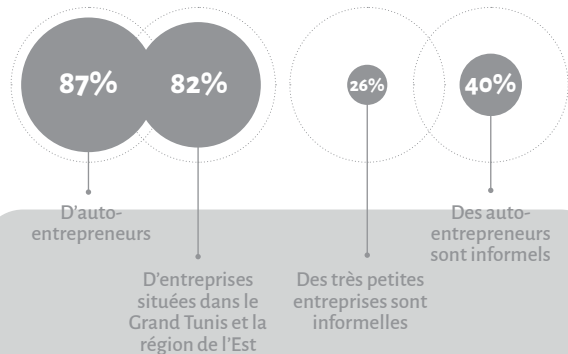
Globalement, le genre ne semble pas impacter le taux global d'inclusion financière dans la mesure où 92 pour cent des hommes ont accès à au moins un service ou produit financier contre 90 pour cent pour les femmes. Néanmoins, les hommes tunisiens sont plus susceptibles de souscrire à plusieurs services financiers, ce qui se traduit par une disparité notable au niveau de l'intensité d'usage des services financiers.

Entreprises

Ce marché compte approximativement 1 million d'entreprises, majoritairement des auto-entrepreneurs (87 pour cent), situées pour la plupart dans le Grand Tunis et la région de l'Est (82 pour cent).

S'agissant des très petites entreprises, l'informalité⁹ atteint 26 pour cent alors qu'elle est de 40 pour cent parmi les auto-entrepreneurs.

Les entreprises les moins incluses financièrement sont les auto-entrepreneurs, en particulier dans les secteurs de la construction, du commerce, de l'hôtellerie et de la restauration.



Niveau d'inclusion financière

Complètement exclus : 29 pour cent n'ont aucun accès ou usage des services financiers (pas même une assurance obligatoire). Ce sont principalement des auto-entrepreneurs.

Basique : 51 pour cent ont généralement souscrit à une assurance obligatoire alors que l'accès aux comptes de dépôt est limité à une entreprise sur cinq. Ce groupe est principalement composé d'auto-entrepreneurs et de très petites entreprises.

Moyen : 17 pour cent des entreprises ont, toutes, des comptes de dépôt et plusieurs produits d'assurance, alors que les trois quarts des entreprises ont un accès au crédit.

Élevé : 3 pour cent ont généralement accès à plusieurs comptes et à d'autres services financiers tels que le crédit, l'assurance et les paiements.

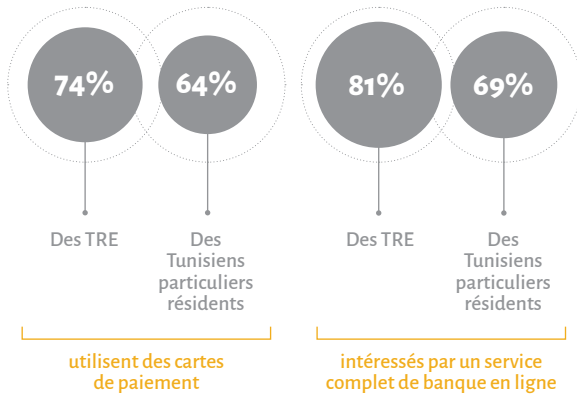
Dans l'ensemble, l'étude a confirmé une corrélation positive entre la taille de l'entreprise et son inclusion financière.

Tunisiens Résidents à l'Étranger

Le marché des TRE est estimé à 1,7 million d'adultes, majoritairement des hommes et vivant majoritairement en Europe.



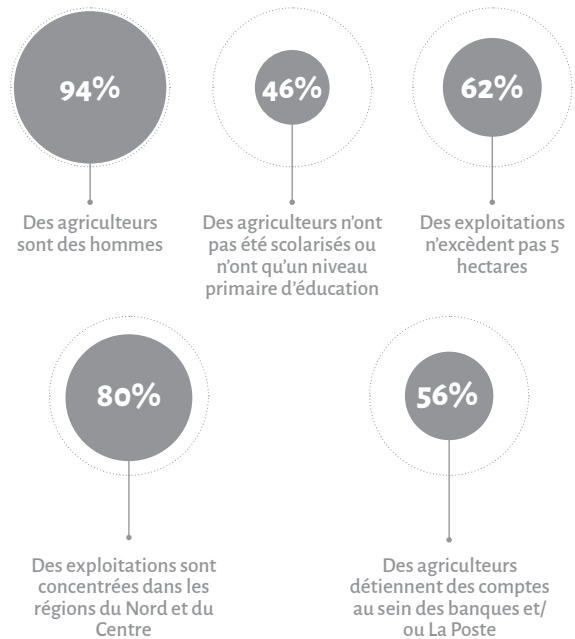
Par rapport aux locaux, les TRE ont tendance à utiliser moins d'espèces pour les paiements et à avoir plus d'engouement pour la digitalisation:



63 pour cent des Tunisiens Résidents à l'Étranger détiennent des comptes au sein d'institutions financières nationales; principalement des banques. L'épargne est le principal motif de détention de comptes.

Agriculteurs

Le nombre total d'agriculteurs tunisiens est estimé à environ 500 000, dont environ la moitié ont 50 ans et plus.



Le manque de confiance vis-à-vis des institutions financières et le faible niveau d'éducation financière constituent les principaux obstacles à l'inclusion financière des agriculteurs.



La conjugaison de tous ces efforts **stimulerait l'inclusion financière**, offrirait **davantage d'opportunités aux acteurs du marché et renforcerait ainsi l'économie tunisienne.**



- 7 Source : résultats du sondage.
- 8 Basé sur le score d'inclusion financière conçu dans le cadre de cette étude (cf. section relative à la présentation de méthodologie pour plus de détails).
- 9 Entreprises qui ne sont pas enregistrées auprès d'une structure gouvernementale comme indiqué par la personne interrogée durant le sondage.

Aperçu de l'inclusion financière en Tunisie



L'inclusion financière a progressé en Tunisie au cours de ces dernières années.

Les résultats du sondage révèlent une amélioration de l'inclusion financière depuis 2018¹⁰. À titre d'exemple, la détention de comptes par les adultes auprès des banques et de La Poste a respectivement progressé de 33 à 49 pour cent, et de 32 à 35 pour cent en 2021. Cette progression s'inscrit dans la continuité de la tendance positive déjà observée entre 2011 et 2017, période durant laquelle la détention de comptes par les particuliers âgés de plus de 15 ans a évolué de 24 à 37 pour cent¹¹. Le taux de détention de comptes auprès d'institutions de microfinance (IMF) a, quant à lui, pratiquement doublé passant de 5 pour cent en 2018 à 9,7 pour cent en 2021.

L'amélioration de l'inclusion financière semble être étroitement liée aux récentes initiatives menées par les autorités.

Ces dernières années, le gouvernement a multiplié les actions visant à améliorer l'inclusion financière. Ces efforts s'appuient notamment sur la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) de 2016 et sur la mise à jour de la réglementation bancaire. Revue en 2018, la SNIF s'est traduite par de multiples initiatives telles que la réglementation sur les établissements de paiement (EdP), le lancement des services de paiement mobiles, la fusion en cours des associations de microfinance en institutions régionales ainsi que l'élaboration d'un nouveau code des assurances.

L'initiative de de-cashing menée par la BCT a été lancée en 2017 afin de réduire l'usage du cash dans le cadre des paiements et de l'épargne informelle¹². Par ailleurs, le gouvernement a entrepris des actions spécifiques durant la pandémie de COVID-19 qui ont permis de digitaliser le transfert des aides octroyées par l'État aux particuliers à travers des portefeuilles électroniques, attirant ainsi près de 420 000 utilisateurs auprès de La Poste.

Néanmoins, l'accès aux services financiers et leur usage demeurent limités pour certains segments de la population et zones géographiques.

Alors que l'inclusion financière semble progresser, certains segments de la population demeurent en retrait. Les résultats du sondage indiquent que 9 pour cent des particuliers et 29 pour cent des entreprises n'ont aucun accès ou usage des services financiers. Parmi ceux qui sont clients d'institutions financières, beaucoup ont un accès et un usage assez restreints des services et produits financiers. Quatre particuliers sur 10 et un peu plus de la moitié des entreprises (51 pour cent) détiennent réellement un ou deux produits financiers tels qu'un compte de dépôt, une solution de paiement ou une assurance obligatoire. Les catégories les moins incluses sont majoritairement les particuliers à bas revenus, les auto-entrepreneurs et les très petites et petites entreprises.

Le principal usage des comptes de dépôt pour les particuliers est lié au retrait du cash, notamment suite à la réception des salaires, des pensions de retraites ou des aides sociales. Cette tendance se confirme également auprès des particuliers détenant des cartes de débit qui utilisent 75 pour cent de leurs transactions pour retirer

du cash au niveau des distributeurs automatiques de billets (DAB). En général, les transactions en cash demeurent prédominantes. Ainsi, deux tiers des entreprises (67 pour cent) utilisent uniquement le cash pour leurs transactions et si 64 pour cent des particuliers utilisent des alternatives à l'argent liquide comme les mandats postaux et les paiements par carte, la fréquence de leur utilisation reste très limitée, à savoir une à deux fois par mois. Parmi les entreprises, les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises sont les plus concernés. La souscription aux produits d'assurance est, quant à elle, principalement stimulée par les produits obligatoires comme l'assurance automobile.

Cet accès limité et cet usage basique des services financiers sont plus prononcés dans les régions du Sud et de l'Ouest ainsi que dans les zones rurales. Alors que la détention de compte parmi les particuliers atteint les 63 pour cent dans le Grand Tunis par exemple, elle ne dépasse pas les 35 pour cent dans le Centre Ouest. Aussi, la détention de compte est en moyenne de 56 pour cent dans les zones urbaines, alors qu'elle ne dépasse pas les 30 pour cent dans les zones rurales.

Le manque de confiance envers les institutions financières, le coût des services et le niveau limité d'éducation financière figurent parmi les principales barrières à l'inclusion financière.

Les résultats de l'enquête soulignent un manque de confiance des clients et des prospects vis-à-vis des institutions financières hors La Poste, avec des niveaux de confiance variant entre 37 et 57 pour cent, comme indiqué dans le tableau 1. Pour l'ensemble des catégories de la population, les principales raisons citées justifiant ce manque de confiance sont le coût des services perçu comme élevé, l'historique des incidents non résolus, la complexité des services et l'opacité des procédures. Toutefois, La Poste fait figure d'exception puisqu'elle bénéficie d'un niveau de confiance de 80 pour cent toutes catégories interrogées confondues, probablement en raison du moindre coût et de la simplicité perçue des procédures et des produits.

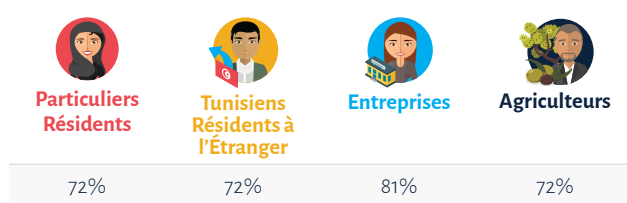
Tableau 1 : Niveau de confiance envers les institutions financières par catégorie interrogée, %, 2021

	Particuliers Résidents	Tunisiens Résidents à l'Étranger	Entreprises	Agriculteurs
Institutions de Microfinance	49%	Non applicable	Non applicable	48%
Assureurs	54%	37%	55%	52%
Banques	57%	55%	46%	56%
Établissements de Leasing	Non applicable	Non applicable	Non mesuré	37%
La Poste	84%	69%	75%	88%

Le manque d'éducation financière, au niveau des particuliers, des très petites, petites et moyennes entreprises (TPME), ainsi que des agriculteurs constitue un défi qu'il conviendra de surmonter afin de stimuler le développement de l'inclusion financière. À titre d'exemple, 61 pour cent des particuliers et 54 pour cent des agriculteurs jugent les produits d'assurance trop complexes, 35 pour cent des particuliers uniquement connaissent le concept de wallet et 14 pour cent des entreprises connaissent le concept de financement alternatif. Cela n'empêche pas la majorité des clients des banques et de La Poste de manifester un grand intérêt pour les services financiers digitaux qui représentent une alternative aux canaux de distribution traditionnels, tel que présenté dans le tableau 2.

Les conclusions des sondages soulignent également que pour l'ensemble des catégories, les clients existants et potentiels s'attendent à des services financiers moins coûteux, plus transparents, plus accessibles et plus simples à souscrire et à utiliser.

Tableau 2 : Intérêt pour les solutions financières entièrement numériques parmi les clients des Banques et de La Poste



Les institutions financières se concentrent principalement sur les personnes à revenus moyens à élevés et sur les grandes entreprises, avec peu d'efforts en faveur des populations les moins incluses.

Les banques publiques, avec environ un tiers des portefeuilles de crédits¹³, ont principalement financé, ces dernières années, les entreprises détenues par l'État et le déficit public, délaissant ainsi les populations les moins incluses financièrement. Les deux autres tiers du portefeuille de crédit sont détenus par des institutions financières étrangères et locales qui ont généralement peu d'appétit pour les segments considérés comme risqués.

Les principales institutions financières, telles que les banques et les compagnies d'assurance, ont historiquement concentré leurs activités sur les particuliers à revenus moyens à élevés, ainsi que sur les grandes entreprises. Elles ont également densifié leurs réseaux d'agences dans les pôles économiques les plus développés du Grand Tunis et d'autres régions de l'Est, au détriment des régions de l'Ouest et des zones rurales. Des offres ciblant les particuliers et les entreprises les moins inclus financièrement ont commencé à émerger, notamment des offres de produits et services adaptées aux besoins des TPME ainsi que des agences spécialisées et des comptes gratuits avec des cartes prépayées.

Les banques représentent l'une des plus importantes parties prenantes du secteur de l'assurance, contrôlant 11 des 18 compagnies d'assurance du marché. Traditionnellement, les assureurs se sont concentrés sur les produits obligatoires (Non-Vie) et les offres d'Assurance-Vie pour les personnes à revenus élevés. Les assureurs ont récemment commencé à numériser la souscription des produits et la gestion des sinistres, et à adresser les populations à plus faibles revenus avec des produits de micro-assurance-crédit distribués en partenariat avec les IMF.

Les banques détiennent par ailleurs des participations majoritaires dans quatre des huit sociétés de leasing qui proposent principalement du crédit-bail. Les sources de refinancement de ces entités étant limitées par la réglementation, elles se refinancent

via des prêts bancaires (38 %), le marché obligataire local (24 %) et, dans une moindre mesure, via des institutions de financement du développement (IFD). Les possibilités réduites de refinancement limitent par conséquent leur appétit au risque et l'élargissement de leurs portefeuilles.

Les banques sont également le principal pourvoyeur de fonds de capital-risque, les investissements étant principalement encouragés par des avantages fiscaux¹⁴. Cependant, les fonds de capital-risque sont en majeure partie orientés vers des entreprises matures de taille moyenne, généralement dans le secteur manufacturier, tandis que les entreprises les moins incluses financièrement sont majoritairement des auto-entrepreneurs, des très petites et petites entreprises du secteur des services.

Les acteurs financiers adressant les populations les moins incluses, comme La Poste et les IMF, font face à des défis structurels qui entravent leur développement.

La Poste, acteur public majeur du secteur financier, est un vecteur important d'inclusion financière. L'institution détient 2 millions de comptes courants, 4 millions de comptes d'épargne en 2020¹⁵ et un réseau de 1 054 agences, y compris dans les régions non ciblées par les banques. La Poste est aussi un pionnier des services financiers digitaux, avec plusieurs initiatives développées depuis 2010 telles que les solutions de mobile money, l'application de portefeuille mobile D17 et la plateforme numérique myPoste permettant de gérer tous les services financiers à distance. Cependant, n'étant pas autorisée à distribuer de crédits, La Poste perdrait des clients ayant un besoin de financement. La Poste a d'ailleurs soumis une demande d'autorisation en vue de créer sa propre banque. Cette demande est actuellement en cours d'examen.

Le secteur de la microfinance s'est considérablement développé au cours de ces dernières années avec un taux de croissance annuel moyen de 19,7 pour cent entre 2010 et 2021¹⁶. En général, les opérateurs du secteur de la microfinance rencontrent des difficultés dans le cadre de leur refinancement. Les associations de microfinance dépendent exclusivement des lignes de refinancement de la Banque Tunisienne de Solidarité (BTS) qui n'ont pas dépassé les 101 millions de dinars (31 millions de dollars) en 2020¹⁷.



Les résultats de l'enquête indiquent que l'inclusion financière s'est améliorée en Tunisie depuis 2018.



10 Étude sur l'inclusion financière en Tunisie, Ministère des Finances, 2018.
 11 Pour les particuliers âgés de 15 ans et plus, Findex, Banque Mondiale. Il est à noter que ce taux de détention de comptes pour les plus de 15 ans mesuré au niveau du Findex 2021 publié en juin 2022 demeure stable à 37 pour cent.
 12 <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/actualites.jsp?id=393>.
 13 Banque Centrale de Tunisie, Rapport sur la supervision bancaire, 2020.
 14 83 pour cent des ressources, Association Tunisienne des Investisseurs en Capital (ATIC), rapport annuel, 2020.
 15 Source : La Poste, Rapport annuel 2020. Les chiffres ne reflètent pas le nombre exact de clients actifs : 1 client peut détenir plusieurs comptes et les comptes ne sont pas tous actifs. Selon le sondage IFC réalisé auprès des particuliers en 2021, 35 pour cent de la population adulte détient des comptes à La Poste, ce qui correspondrait à 2,94 millions d'individus.
 16 Source : données de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (ACM).
 17 Source : BTS, rapport annuel 2020.

Opportunités de marché pour les acteurs du secteur financier



Cette étude met en lumière un déséquilibre significatif entre l'offre et la demande. Ce déficit se traduirait en opportunités pouvant atteindre jusqu'à 7,5 millions de particuliers résidents en Tunisie, 694 000 entreprises formelles, 800 000 Tunisiens résidents à l'étranger et 500 000 agriculteurs, et des revenus bruts supplémentaires de 10,3 milliards de dinars (3,2 milliards de dollars) pour les acteurs financiers. Les entreprises informelles expriment également un fort engouement pour les services financiers et représentent un potentiel d'environ 111 millions de dinars (31 millions de dollars). Toutefois, il s'agit d'une opportunité à long terme dans la mesure où l'accès aux services financiers requiert généralement un niveau minimum de formalité.

Particuliers Résidents

L'amélioration de l'inclusion financière de 7,5 millions de particuliers à revenus bas ou moyens générerait 6,1 milliards de dinars (1,9 milliard de dollars) de revenus bruts pour les acteurs du secteur financier.

Bien que leurs besoins diffèrent selon les types de services, les particuliers s'accordent sur des attentes communes relatives à la transparence, au prix, à l'accessibilité et à la simplicité des services. Ils expriment également le souhait d'adopter des services digitaux. L'accès aux comptes transactionnels¹⁸ combinés à des moyens digitaux de paiement et de transfert, l'épargne, l'assurance et le crédit constituent les principales opportunités pour les acteurs du secteur financier.

Tableau 3 : Opportunités pour les acteurs du secteur financier ciblant les particuliers

Opportunité	Revenus (Millions TND)	Principaux types d'institutions financières concernées par ces opportunités				
		Banques	La Poste	EdP	IMF	Assureurs
Comptes transactionnels avec des services digitaux de paiements et de transferts domestiques	300	●	●	●	○	
Services de micro-épargne	19	●	●	○	○	●
Crédits pour financer des achats immobiliers ou le lancement d'activités économiques	3 600	●		○	●	○
Services de micro-assurance	130	○	○		○	●
Assurance santé complémentaire	2 100	○	○		○	●

● Produits et services pouvant être fournis directement par l'institution financière

○ Produits et services pouvant être distribués en partenariat avec d'autres acteurs

Des comptes transactionnels avec des services digitaux de paiements et de transferts domestiques bénéficieraient à 2,6 millions de particuliers.

Les résultats de l'enquête montrent que 36 pour cent des particuliers utilisent uniquement le cash pour régler leurs transactions. Concernant le commerce électronique, l'utilisation du cash reste à un niveau plus élevé avec 83 pour cent des transactions réglées en espèces. Par ailleurs, parmi les clients des banques et de La Poste, environ la moitié seulement détient des cartes de débit ou de crédit. Le niveau élevé d'utilisation de l'espèce pourrait en partie s'expliquer par des problématiques d'infrastructure. À titre d'exemple, 45 pour cent des terminaux de paiement installés sont hors service et environ 25 pour cent des guichets automatiques de La Poste sont en général interrompus en raison de problèmes techniques¹⁹. Cependant, 57 pour cent des particuliers, qui règlent leurs transactions exclusivement en espèces, seraient intéressés par l'adoption de moyens de paiement digitaux, à condition qu'ils soient moins coûteux, facilement

accessibles et plus sûrs. Les institutions financières gagneraient à exploiter cette opportunité en fournissant des comptes transactionnels à prix réduits, avec des fonctionnalités de paiement de base via des cartes de débit et/ou des portefeuilles électroniques. Il conviendra de mettre à profit la digitalisation pour accélérer la souscription aux services, simplifier les procédures e-KYC et réduire les coûts opérationnels. Les opérations de cash in/out seraient ainsi facilitées grâce aux réseaux d'agents et aux gestionnaires automatiques de billets.

La micro-épargne inciterait 4 millions de particuliers à bas ou moyens revenus à déposer 800 millions de dinars (249 millions de dollars) auprès des institutions financières.

La crise économique perdure depuis une décennie dans le pays. Aggravée par les conséquences de la pandémie du COVID-19, elle a engendré un taux de chômage persistant d'environ 16 pour cent et a impacté la situation financière de nombreux ménages. L'épargne brute a chuté à 5 pour cent du PIB en 2020, contre 21 pour cent en 2010²⁰. Un tiers des personnes interrogées conserve son épargne sous forme d'espèces à la maison, pour des raisons de commodité et de disponibilité en cas d'urgence. Les offres d'épargne proposées actuellement par les banques et La Poste impliquent le dépôt et le retrait des fonds dans des agences physiques par les clients. Cela occasionne des frais de transport, du temps d'attente et des contraintes supplémentaires liées notamment à des horaires restreints d'ouverture. Cette situation décourage particulièrement les micro-épargnants. La mise en place de partenariats entre acteurs financiers contribuerait à l'essor de la micro-épargne. Il s'agit en effet de proposer des offres d'épargne adaptées aux besoins (via un modèle individuel ou collectif), des canaux digitaux fluidifiant la souscription et la gestion des produits, ainsi que des réseaux d'agents et des gestionnaires automatiques de billets facilitant les dépôts et les retraits.

Un portefeuille de crédits de 26 milliards de dinars (8 milliards de dollars) bénéficierait à 1,5 million de particuliers générant jusqu'à 3,6 milliards de dinars (1,1 milliard de dollars) d'intérêts bruts²¹.

Les résultats de l'enquête révèlent que 72 pour cent des individus ont recours au crédit, dont la moitié emprunte exclusivement auprès de créanciers informels tels que la famille, les amis et les épiciers. Les personnes à faibles revenus, gagnant moins de 500 dinars par mois, sont celles qui ont particulièrement recours à ce type de financement informel. Les personnes ayant des revenus supérieurs à 1 000 dinars par mois s'orientent principalement vers les banques. Les IMF visent quant à elles principalement les personnes à faibles et moyens revenus (inférieurs à 1 000 dinars).

Environ quatre personnes interrogées sur dix (39 pour cent) expriment un besoin de financement dans les douze prochains mois, principalement pour lancer une entreprise ou acquérir un logement. Ces besoins représentent une opportunité potentielle pour les banques et les IMF d'environ 20,7 milliards de dinars (6,5 milliards de dollars) et 5,3 milliards de dinars (1,7 milliard de dollars) respectivement. Pour saisir cette opportunité de marché, les acteurs financiers gagneraient à capitaliser sur la digitalisation afin de baisser les coûts de distribution et de gestion, ainsi que sur des moyens innovants d'évaluation des risques de crédit basés sur les données. En effet, il conviendrait de proposer des offres sur mesure, une tarification adaptée en fonction du risque, des procédures administratives simplifiées, des exigences de garanties allégées en fonction des cas, et par conséquent des montants de crédit plus élevés pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Le marché tunisien de l'assurance demeure peu développé, avec des primes atteignant environ 235 dollars par habitant²² en 2019, contre 318 dollars pour le Maroc et 4 649 dollars en France. Le marché a pendant longtemps été principalement porté par des produits obligatoires, tels que la couverture santé de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) et l'assurance automobile. Toutefois, le secteur s'achemine vers un renforcement des offres d'assurance-vie en raison de la volonté des compagnies d'assurance d'élargir leurs portefeuilles à des produits plus rentables. Pour attirer davantage de clients, les assureurs devront remédier au manque de confiance général, à une perception de coûts élevés des services offerts et à des produits et des procédures jugés complexes.

L'assurance maladie complémentaire améliorerait la couverture d'environ 6 millions de personnes tout en générant jusqu'à 2,1 milliards de dinars (660 millions de dollars) de primes brutes pour les acteurs du marché.

Les trois quarts des adhérents de la CNAM interrogés se disent insatisfaits de la couverture fournie par la Caisse, qui compte environ 8 millions d'adhérents. De même, tout comme les deux autres caisses de sécurité sociale (Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) et Caisse Nationale de Retraite et de Prévoyance Sociale (CNRPS)), la CNAM rencontre des défis financiers structurels qui limitent sa capacité à faire face à l'inflation des coûts de santé. L'écart qui en résulte (entre les coûts réels et les honoraires et remboursements par la CNAM) est estimé à plus de 50 pour cent des frais de santé supportés par les adhérents²³. Dans ce sens, les compagnies d'assurance pourraient nouer des partenariats avec la CNAM pour concevoir et proposer une assurance maladie complémentaire.

La micro-assurance attirerait ainsi 3 millions de particuliers et générerait près de 130 millions de dinars (41 millions de dollars) de revenus pour les acteurs du marché.

Parmi les personnes interrogées, 39 pour cent ont exprimé un intérêt pour les produits de micro-assurance. Les personnes à faibles ou moyens revenus (inférieurs à 1 000 dinars par mois) sont celles qui manifestent le plus d'engouement. L'objectif est de réduire leur exposition au risque via une couverture compatible avec leurs capacités financières. Ces produits couvriraient des risques divers tels que le décès du chef de famille, des accidents, des blessures ou des maladies entraînant une invalidité partielle ou totale, ou encore des risques liés à des biens tels que des logements ou des petits équipements. Les IMF pourraient jouer un rôle majeur dans la distribution de ces produits auprès des segments cibles, en partenariat avec les assureurs. La digitalisation est également un levier clé permettant la baisse des coûts de distribution et de gestion.

18 *Compte transactionnel : compte utilisé pour effectuer des opérations courantes de paiement, d'encaissement, de transfert. Il peut s'agir d'un compte bancaire, d'un compte postal ou d'un compte détenu auprès d'un établissement de paiement.*

19 *Source : statistiques collectées auprès de La Poste et de Monétique Tunisie.*

20 *Banque Mondiale Open Data.*

21 *Les taux d'intérêt appliqués sont les suivants : 9,7% appliqué pour 20,7 milliards de dinars fournis par les banques conformément au taux d'intérêt moyen au second semestre 2021 selon la Banque Centrale de Tunisie, et 30% pour 5,3 milliards de dinars fournis par les IMF sur la base des estimations du secteur.*

22 *Converti à la parité de pouvoir d'achat.*

23 *Source : Estimations réalisées au cours de l'étude.*



Tunisiens Résidents à l'Étranger

Des services financiers ciblant 830 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger généreraient 1,9 milliard de dinars (590 millions de dollars) de revenus bruts pour les acteurs financiers tunisiens.

Les principales opportunités pour ce segment portent sur les solutions digitales de paiements et de transferts internationaux, l'épargne, le crédit et l'assurance multi-risques habitation.

Tableau 4 : Opportunités pour les acteurs financiers ciblant les TRE

Opportunité	Revenus (Millions TND)	Principaux types d'institutions financières concernées par ces opportunités			
		Banques	La Poste	EdP	Assureurs
Comptes transactionnels avec des services digitaux de paiements et de transferts domestiques	15	●	●	●	
Offres d'épargne en devises en Tunisie	22	●	●	○	●
Transferts internationaux vers la Tunisie	7	●	●	●	
Crédits pour financer des achats immobiliers ou le lancement d'une activité économique	1 800	●			
Assurance multi-risques habitation	58	○	○		●

● Produits et services pouvant être fournis directement par l'institution financière

○ Produits et services pouvant être distribués en partenariat avec d'autres acteurs

Environ 220 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger augmenteraient leur épargne en Tunisie de 1,1 milliard de dinars (340 millions de dollars) moyennant des incitations qui répondraient à leurs attentes.

63 pour cent des TRE interrogés dans le cadre de cette étude détiennent des comptes auprès d'institutions financières tunisiennes, la plupart étant des comptes bancaires. Le motif principal de la détention de comptes bancaires en Tunisie est l'épargne. L'épargne détenue par les Tunisiens Résidents à l'Étranger est relativement plus stable et sert à financer des besoins à moyen et long terme, notamment la retraite. 45 pour cent des répondants sont prêts à augmenter leur épargne auprès des institutions financières tunisiennes s'ils perçoivent de meilleurs rendements et un accès facilité à leurs fonds.

Les offres existantes sur le marché semblent être en deçà de ces attentes et doivent être repensées en conséquence. Bien que La Poste et les banques proposent des comptes d'épargne dédiés aux TRE, les processus d'ouverture et de gestion de ces comptes sont partiellement digitalisés et ne peuvent être intégralement gérés à distance. La disponibilité d'un chargé de clientèle dédié apparaît ainsi comme le critère le plus important dans le choix d'une banque pour 41 pour cent des répondants. Plusieurs banques mettent effectivement à disposition des chargés de clientèle spécialisés dédiés aux TRE. Néanmoins, 23 pour cent des clients existants déclarent être insatisfaits des services notamment en raison de la mauvaise qualité de gestion de la relation. La Poste quant à elle ne dédie pas de chargés de clientèle spécialisés, ni pour les particuliers en Tunisie, ni pour les Tunisiens Résidents à l'Étranger. Par ailleurs, les produits d'épargne en devises étrangères sont généralement peu rémunérateurs, et peuvent s'avérer complexes et coûteux en termes de gestion.

Des comptes transactionnels en devises couplés aux solutions digitales de paiement et de transfert intéresseraient 420 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger.

Environ un quart des TRE interrogés règlent leurs transactions exclusivement en espèces lorsqu'ils sont en Tunisie. Même si cette proportion est inférieure à celle des résidents (36 pour cent), une utilisation plus répandue des paiements digitaux par les TRE devrait être possible puisque ces TRE vivent principalement dans des pays dotés d'écosystèmes favorisant le paiement digital. Le recours à l'utilisation du cash dans le pays d'origine est lié à la perception du coût élevé des moyens alternatifs de paiement, au manque de terminaux de paiement électronique et aux difficultés perçues de souscription aux cartes locales. Alors que ces contraintes sont partagées par

les résidents, les TRE en visite en Tunisie sont également confrontés au coût de change lorsqu'ils utilisent des cartes émises par des banques étrangères. Ils seraient toutefois plus enclins à utiliser des moyens digitaux de paiement tels que les cartes et les wallets si les institutions financières revoyaient les frais à la baisse, avec des processus de souscription simplifiés, et une acceptation plus répandue par les commerces de ces moyens de paiement.

Au moins 250 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger seraient intéressés par des services de transferts internationaux facilement accessibles, sécurisés et à faible coût.

Les transferts de fonds de la diaspora tunisienne ont atteint un record exceptionnel de 7,5 milliards de dinars (2,3 milliards de dollars) en 2021²⁴, soit une augmentation de 28 pour cent par rapport aux 5,8 milliards de dinars en 2020 (alors équivalent à 5,3 pour cent du PIB). Les services de transfert formels dominant : 80 pour cent des répondants à l'enquête transfèrent leurs fonds par le biais d'acteurs financiers formels. Alors que les utilisateurs des services de transfert de fonds formels déclarent être généralement satisfaits compte tenu de la rapidité et de la simplicité des services, le coût est perçu comme étant élevé. Cette perception concernerait 20 pour cent des TRE qui transfèrent leurs fonds par des canaux informels.

La mise en place de canaux de transferts instantanés et moins coûteux devrait drainer davantage de fonds vers les canaux formels et les institutions financières en attirant les utilisateurs privilégiant le coût. Ce type de services est déjà fourni par de nouveaux acteurs internationaux²⁵ sur d'autres marchés (contrairement à la Tunisie), concurrençant ainsi les banques et les sociétés traditionnelles de transfert d'argent, grâce à une politique de tarification attractive.

Un portefeuille de crédits de 21 milliards de dinars (6,5 milliards de dollars) permettrait de répondre aux besoins de financement de 160 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger.

Seuls 14 pour cent des TRE interrogés ont déjà obtenu un crédit auprès d'une institution financière en Tunisie et notamment auprès d'une banque. Une proportion comparable (18 pour cent) a exprimé un besoin de financement dans les douze prochains mois, principalement pour l'achat d'un bien immobilier ou le financement d'une entreprise en Tunisie. Alors que plusieurs banques proposent déjà des crédits immobiliers dédiés à la diaspora, les offres dédiées aux crédits aux entreprises restent limitées. Il s'avère que les TRE s'attendent à des taux d'intérêt inférieurs à ceux traditionnellement offerts - potentiellement parce qu'ils ont vécu dans un environnement de taux bas en Europe au cours de la dernière décennie. Globalement, les taux d'intérêt appliqués par les banques se situent entre 3 et 4 pour cent pour refléter le risque lié à des clients selon leur historique en matière d'emprunts.

220 000 Tunisiens Résidents à l'Étranger souscrieraient à des produits d'assurance multi-risques habitation, ce qui générerait environ 58 millions de dinars (18 millions de dollars) en primes pour les compagnies d'assurance.

Environ 30 pour cent des TRE interrogés détiennent déjà un produit d'assurance local, principalement une assurance automobile obligatoire. Étant donné que la majorité des TRE vivent dans des pays européens offrant des régimes de sécurité sociale étendus, couvrant la maladie et la retraite, le besoin d'assurance locale est principalement lié aux actifs physiques tels que les voitures ou les logements. Bien que de tels produits soient disponibles en général, il n'existe pas d'offres dédiées à la diaspora. La souscription à ces services et la gestion des sinistres nécessitent généralement une présence physique dans le pays. Des produits d'assurance habitation adaptés, incluant la possibilité de souscrire et de gérer les sinistres à distance via les canaux digitaux, susciteraient l'intérêt des TRE.

Auto-Entrepreneurs, Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises
En bénéficiant de services adaptés, environ 694 000 auto-entrepreneurs, très petites, petites et moyennes entreprises formelles générerait 1,3 milliard de dinars (405 millions de dollars) de revenus pour les acteurs financiers.

Pour les auto-entrepreneurs et les TPME formelles, les opportunités majeures identifiées dans le cadre de cette étude portent sur l'accès à des comptes transactionnels abordables, l'adoption de moyens de paiement digitaux, le crédit et le capital-investissement, l'assurance et les services non financiers.

24 Banque Centrale de Tunisie.
25 Exemples : Wise, Revolut, Remitly, OFX.

Tableau 5 : Opportunités pour les acteurs financiers ciblant les entreprises

Opportunité	Revenus (Millions TND)	Principaux types d'institutions financières concernées par ces opportunités							
		Banques	La Poste	EdP	Sociétés de Leasing / Factoring	IMF	Investisseurs en capital	Plateformes de financement participatif	Assureurs
Comptes transactionnels avec des services digitaux de paiement et de transferts domestiques	~ 75	●	●	●		○			
Crédit	~ 1100	●			●	●	○	○	
Capital	Non estimé	○				○	●	○	
Financement participatif	~ 90	○				○	○	●	
Assurance multi-risques	~ 39	○	○			○			●
Services non financiers	Non estimé	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐

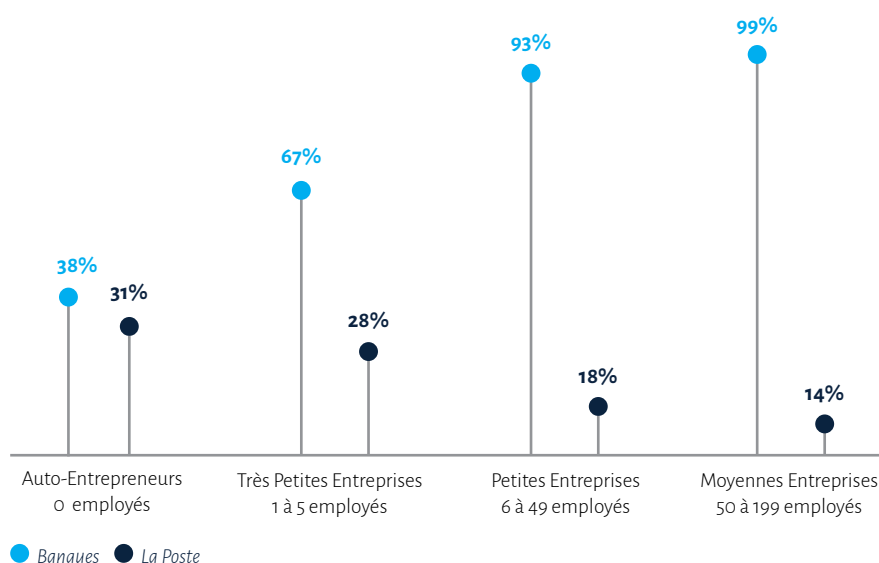
- Produits et services pouvant être fournis directement par l'institution financière ○ Produits et services pouvant être distribués en partenariat avec d'autres acteurs
- ◐ Mixte: fourniture de certains services en direct et distribution d'autres services en partenariat avec d'autres acteurs tiers

La mise en place de comptes transactionnels à des coûts plus accessibles et de solutions digitales d'encaissement toucherait respectivement 302 000 auto-entrepreneurs formels et 195 000 TPME, générant un total de 77 millions de dinars (24 millions de dollars) de revenus bruts.

Les résultats de l'enquête soulignent que 61 pour cent des entreprises formelles détiennent des comptes transactionnels, y compris ceux utilisés conjointement pour les besoins personnels et professionnels. La détention de comptes varie considérablement selon la taille de l'entreprise, avec un taux de détention de 58 pour cent pour les auto-entrepreneurs, de 80 pour cent pour les très petites entreprises, de 96 pour cent pour les petites entreprises et de 100 pour cent pour les moyennes et grandes entreprises. Alors que La Poste attire principalement une clientèle d'auto-entrepreneurs à faibles revenus, les entreprises à taille plus significative optent pour les banques commerciales afin de pouvoir accéder à des capitaux et à une série de services spécialisés, tel que le montre le graphique 1. À ce titre, les banques concentrent leurs efforts commerciaux sur les professions à revenus très élevés, généralement des professionnels tels que les médecins, les architectes et les avocats ou d'autres entreprises bien établies. La Poste, pour sa part, n'est pas proactive sur le segment des auto-entrepreneurs ou des très petites entreprises²⁶.

Les 39 pour cent restants n'ayant pas de comptes sont majoritairement des auto-entrepreneurs qui, pour la plupart, ne perçoivent pas l'intérêt d'ouvrir de comptes, pensent manquer des ressources financières nécessaires ou encore ne font pas confiance aux institutions financières.

Graphique 1 : Détention de comptes par les entreprises formelles auprès des banques et de La Poste par taille d'entreprise, %, Enquête IFC 2021



26 Source : entretien avec La Poste



Le cash est prépondérant au niveau des décaissements. 86 pour cent des entreprises interrogées utilisent en effet principalement de l'espèce lors des paiements. Pour les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises, la proportion atteint les 88 pour cent, alors qu'elle baisse considérablement parmi le segment des entreprises à taille plus significative, atteignant ainsi les 18 pour cent pour les moyennes entreprises. 53 pour cent des entreprises interrogées n'utilisent aucun moyen digital pour régler leurs dépenses, s'appuyant uniquement sur des moyens de paiement non digitaux (espèces, chèques, effets de commerce, mandats postaux). Cependant, 62 pour cent d'entre elles se montrent prêtes à adopter des solutions digitales telles que les cartes, les virements et les prélèvements automatiques. Les wallets pourraient devenir la prochaine génération de méthodes de paiement, mais nécessitent davantage d'efforts de développement et aussi de communication. Pour les encaissements, 49 pour cent des entreprises interrogées n'utilisent aucun moyen digital de paiement. Toutefois, la moitié d'entre elles est prête à adopter un mode de paiement digital pour recevoir des paiements via l'utilisation de terminaux ou de portails de paiement, des virements, des prélèvements automatiques ou des wallets.

Les institutions financières pourraient saisir cette opportunité en équipant les auto-entrepreneurs, les très petites et petites entreprises de moyens digitaux de paiement fiables et simples à déployer et à utiliser avec une tarification attractive.

Un financement potentiel au profit de 313 000 auto-entrepreneurs et TPME rapporterait 1,1 milliard de dinars (342 millions de dollars) de revenus bruts aux institutions financières.

Seulement 26 pour cent des entreprises formelles interrogées ont confirmé avoir eu accès au crédit auprès d'institutions financières, avec de grandes disparités entre les différents segments. Seuls 22 pour cent des auto-entrepreneurs ont obtenu un crédit auprès d'institutions financières, contre 49 pour cent pour les très petites entreprises, 68 pour cent pour les petites et moyennes entreprises et 85 pour cent pour les grandes entreprises. L'enquête révèle que les petites, moyennes et grandes entreprises sollicitent principalement des financements auprès des banques et des sociétés de leasing, tandis que les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises s'appuient principalement sur les IMF et, dans une moindre mesure, sur les banques, y compris la BTS. Les entreprises sont financièrement vulnérables lors de la première année d'activité puisque les banques les considèrent comme étant trop risquées à court terme pour bénéficier de lignes de financement. Par ailleurs, la BTS et la Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME) ne sont pas en mesure de remédier à ce déficit parce qu'elles ne disposent pas de solutions de financement à court terme.

40 pour cent des auto-entrepreneurs et des TPME interrogées, qui sont vraisemblablement éligibles pour bénéficier d'un crédit, ont exprimé un besoin de financement, principalement pour acquérir de nouveaux actifs et acheter des matières premières. Les entreprises de taille moyenne en particulier, s'attendent à des taux d'intérêt bas, à moins d'exigences en termes de garantie, et à des délais d'exécution plus courts que ceux pratiqués actuellement. Les résultats de l'enquête confirment par ailleurs que les grandes entreprises ont une meilleure connaissance des produits financiers, des exigences de qualité plus élevées et des besoins plus complexes que les autres segments. Les auto-entrepreneurs, les très petites entreprises, et les petites entreprises réclament des montants de crédit plus élevés que ceux offerts généralement par les institutions financières à ce type de segments. Face à ces attentes, les institutions financières affichent des exigences et des politiques différentes comme le montre le tableau 6.

Tableau 6 : Comparaison des conditions d'accès au crédit pour les différents types d'institutions financières

	Taux d'Intérêt	Garanties	Montants	Délais d'octroi
Leasing	● 14% fixe en moyenne avec plafond variable	● Pas de garanties requises	● Pas de restriction réglementaire en général	● 1 à 2 semaines en Moyenne
BTS	● 5% fixe	● Pas de garanties requises	● Jusqu'à 150 000 TND	● Supérieur à un mois
BFPME	● 7 à 8% fixe	● A récemment commencé à exiger des garanties	● De 150 000 à 15 millions TND	● Supérieur à un mois
Factoring	● 10% fixe en moyenne avec plafond variable	● Pas de garanties requises	● Entreprises avec un minimum de 500 000 TND de chiffre d'affaires	n/a
MFI	● 30% fixe en moyenne sans plafond	● Garanties exigées	● Montant moyen de 4 000 TND avec un maximum autorisé de 40 000 TND	● Moins d'une semaine en général
Banks	● 9 à 10% variable avec plafond variable	● Le plus haut niveau de garantie en général (jusqu'à 300% de la valeur du crédit)	● Crédits court terme plafonnés par la réglementation. Crédits moyen et long termes non plafonnés	● Supérieur à un mois

● Offre sans ou avec peu de restrictions ● Offre avec quelques restrictions ● Offre avec plusieurs restrictions

Source : Recherche documentaire et entretiens menés par l'équipe projet. Les sources pour les taux d'intérêts sont basées sur les chiffres communiqués par la Banque Centrale de Tunisie, ou collectés durant les entretiens avec les experts et les institutions financières – Ces derniers ne constituent pas systématiquement une source officielle.



25 000 TPME formelles seraient intéressées par le financement par capitaux propres, pour une enveloppe globale estimée à 2,5 milliards de dinars (779 millions de dollars).

Seulement 7 pour cent des TPME interrogées ont eu recours à des levées de fonds auprès d'investisseurs. Cependant, 30 pour cent des TPME manifestent un intérêt pour les solutions de capital-investissement, et se disent prêtes à faire appel à des investisseurs en capital. Actuellement, l'offre est dominée par les sociétés d'investissement à capital risque (SICAR) qui se concentrent sur les entreprises de taille moyenne du secteur manufacturier. Ces acteurs ont fait preuve d'un appétit limité pour les secteurs de l'agriculture, du commerce et des technologies, soit les secteurs rencontrant des difficultés d'accès au financement. Les SICAR se concentrent également sur les entreprises de taille moyenne en phase de croissance, alors que les capitaux investis en phases d'amorçage et de démarrage demeurent limités.

Le financement participatif sous forme de crédit, de capital ou de don constituerait un moyen alternatif de financement pour plus de 28 000 auto-entrepreneurs et TPME formelles intéressés.

Bien que le financement participatif soit un nouvel outil de financement, connu seulement de 13 pour cent des entreprises interrogées, il suscite déjà l'intérêt des particuliers et de potentiels investisseurs, ainsi que des entreprises ayant un accès limité au financement. Cependant, en l'absence d'un cadre réglementaire adéquat, l'offre actuelle est quasi inexistante.

L'équipement de 197 000 auto-entrepreneurs et TPME formelles intéressés en couverture d'assurance multi-risques générerait environ 39 millions de dinars (12 millions de dollars) en primes brutes pour les assureurs.

41 pour cent des entreprises interrogées ont souscrit à au moins un produit d'assurance, notamment une assurance automobile obligatoire. Les auto-entrepreneurs détiennent en moyenne moins d'une police d'assurance (principalement l'assurance automobile), contre quatre polices d'assurance pour les grandes entreprises, en particulier l'automobile, l'assurance multi-risques, la responsabilité civile et la protection du transport de marchandises. Bien que ces différences soient en partie justifiées par la base d'actifs plus large et plus diversifiée des grandes entreprises, elles mettent également en exergue une appétence des assureurs pour les moyennes et grandes entreprises. Le manque de connaissances financières, la méfiance envers les compagnies d'assurance et la perception de coûts élevés limitent également la couverture d'assurance des auto-entrepreneurs et des très petites entreprises. 25 pour cent des auto-entrepreneurs et des TPME expriment le besoin de souscrire à des polices d'assurance au cours des douze prochains mois, principalement pour la couverture multi-risques et l'assurance automobile/flotte.

393 000 entreprises formelles seraient intéressées par les services non financiers²⁷; un service qui pourrait être fourni par les institutions financières.

Seules 24 pour cent des entreprises interrogées ont bénéficié de services non financiers tels que des formations. Ces services sont principalement fournis par des fournisseurs spécialisés et les IMF, avec des offres limitées au niveau des autres institutions financières. Certaines banques ont récemment commencé à fournir des services non financiers aux clients et aux non-clients par exemple, à travers des réseaux d'agences dédiées aux TPME qui offrent des formations et des conseils aux clients et aux non-clients.

50 pour cent des auto-entrepreneurs et des TPME interrogées ont exprimé un intérêt pour des services non financiers. Les services de formation et de conseil constituent des priorités absolues pour tous les segments, notamment pour développer les compétences en marketing et en commerce comme le montre le tableau 7. Les auto-entrepreneurs sont particulièrement intéressés par un accompagnement technique et entrepreneurial. Les TPME, quant à elles, ont besoin de plus de formations et de conseils en gestion (juridiques, comptables, financiers), ainsi que de solutions technologiques (exemples : ERP, comptabilité, CRM...).

Tableau 7 : Classement des principaux services non financiers de formation et de conseil demandés par segment d'entreprises, Enquête IFC 2021

	Auto- Entrepreneurs	Très Petites	Petites	Moyennes	Grandes
Marketing & commerce (incluant e-commerce)	1	1	1	1	1
Secteur juridique, comptabilité et financement	6	2	2	2	3
Technologie	4	4	3	3	2
Entrepreneuriat	3	3	4	6	4
Technique / Artisanat	2	5	6	4	5
Accès aux marchés	7	6	5	5	-
Agronomie	5	-	-	-	-

Classement effectué sur la base d'une échelle de 1 à 7 (1 étant le plus souvent cité et 7 le moins souvent cité).

²⁷ Les services non financiers sont des services de développement commercial offerts par les banques pour compléter leurs offres financières de base pour les TPME.

Toutes les opportunités pourraient être élargies à environ 200 000 auto-entrepreneurs, très petites et petites entreprises informelles et générer ainsi 111 millions de dinars (35 millions de dollars) en revenus bruts pour les acteurs financiers, pourvu que ces entreprises atteignent un niveau préalable de formalisme.

Outre la formalité, les freins à l'inclusion financière des auto-entrepreneurs, très petites et petites entreprises informelles s'avèrent comparables à ceux relatifs aux entreprises formelles. Globalement, les entreprises informelles ont une confiance faible envers les institutions financières. Seules 51 pour cent des entreprises informelles font confiance aux banques et 58 pour cent aux assureurs. La Poste est une exception puisque le niveau de confiance atteint 76 pour cent. Le coût élevé perçu des services et l'éducation financière limitée constituent également des obstacles à l'inclusion financière.

Pourtant, les entreprises informelles partagent le même intérêt pour les produits et services financiers que les entreprises formelles. 28 pour cent d'entre elles expriment un intérêt pour les comptes transactionnels à faible coût avec des méthodes intégrées de paiement et de transfert numériques.

Environ 53 000, soit 17 pour cent des entreprises informelles auraient besoin de financement dans les 12 prochains mois pour un encours total de 900 millions de dinars (280 millions de dollars), tandis que 25 000 (8 pour cent) manifesteraient un intérêt pour la souscription d'une assurance multi-risques professionnelle ou d'une assurance flotte.

Enfin, 56 000 (18 pour cent) entreprises informelles souhaiteraient bénéficier de services non financiers – principalement des formations en marketing, entrepreneuriat, commerce électronique et domaines techniques.

Agriculteurs

Les agriculteurs interrogés partagent des défis similaires à ceux des particuliers et des entreprises en termes d'accès aux services financiers. Les résultats mettent également en exergue le manque de confiance envers les institutions financières et un faible niveau d'éducation financière. Les agriculteurs s'avèrent particulièrement intéressés par des solutions digitales et une meilleure qualité des services, notamment un meilleur traitement de la part des institutions financières. En général, les institutions financières ne considèrent pas les agriculteurs comme un segment prioritaire, à l'exception des institutions publiques, comme l'illustre la distance moyenne qu'un agriculteur doit parcourir pour atteindre l'agence la plus proche d'une institution financière. En moyenne, il est nécessaire de parcourir 6 kilomètres pour atteindre La Poste, 11 kilomètres pour les banques publiques (généralement une agence de la Banque Nationale Agricole (BNA)), 15 kilomètres pour les IMF, 18 kilomètres pour les assureurs - notamment une agence de la Caisse Tunisienne d'Assurances Mutuelles Agricoles (CTAMA) - et 67 kilomètres pour les établissements de leasing²⁸.

La BNA et la CTAMA, qui ont pour mandat de soutenir les agriculteurs, ont, elles aussi, réduit leur exposition à ce segment pour des raisons de rentabilité. Le portefeuille de prêts agricoles de la BNA est passé de 51 à 35 pour cent entre 2009 et 2019, et la part des primes brutes collectées par la CTAMA auprès des agriculteurs est passée de 57 à 33 pour cent au cours de la dernière décennie. Cette situation est principalement due à trois grands types de défis structurels au sein des chaînes de valeur agricoles: (i) défis liés à l'exploitation à l'instar du manque de documents de propriété, (ii) problématiques spécifiques à l'agriculteur et notamment le niveau d'éducation peu avancé qui empêche l'utilisation de techniques agricoles modernes et, (iii) défis liés au marché, notamment l'accès limité aux marchés, la volatilité des prix, les problématiques dues à la réglementation des prix et les pressions inflationnistes croissantes sur les coûts impactant ainsi la rentabilité.

Aussi, le renforcement de l'inclusion financière d'un demi-million d'agriculteurs via des services financiers et non financiers adaptés générerait 1 milliard de dinars (312 millions de dollars) de revenus bruts pour les acteurs du marché.

Les principales opportunités identifiées portent sur l'épargne, les paiements digitaux, le crédit, l'assurance et les services non financiers.

28 Source : Enquête IFC 2021.

Tableau 8 : Récapitulatif des opportunités potentielles ciblant les agriculteurs

Opportunité	Revenus (Millions TND)	Principaux types d'institutions financières concernées par ces opportunités					
		Banques	La Poste	EdP	Sociétés de Leasing / Factoring	IMF	Assureurs
Comptes transactionnels avec des services digitaux de paiements et de transferts domestiques	78	●	●	●		○	
Services d'épargne adaptés aux besoins des agriculteurs	10	●	●	○	○	○	●
Crédits pour financer les cycles d'exploitation et les investissements	808	●			●	●	
Assurances agricoles contre les risques climatiques, les infestations et la mortalité du bétail	64	○	○			○	●
Formations, notamment sur les techniques agricoles, et accès à des solutions digitales agricoles	Non estimé	◐	◐	◐	◐	◐	◐

- Produits et services pouvant être fournis directement par l'institution financière ○ Produits et services pouvant être distribués en partenariat avec d'autres fournisseurs
- ◐ Mixte: fourniture de certains services en direct et distribution d'autres services en partenariat avec des acteurs tiers

Des comptes transactionnels avec un tarif adapté atteindraient environ 250 000 petits exploitants agricoles qui sont actuellement non-bancarisés ou qui utilisent exclusivement le cash pour leurs transactions financières.

56 pour cent des agriculteurs interrogés détiennent des comptes auprès des banques et/ou de La Poste, le taux de détention de compte étant le plus faible chez les agriculteurs ayant des surfaces de moins de 2 hectares. Globalement, les petits exploitants agricoles estiment qu'ils ne sont pas éligibles à l'ouverture de comptes dans des institutions financières en raison de leurs faibles revenus, ou que l'ouverture de compte ne leur apporterait aucune valeur ajoutée. Cela met en évidence le coût élevé perçu des services financiers, ainsi qu'une éducation financière limitée.

Les agriculteurs ont davantage recours au cash comparativement aux particuliers et aux entreprises, avec un taux de 83 pour cent. Cette situation s'explique par le manque d'alternatives et par la simplicité et la sécurité perçues des transactions en espèces. Néanmoins, environ un agriculteur sur deux exprime un intérêt pour l'adoption de moyens digitaux de paiement, en particulier les virements et les cartes de débit. 71 pour cent des agriculteurs qui se rendent régulièrement dans une agence bancaire seraient favorables à l'utilisation des solutions entièrement numérisées, ce qui permettrait un gain de temps et de coûts de transport conséquent. Le niveau de connaissance des wallets est encore faible. Les agriculteurs les plus disposés à adopter les moyens digitaux de paiement sont ceux qui sont déjà clients des banques ou de La Poste.

Des produits d'épargne accessibles et flexibles généreraient pour les institutions financières 450 millions de dinars (140 millions de dollars) de dépôts supplémentaires collectés auprès d'environ 101 000 agriculteurs.

Près de la moitié des agriculteurs interrogés parvient à épargner. 50 pour cent d'entre eux épargnent exclusivement auprès d'institutions financières, tandis que 40 pour cent n'utilisent que des moyens d'épargne informels tels que du cash à la maison, auprès de la famille ou des placements « en nature ». Ces agriculteurs ont généralement des plans d'épargne à court terme pour couvrir les besoins d'urgence, financer leur activité agricole ou pour l'éducation de leurs enfants. En proposant des solutions de micro-épargne avec des moyens simples de dépôt et de retrait, les institutions financières attireraient davantage de dépôts de la part des agriculteurs qui n'épargnent que de manière informelle. L'absence de ces caractéristiques au niveau des produits existants a été citée par les agriculteurs comme principal obstacle à l'épargne auprès des institutions financières.

L'octroi de 8 milliards de dinars (2,5 milliards de dollars) de crédits à 325 000 agriculteurs générerait 800 millions de dinars (249 millions de dollars) de revenus bruts pour les institutions financières.

Le segment des agriculteurs est celui dont les besoins en financement dans les douze prochains mois est le plus fort parmi toutes les populations interrogées, avec 92 pour cent des agriculteurs

qui souhaitent bénéficier de crédit pour financer leur cycle d'exploitation ou pour procéder à des investissements avec des montants moyens de 12 000 (3 700 dollars) et 39 000 (12 000 dollars) dinars respectivement.



Les résultats de l'enquête montrent que 31 pour cent des agriculteurs ont contracté des crédits auprès d'institutions financières, principalement auprès des IMF et des banques, en particulier la BNA. L'accès au financement est positivement corrélé à la taille de l'exploitation. En revanche, les canaux de financements informels tels que la famille et les amis représentent la seule source de crédit pour près de la moitié des agriculteurs interrogés. Les prêts de la part de la famille et des amis n'entraînent aucune charge, sont plus faciles à collecter, offrent une flexibilité au niveau du remboursement, et les agriculteurs ayant recours à ce type de financement se disent satisfaits des modalités. La flexibilité des remboursements est particulièrement appréciée dans les situations de volatilité des marchés.

Les produits d'assurance contre les risques climatiques, les infestations des cultures et les maladies du bétail intéresseraient 227 000 agriculteurs et généreraient 64 millions de dinars (20 millions de dollars) de primes brutes pour les assureurs.

29 pour cent des agriculteurs interrogés bénéficient d'une couverture d'assurance. Cependant, la proportion varie selon la taille de l'exploitation, la couverture chutant à 15 pour cent chez les petits exploitants agricoles ayant des surfaces inférieures à deux hectares. À l'instar des entreprises, l'utilisation est limitée par le manque de connaissances financières, le coût élevé perçu des produits d'assurance et la méfiance envers les compagnies d'assurance. Néanmoins, 61 pour cent des agriculteurs interrogés expriment un intérêt pour les produits d'assurance, principalement pour se prémunir contre les risques climatiques.

Les services non financiers tels que les formations aux techniques agricoles et la facilitation de l'accès aux solutions digitales de gestion des activités agricoles pourraient enrichir la proposition de valeur des institutions financières et attirer près de 116 000 agriculteurs.

Seuls 5 pour cent des agriculteurs interrogés ont eu recours à des services non financiers par le passé, en partie en raison de la connaissance limitée de ce type de services et de leurs fournisseurs. Pourtant, 41 pour cent des agriculteurs ont exprimé un intérêt pour les services non financiers, principalement la formation aux techniques agricoles et dans une moindre mesure, le conseil et les études techniques, les formations à l'entrepreneuriat, l'accès au financement, l'accès aux marchés et à la commercialisation.

L'enquête montre également qu'environ la moitié des agriculteurs est intéressée par des solutions digitales pouvant les aider dans la gestion de leurs exploitations agricoles, telles que la gestion de l'eau et de l'irrigation, l'approvisionnement et la gestion des ventes. Ces services seraient adossés à des fonctionnalités associées à des services financiers, tels que les paiements digitaux, l'épargne et le crédit.



Les agriculteurs ont exprimé la plus forte demande de crédit de toutes les catégories d'enquête avec 92% exprimant le besoin d'un prêt dans les 12 prochains mois.



Leviers d'action des acteurs de l'écosystème financier



Acteurs du marché

Afin de saisir ces opportunités, il conviendra pour les acteurs financiers de développer des offres adaptées aux besoins spécifiques des segments cibles. Il s'agit de tirer parti de la digitalisation afin de réduire les coûts de distribution et de gestion, permettant in fine de proposer des tarifs plus adaptés. Des partenariats entre acteurs financiers et fournisseurs de services non financiers (prestataires de solutions digitales, fournisseurs d'intrants agricoles, formateurs, experts...) permettraient d'enrichir la gamme d'offres, d'attirer des clients supplémentaires et d'améliorer la portée et les ventes croisées. Enfin, l'accompagnement au changement et la communication sont essentiels pour améliorer la culture financière et remédier au manque de confiance.

- 1. Adapter les offres aux attentes et aux besoins spécifiques des segments cibles.** Afin de répondre aux besoins des segments financièrement mal desservis, les acteurs du marché pourraient proposer des offres à des tarifs compétitifs. Il sera aussi question d'adopter une approche omnicanale permettant une exécution rapide et un accès facile aux services financiers. Il conviendra par ailleurs de garantir la transparence des tarifs et des procédures et d'assurer la sécurité des opérations. Des services non financiers peuvent être également intégrés aux offres soit en capitalisant sur l'expertise interne en matière de conseil, d'accès aux marchés, de solutions digitales ou bien en tissant des partenariats avec des fournisseurs externes spécialisés.
- 2. Investir dans la digitalisation des services et des parcours pour réduire les coûts de distribution, de gestion et in fine les tarifs pour les usagers.** La digitalisation offre une opportunité pour les acteurs du marché de repenser les parcours clients et simplifier les procédures afin de mieux répondre aux besoins des usagers. La digitalisation ne doit pas se limiter au front-end et doit pouvoir se faire de bout en bout. Pour augmenter la valeur ajoutée et stimuler l'intérêt, les produits financiers pourraient être couplés à des services digitaux non financiers tels que des solutions de facturation ou de comptabilité pour les entreprises, des solutions de gestion agricole pour les agriculteurs, la gestion budgétaire pour les particuliers, et l'accès à l'information en général. En outre, les institutions financières pourraient investir davantage dans les moyens digitaux de paiements tels que les terminaux de paiement électroniques de nouvelle génération, les gestionnaires automatiques de billets avec fonctions de dépôt et de retrait et les portails de paiement. Les solutions innovantes proposées par les Regtechs et les Agritechs peuvent être envisagées afin de collecter des données, améliorer l'accès aux services, piloter le risque et réduire les coûts.
- 3. Établir des partenariats avec d'autres acteurs du marché pour enrichir la proposition de valeur, améliorer les ventes croisées et atteindre de nouveaux segments de marché.** Le développement des partenariats entre les acteurs financiers améliorerait la distribution et faciliterait l'accès. À titre d'exemples, des partenariats impliquant des compagnies d'assurance et des IMF permettraient de distribuer des produits d'assurance à de nouveaux clients. Des accords avec les EdP donneraient accès à un réseau élargi de points de cash in/out et de distribution de produits/services. Des partenariats avec des fournisseurs de services non financiers (Agritechs, éditeurs de logiciels, prestataires de formation, experts techniques...) enrichiraient aussi la proposition de valeur pour attirer les usagers en fonction de leurs besoins. Dans l'agro-industrie, le renforcement des mécanismes de chaînes de valeurs, au travers de partenariats entre les acteurs de la chaîne de valeur, les institutions financières et les prestataires de services non financiers serait bénéfique à l'ensemble de l'écosystème. Les fournisseurs de crédit et les investisseurs en capital pourraient collaborer pour lever des capitaux, en particulier lors des premiers stades de développement où les banques limiteraient leur contribution à des besoins de court terme moins risqués. De

plus, les fonds d'investissement, y compris les plateformes de crowdfunding à venir, contribueraient aux efforts de sensibilisation et d'éducation des entreprises (principalement les auto-entrepreneurs et très petites entreprises) en matière de connaissances financières.

- 4. Approfondir la communication avec les clients et les prospects pour améliorer la culture financière et rétablir la confiance**, en adaptant le contenu et les canaux en fonction du contexte, des besoins et des connaissances financières des populations cibles. Il conviendra d'assurer la formation des équipes de front office dans les agences, des agents et des équipes de terrain dont le rôle est majeur dans ce processus.

Régulateurs

Les régulateurs sont principalement amenés à (i) améliorer la gestion de l'inclusion financière grâce à une coordination plus étroite entre toutes les parties prenantes, (ii) accélérer les réformes en cours et (iii) assouplir les autorisations et les exigences pour encourager les innovations et l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché. Plus précisément sur :

- 1. L'épargne.** Afin de stimuler le développement de la micro-épargne, la BCT pourrait envisager d'assouplir la réglementation exigeant un montant minimum de 10 dinars (3,1 dollars) pour une opération de dépôt. En outre, en fonction de la maturité des EdP et des IMF, la BCT et le Ministère des Finances seraient amenés à étudier l'opportunité d'autoriser ces acteurs à opérer en tant qu'intermédiaires pour collecter l'épargne en partenariat avec les banques et La Poste. Aussi, pour encourager les TRE à épargner localement en devises, le renforcement du niveau de garantie de dépôts est nécessaire pour rassurer les épargnants.
- 2. Le crédit.** Il conviendrait d'aborder la problématique des créances en souffrance (NPLs) au travers d'un ensemble d'initiatives coordonnées (juridiques, fiscales et prudentielles) développées dans le cadre d'une stratégie nationale et holistique sur les NPLs (actuellement en cours de préparation). Par ailleurs, la publication de la circulaire de la BCT en cours accélérerait la mise en place du cadre réglementaire encadrant les plateformes de financement participatif. L'élaboration d'un cadre réglementaire dédié à l'affacturage est également attendu.

En ce qui concerne le secteur de la microfinance, l'accélération de la réforme structurelle en cours serait très appréciée. Cette réforme implique la fusion des associations de microcrédit en institutions de microfinance régionales et devrait avoir un impact positif significatif sur la gouvernance et les pratiques. Elle contribuerait également à l'amélioration de la surveillance réglementaire et faciliterait in fine l'accès des IMF aux capitaux auprès des institutions financières locales et internationales.

- 3. Investissement en capital.** Le Ministère des Finances pourrait encourager les fonds d'investissement sous sa tutelle à investir dans les secteurs les moins inclus financièrement et dans les entreprises en phase de démarrage. Il s'agira également de renforcer l'alignement entre la stratégie d'investissement de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), le plan stratégique de développement économique du pays et la Stratégie Nationale pour l'Inclusion Financière.

Le Ministère des Finances peut, d'autre part, envisager d'allouer davantage de ressources aux fonds d'investissement publics tels que le FOPRODI/FONAPRA afin d'améliorer l'accès au financement par des fonds propres pour les TPME. L'accélération des réformes en cours visant à clarifier le statut, la gouvernance et le mandat des institutions publiques telles que la BFPME, la SOTUGAR et la BTS est particulièrement attendue.

- 4. Paiements et transferts.** Afin de faciliter l'émergence de nouveaux prestataires de paiement, l'assouplissement du cadre réglementaire par la BCT - en réduisant le capital minimum requis de cinq millions de dinars (1,6 million de dollars) ou en créant des seuils spécifiques selon les différents services - pourrait être envisagé. Deuxièmement, la BCT pourrait considérer de ne pas exiger l'interopérabilité comme condition préalable à la mise en place des nouveaux services. La simplification des démarches des particuliers, par la BCT, pour souscrire et résilier des prélèvements serait également nécessaire. La BCT, en interne, pourrait aussi continuer à capitaliser sur la « sandbox » et le « BCT Lab » afin d'accélérer le développement de nouveaux cas d'usage et d'innovations techniques.
- 5. Assurance.** L'accélération de la mise en œuvre de la stratégie du Ministère des Finances visant la réforme des assurances et l'amélioration de la gestion du FIDACN en revoyant notamment le taux de cotisation des agriculteurs serait nécessaire. De même, il serait opportun de lancer une étude de faisabilité de l'assurance agricole indiciaire pour développer des produits adaptés visant la couverture des risques climatiques.

Approche et Méthodologie







Cette étude a été menée de janvier 2021 à janvier 2022. Elle a inclus (i) quatre sondages portant sur un total de 4 132 répondants, (ii) 56 focus groupes et entretiens approfondis avec des particuliers résidents, des TRE, des entreprises et des agriculteurs, (iii) 60 entretiens avec des acteurs du secteur tels que des institutions financières, des régulateurs et des experts, et (iv) une recherche documentaire couvrant 12 études clés sur l'inclusion financière en Tunisie au cours de la dernière décennie.

Méthodologie des sondages

Les trois sondages menés auprès de 1 113 particuliers résidents en Tunisie, 409 Tunisiens Résidents à l'Étranger et 1 986 entreprises ont été réalisés par entretien téléphonique assisté par ordinateur (CATI), tandis que le sondage mené auprès de 624 agriculteurs a été réalisé par entretien personnel assisté par ordinateur (CAPI). Tous les répondants étaient des adultes âgés de 18 ans et plus.

Tableau 9 : Aperçu des échantillons, des méthodologies et du calendrier de l'enquête

	Échantillon	Nombre de Questions	Format	Période du sondage
 Particuliers Résidents	1 113	257	CATI	19/06/2021 - 09/07/2021
 Entreprises	1 986	194		13/07/2021 - 06/09/2021
 TRE	409	126		23/07/2021 - 30/08/2021
 Agriculteurs	624	280	CAPI	03/12/2021 - 30/01/2022

Particuliers Résidents : Tunisiens résidant en Tunisie. Dans l'ensemble, l'échantillon est représentatif de la population générale en termes de sexe, d'âge, de répartition géographique et de localité (urbaine/rurale) tel que fourni par l'Institut National de la Statistique (INS) selon le recensement de 2014.

Tunisiens Résidents à l'Étranger : Tunisiens résidant hors de Tunisie, ayant leur résidence principale et leur activité à l'étranger. L'échantillon de cette population a été basé sur la répartition de la diaspora par pays de résidence telle que publiée par l'INS et l'Office National des Migrations en 2021. La population totale des TRE est estimée à 1,7 millions de Tunisiens dont 86% résident en Europe et 10% dans les pays arabes selon les chiffres officiels du Ministère des Affaires Étrangères de la Migration et des Tunisiens à l'Étranger. L'enquête ne couvre qu'une liste limitée de pays et n'est donc pas représentative de l'ensemble des TRE, mais uniquement des pays inclus dans le périmètre du sondage.

Entreprises : Les entreprises sont classées par nombre de salariés selon la classification du Registre National des Entreprises (RNE) dans ses statistiques de 2020 sur les entreprises formelles.

Tableau 10 : Échantillon d'enquête sur les entreprises par type d'entreprise

Segment d'entreprises	Nombre d'employés	Nombre total d'entreprises formelles en Tunisie	Nombre total d'entreprises formelles dans l'échantillon	Nombre total d'entreprises informelles dans l'échantillon
Auto-Entrepreneurs	0	679 770	264	150
Très Petites Entreprises	1 à 5	80 503	599	114
Petites Entreprises	6 à 49	18 252	715	40
Moyennes Entreprises	50 à 199	2 634	71	0
Grandes Entreprises	200 et plus	956	33	0
Total		782 115	1 682	304

L'échantillon a été centré en faveur des très petites, petites, moyennes et grandes entreprises par opposition aux auto-entrepreneurs, afin de garantir une représentativité des échantillons de ces catégories et disposer de résultats révélateurs. Les données agrégées pour la population totale des entreprises sont ajustées en fonction de la part relative de chaque catégorie d'entreprises.

Agriculteurs : Les agriculteurs sont définis comme des individus directement impliqués dans la gestion d'une activité agricole en tant que propriétaires, gestionnaires locataires ou gestionnaires d'une exploitation familiale. Les travailleurs agricoles qui ne répondent pas à cette définition ne sont pas considérés dans cette population.

Indice d'inclusion financière

L'indice d'inclusion financière utilisé pour évaluer l'inclusion financière des particuliers et des entreprises a été conçu dans le cadre de l'étude. Le score est basé sur deux types de données quantitatives :

- L'accès : le nombre de produits et services souscrits
- L'utilisation : fréquence d'utilisation ou de renouvellement des produits et services souscrits

Évaluation des opportunités

Les opportunités présentées dans cette étude ont été déduites des écarts entre l'offre et la demande de services financiers et non financiers exprimés dans les résultats de l'enquête. Chaque opportunité est définie comme une nouvelle souscription de produits et services ou une utilisation supplémentaire de produits et services existants proposés par des acteurs financiers. L'évaluation des opportunités repose sur deux facteurs:

- L'impact :** Il s'agit principalement d'une estimation de la taille de la population cible qui peut bénéficier de l'opportunité et des revenus potentiels pouvant être générés par les institutions financières. La taille de la population est extrapolée à partir des résultats de l'enquête et inclut les clients supplémentaires qui pourraient être servis par les institutions financières. Les estimations des revenus bruts potentiels sont basées sur la taille de la population cible et les unités de prix en fonction du produit/service, par exemple, le taux d'intérêt moyen, les frais moyens...
- La faisabilité :** La faisabilité d'une opportunité est évaluée en fonction des principaux facteurs affectant la réalisation d'une opportunité tels que le cadre réglementaire, l'infrastructure, la connaissance du marché...

Toutes les opportunités présentées ont également été revues par un panel d'experts spécialisés dans les différents types de services financiers, qui ont examiné la justification, les hypothèses et les données sous-jacentes aux opportunités.

Taux de change

Le taux de change utilisé dans ce rapport est le suivant : 1 USD = 3,208 TND, consulté le 12 juillet 2022 sur xe.com.



Remerciements

Cette étude a été financée par l'Agence Suédoise de Coopération Internationale au développement (SIDA) et le Secrétariat d'État suisse à l'économie (SECO). IFC a chargé Matine Consulting de mener cette étude et de rédiger ce rapport. L'équipe projet tient à remercier tout particulièrement Fatma Yezer, Hamza Fekih, Hanen Lazreg, Mohamed Abbassi, Ouissem Ghorbel, Sami Chaouch, Slim Houij, Slim Nacef de Matine Consulting, ainsi que Hassen Zargouni, Thouayba Ennafti, Mariem Moussaoui, Myriam Abid, Youssef Ben Halima, Hana Ben Hlima, Yassine Setti de Sigma Conseil, Thameur Hemdane, Anis Allouche, Mongia Khemiri, Mahmoud Hachicha, Ali Mnif, Sami Bibi, Elyes Jouini, Abdelhamid Bouabdallah, Arthur Bala, pour leurs contributions en tant qu'experts. Du côté d'IFC, cette étude a été dirigée par Sinja Buri, Wiame Benhaddi et Niklas Murken, avec la précieuse contribution de Riadh Naouar, Amine Benjelloun, Ahmed Zairi, Fabian Reitzug, Ana Fernandez, Khadiga Hassan, Omoneka J. Musa, Meritxell Martinez, Margarete Biallas, Joseck Ludiri, Lesley Denyes, Carol Khouzami, et Shadreck Mapfumo. Cette publication a été éditée et produite par Anna Koblanck, Lisa Johnston et Elena Franchi.

Acronymes

BNA	Banque Nationale Agricole en Tunisie
BFPME	Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises
BTS	Banque Tunisienne de Solidarité
CAPI	Entretien personnel assisté par ordinateur
CATI	Entretien téléphonique assisté par ordinateur
BCT	Banque Centrale de Tunisie
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
CNRPS	Caisse Nationale de Retraite et de Prévoyance Sociale
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CRM	Customer Relationship Management
CTAMA	Caisse Tunisienne D'Assurances Mutuelles Agricoles
EdP	Établissement de Paiement
ERP	Enterprise Resource Planning / Progiciel de gestion intégré
FIDACN	Fonds d'Indemnisation des Dégâts Agricoles causés par les Catastrophes Naturelles
FONAPRAM	Fonds National de Promotion de l'Artisanat et des Petits Métiers
FOPRODI	Le Fonds de Promotion et de Décentralisation Industrielles
INS	Institut National de la Statistique
IMF	Institution de Microfinance
KYC	Know Your Customer
PIB	Produit Intérieur Brut
RNE	Registre National des Entreprises
SOTUGAR	Société Tunisienne de Garantie
TPME	Très petites, petites, moyennes entreprises
TRE	Tunisiens Résidents à l'Étranger

Inclusion Financière en Tunisie - *État des lieux et opportunités*

Sur la base d'enquêtes et de recherches documentaires en 2021 et 2022, ce rapport vise à présenter un état des lieux actualisé de l'inclusion financière en Tunisie et à mettre en exergue les opportunités qui se présentent aux acteurs du marché.

www.ifc.org

Contacts

IFC Tunisia

Ahmed Zairi
Country Officer
azairi@ifc.org

IFC Financial Institutions Group

Amine Benjelloun
Senior Operations Officer
abenjelloun@ifc.org

IFC Applied Research & Learning

Soren Heitmann
Research Lead
sheitmann@ifc.org

