

ETUDE SUR L'INCLUSION FINANCIÈRE EN TUNISIE

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

18 décembre 2018



LUXEMBOURG
AID & DEVELOPMENT



**Banque
européenne
d'investissement**



Cette étude a été réalisée au profit du Ministère des Finances de Tunisie, des autorités de contrôle et de l'Observatoire de l'Inclusion Financière (Banque Centrale de Tunisie), grâce à des financements du Fonds fiduciaire de la FEMIP - sous la gestion de la Banque Européenne d'Investissement - et à la contribution exceptionnelle du Ministère des Affaires Etrangères du Grand-Duché de Luxembourg, dans le cadre du programme MicroMED, supervisé par ADA.

Cette présentation a été préparée par **Rodolphe Baudeau, Alizée Boutard, Majdi Hassen et Thierry Sénéchal**, avec le soutien de **Khalil El Gazri**, statisticien de l'étude. La collecte de données pour l'enquête statistique a été réalisée par l'IACE, sous la supervision de **Mayssa Louati**.

Altai Consulting souhaiterait remercier tout particulièrement ses interlocuteurs tunisiens, qui ont été d'une aide précieuse tout au long du projet :

- **Mme Sonia Zoghlami**, Directrice Générale de la Direction Générale du Financement, Ministère des Finances de Tunisie
- **M. Faker Halleb**, Directeur de l'Observatoire de l'Inclusion Financière à la Banque Centrale de Tunisie
- **Mme Nejla Ben Abdallah**, Directrice de l'inclusion financière à la Direction Générale du Financement, Ministère des Finances de Tunisie
- **M. Mahmoud Mansour**, Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance
- **Mme Jouda Khemiri**, Directrice au Comité Général des Assurances
- **MM. Hédi Saïdi**, Directeur Général de l'INS, **Lotfi Hrizi**, Directeur Central des statistiques démographiques et sociales à l'INS et **Atef Ouni**, Directeur du répertoire et des enquêtes auprès des entreprises à l'INS

Altai Consulting tient également à remercier ses partenaires d'ADA :

- **M. Bernard Georges**, Chargé de projet Senior
- **M. Bruno Obegi**, Conseiller à la Direction
- **M. Artur Bala**, Coordinateur national

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

L'objectif du projet est de réaliser la première étude de référence sur l'inclusion financière en Tunisie, sur la base d'indicateurs consensuels adaptés au contexte tunisien

Rappel de l'objectif du projet

Définir des indicateurs d'inclusion financière consensuels avec les parties prenantes et, sur la base de ces indicateurs, réaliser la première étude de référence au niveau national et régional sur l'inclusion financière en Tunisie. Collaborer avec l'INS afin de permettre la réplification de l'étude

Définition des indicateurs d'inclusion financière dans le contexte Tunisien

- Définition de **22 indicateurs d'inclusion financière** permettant de mesurer le niveau d'inclusion en Tunisie, sur la base de trois piliers : **accès, usage et qualité**
- Indicateurs développés pour les **individus** et les **micro-entreprises**
- Basés sur les **standards internationaux** mais **adaptés au contexte tunisien**

Etude de référence sur l'inclusion financière en Tunisie

- Deux échantillons distincts:
 - **Individus** : auprès des adultes tunisiens (18 ans et plus)
 - **Micro-entreprises** : auprès des entreprises de 5 salariés ou moins
- **Echantillons représentatifs au niveau national** (individus et entreprises) et **régional** (individus seulement)

Réplification de l'étude par l'INS pour mesurer l'évolution de l'inclusion financière

- **Collaboration étroite avec l'INS** sur la méthodologie, le tirage de l'échantillon et le suivi terrain
- 
- Institut National de la Statistique
إحصائيات تونس
STATISTIQUES TUNISIE
- L'INS sera par la suite chargé de la **réplification de l'étude** pour mesurer l'évolution des niveaux d'inclusion financière dans le pays

L'enquête comporte deux échantillons distincts : un échantillon individus qui vise à visiter 6 250 ménages et un échantillon entreprises visant à contacter 1 502 micro-entreprises

- L'enquête, réalisée de mars à mai 2018, comporte deux échantillons distincts avec un questionnaire spécifique pour chacun

Echantillon enquête individus

- **6 250 ménages visités (entretiens en face-à-face)**
- Répartis dans les **7 grandes régions du pays** : Grand Tunis¹, Nord-Est², Nord-Ouest³, Centre-Est⁴, Centre-Ouest⁵, Sud-Est⁶, Sud-Ouest⁷
- Au sein de chaque ménage, un **adulte Tunisien de 18 ans ou plus est sélectionné aléatoirement**
- Le questionnaire vise à **mesurer l'accès, l'utilisation et la perception/satisfaction des services financiers par les Tunisiens** (possession et utilisation de comptes en banque/postal/dans des IMF, police d'assurance, satisfaction vis-à-vis de l'offre de services financiers en Tunisie, etc.)
- En complément, une **étude qualitative de 8 FGD a été réalisée**

Echantillon enquête micro-entreprises

- Population cible : les **micro-entreprises, soit les entreprises de 5 salariés ou moins**
- **1 502 micro-entreprises ont été sélectionnées aléatoirement pour répondre à l'enquête (entretiens en face-à-face)**
- Le questionnaire vise à **mesurer l'accès, l'utilisation et la perception/satisfaction des services financiers par les micro-entreprises tunisiennes** (possession et utilisation de comptes en banque/postal/dans des IMF, police d'assurance, satisfaction vis-à-vis de l'offre de services financiers en Tunisie, etc.)
- Les micro-entreprises sélectionnées sont toutes des **micro-entreprises formelles, inscrites sur le Registre National des Entreprises (RNE) de l'Institut National de la Statistique (INS)**

Notes : (1) Gouvernorats de Ariana, Ben Arous, Manouba et Tunis ; (2) Gouvernorats de Bizerte, Nabeul et Zaghouan ; (3) Gouvernorats de Bêjà, Jendouba, Kef et Siliana ; (4) Gouvernorats de Mahdia, Monastir, Sfax et Sousse ; (5) Gouvernorats de Kairouan, Kasserine et Sidi Bouzid ; (6) Gouvernorats de Gabès, Médenine et Tataouine ; (7) Gouvernorats de Gafsa, Kébili et Tozeur

22 indicateurs ont été définis avec les parties prenantes. Les 13 premiers indicateurs concernent les dimensions usage et accès aux services financiers

	Dimension	Nom de l'indicateur
①	Usage	Adultes/micro-entreprises faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle
②	Usage	Niveau d'activité financière (au moins 3 transactions par mois)
③	Usage	Moyens de paiement (Utilisation)
④	Usage	Propension à épargner sur un compte épargne rémunéré dans une institution financière formelle
⑤	Usage	Utilisation du financement (crédit) formel
⑥	Usage	Utilisation du financement (crédit) informel
⑦	Usage	Utilisation des services formels de transfert d'argent (qui ne nécessitent pas d'avoir un compte)
⑧	Usage	Utilisation des services d'assurance
⑨	Usage	Usage des services financiers (virement) sur téléphone mobile
⑩	Accès	Densité des points d'accès
⑪	Accès	Densité des DAB
⑫	Accès	Proximité des points d'accès des institutions financières formelles
⑬	Accès	Accès à des services non financiers

Les 9 suivants sont des indicateurs de perception ou spécifiques micro-entreprises

	Dimension	Nom de l'indicateur
14	Perception (proxy de qualité)	Coût
15	Perception (proxy de qualité)	Rapidité des services financiers
16	Perception (proxy de qualité)	Confiance
17	Perception (proxy d'utilité)	Adéquation de l'offre aux besoins
18	Perception (proxy d'utilité)	Capacité à faire face à un imprévu
19	Perception (proxy de disparité)	Niveau de connaissance en matière financière
20	Perception (proxy de disparité)	Protection et information du consommateur
21	Micro-entreprises	Usage du financement (crédit) sans contrainte
22	Micro-entreprises	Capacité de développement de l'activité

L'ensemble des chiffres concernant les assurances s'entend hors assurances obligatoires. La présentation des indicateurs ne suit pas l'ordre numérique pour faciliter la lecture

Définitions et rappels méthodologiques

- La définition retenue pour les institutions financières formelles est :
« Institutions agréées et gouvernées par un régulateur, dont : les banques résidentes et non résidentes, les banques d'affaires, les intermédiaires boursiers, les établissements de leasing, les sociétés d'affacturage, la Poste, les institutions/associations de microfinance, les mutuelles, les sociétés d'assurance, etc. »
- Tous les chiffres concernant les assurances s'entendent hors assurances obligatoires - seules les assurances non obligatoires souscrites volontairement sont prises en compte dans l'étude
- Le terme « informel » s'utilise en opposition aux institutions financières formelles. Il comprend donc toute solution financière proposée par un autre acteur qu'une institution financière formelle
- Pour chaque graphe les « N=xx » indiquent le nombre de répondants
- Toutes les statistiques individus concernent les Tunisiens adultes, âgés de 18 ans ou plus
- Les micro-entreprises sont définies comme les entreprises de 5 salariés maximum



Pour faciliter la lecture et la fluidité de cette présentation, les indicateurs ne sont pas nécessairement présentés par ordre numérique.
Les restitutions pour chaque indicateur se feront au niveau national, puis par genre, milieu, niveau de revenus, d'éducation, etc. en fonction de la pertinence.

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

2.1 Usage

Usage

2.2 Accès

Accès

2.3 Perception / qualité

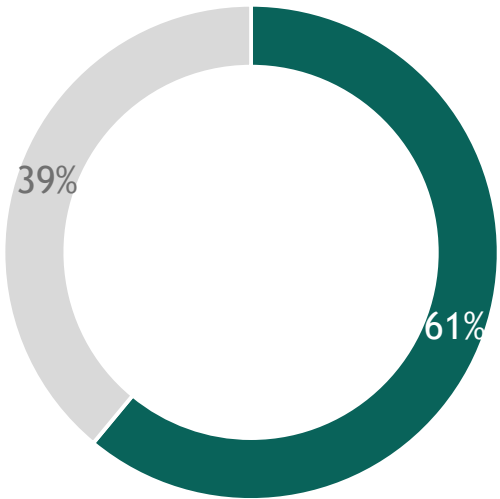
Perception/ qualité

2.4 Principaux enseignements

3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

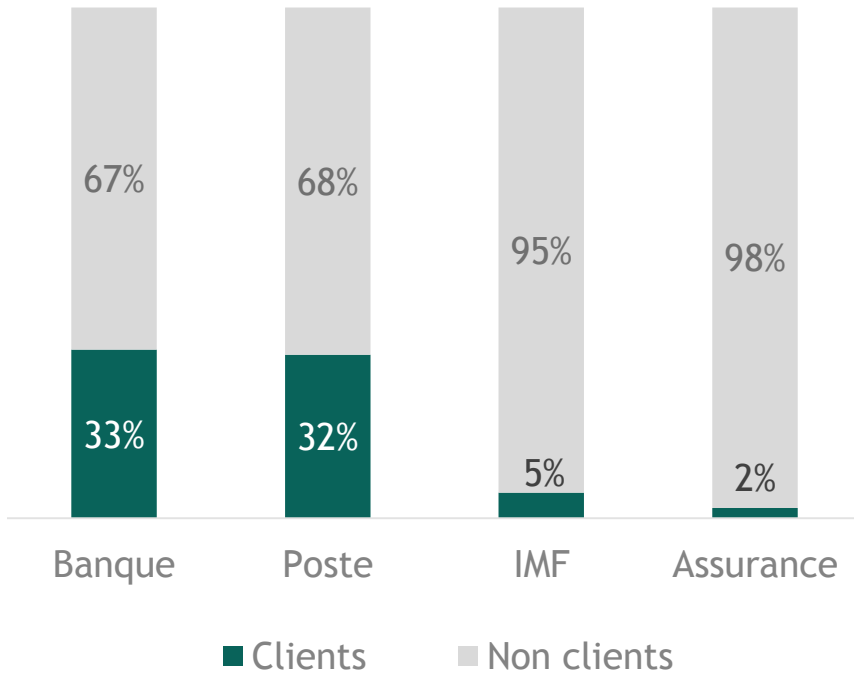
Un tiers des Tunisiens possède un compte bancaire. En incluant la Poste, les IMF et les assurances, ce sont 61% des Tunisiens qui sont clients d'une institution financière formelle

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle
N=4 853



- Clients d'une institution financière formelle
- Non clients d'une institution financière formelle

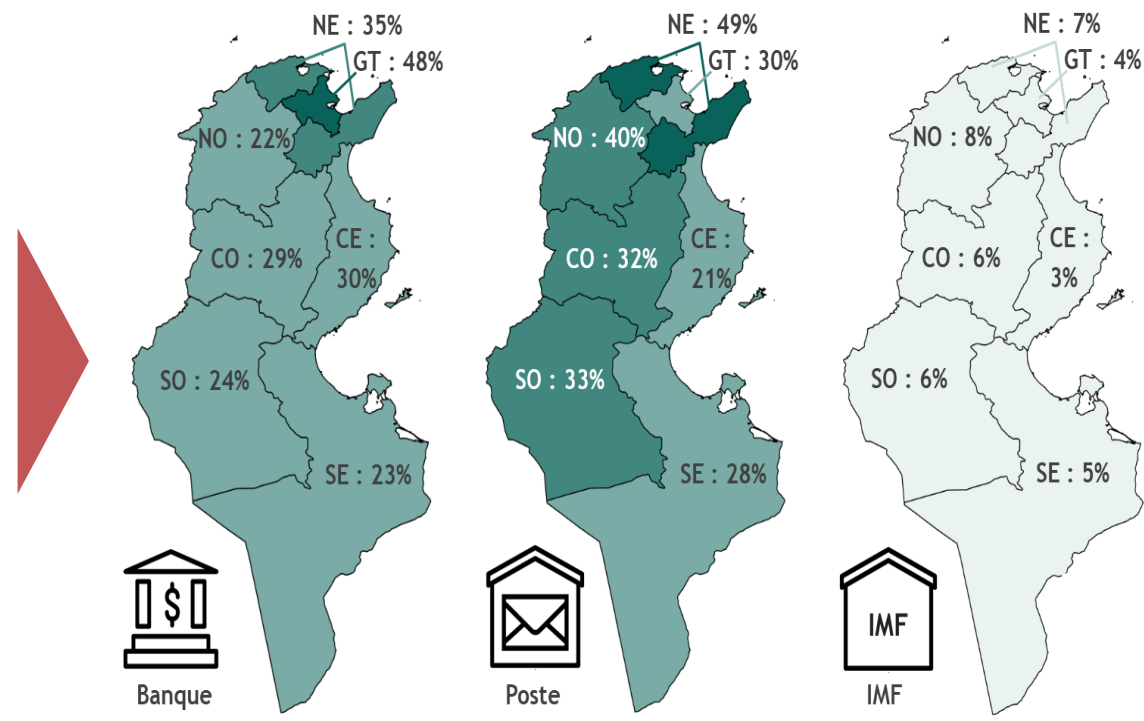
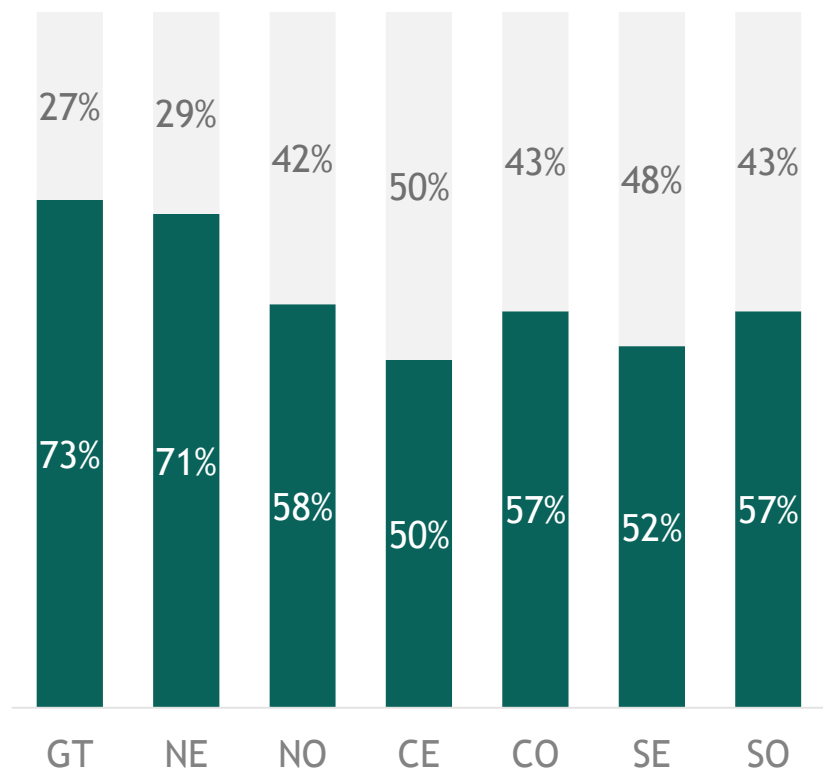
Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle
Par types d'institution financière, réponses multiples
N=4 853



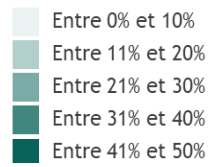
L'analyse par région montre le décalage entre le nord et les zones côtières d'une part, et l'ouest du pays d'autre part

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle
Par régions et par types d'institution financière

N (min)=250 ; N (max)=1 271



- Clients des institutions financières formelles
- Non clients des institutions financières formelles



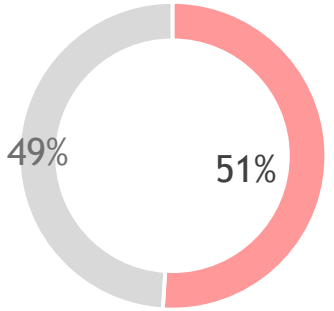
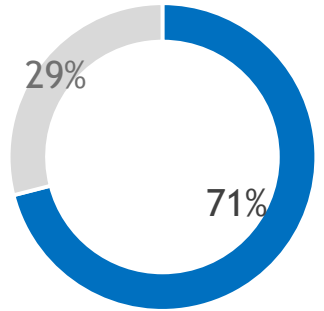
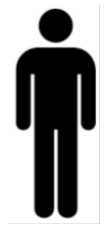
Note : GT=Grand Tunis ; NE=Nord-Est ; NO=Nord-Ouest ; CE=Centre-Est ; CO=Centre-Ouest ; SE=Sud-Est ; SO=Sud-Ouest

Seules 51% des femmes sont clientes d'une institution formelle. La Poste et les IMF sont particulièrement populaires chez les femmes

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par genre

N (hommes)=2 538 ; N (femmes)=2 315

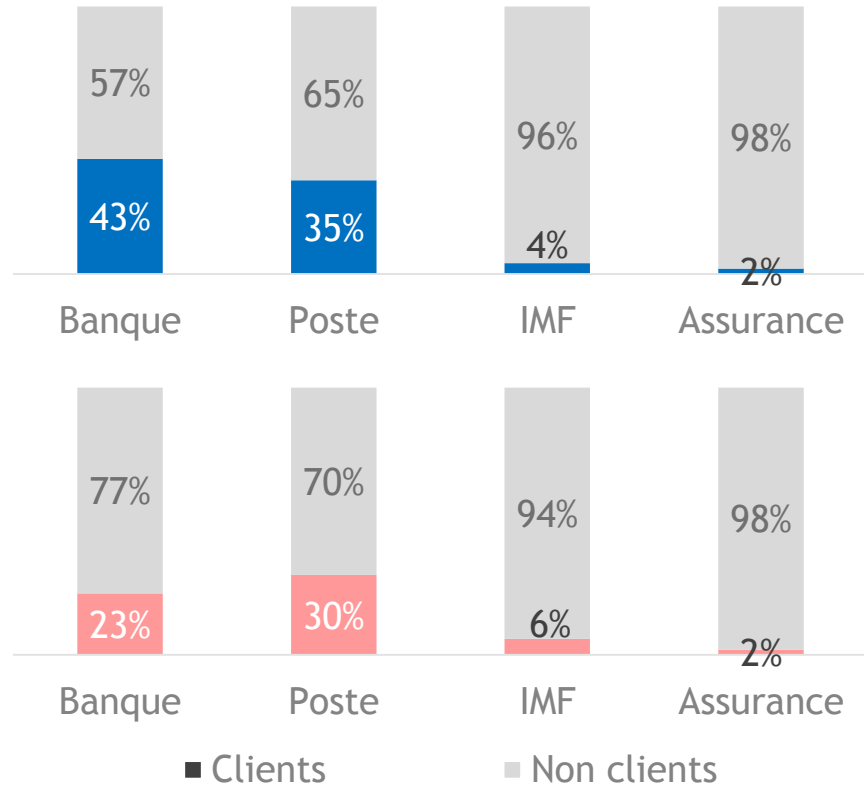


- Clients d'une institution financière formelle
- Non clients d'une institution financière formelle

Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par genre, par types d'institution, réponses multiples

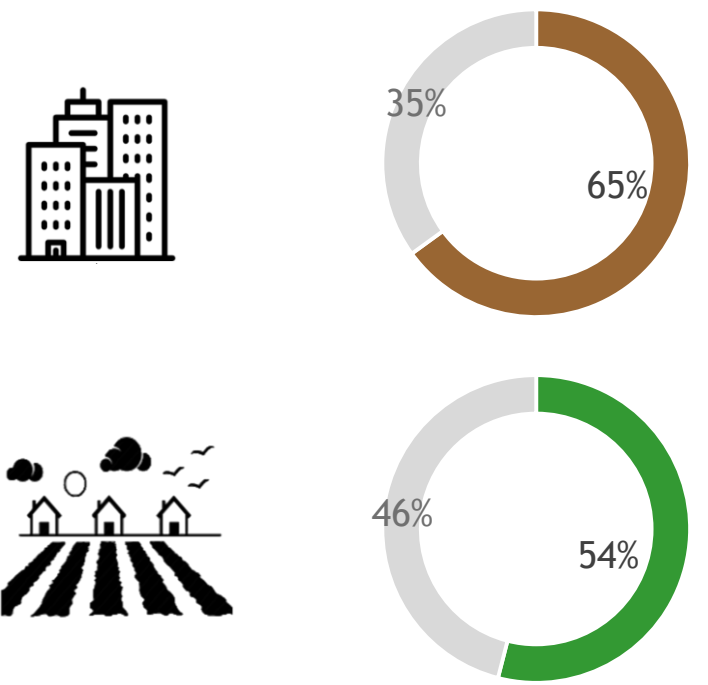
N (hommes)=2 538 ; N (femmes)=2 315



Les ruraux sont proportionnellement plus nombreux à être clients de la Poste, tandis que les urbains privilégient les banques

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

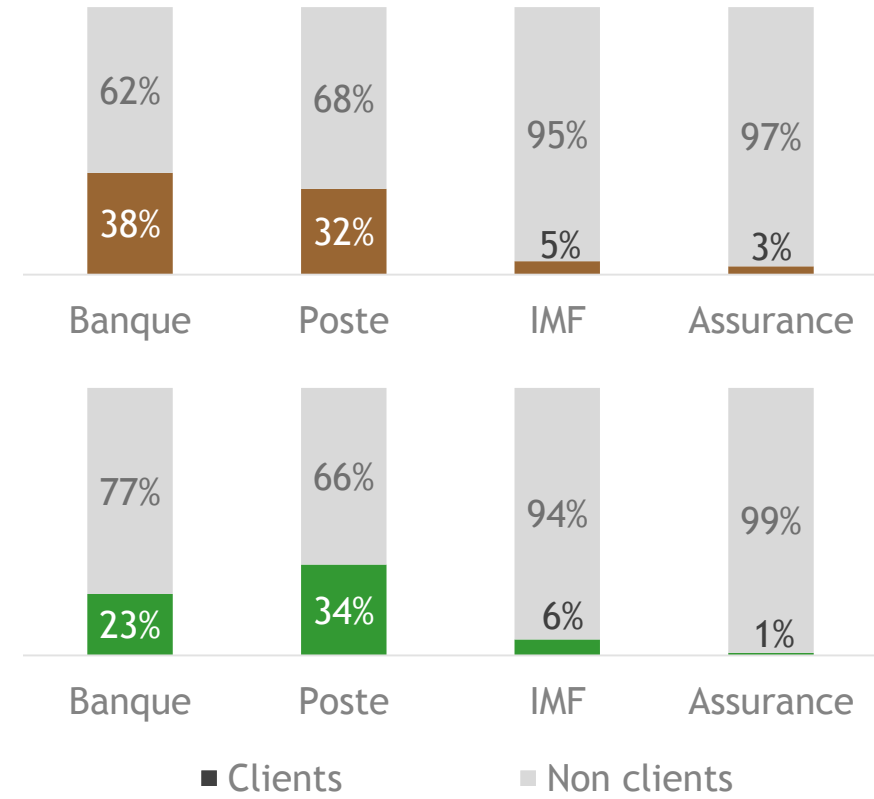
Par milieu urbain/rural
 N (urbain)=3 457 ; N (rural)=1 396



Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par milieu, par types d'institution, réponses multiples

N (urbain)=3 457 ; N (rural)=1 396



- Clients des institutions financières formelles
- Non clients des institutions financières formelles

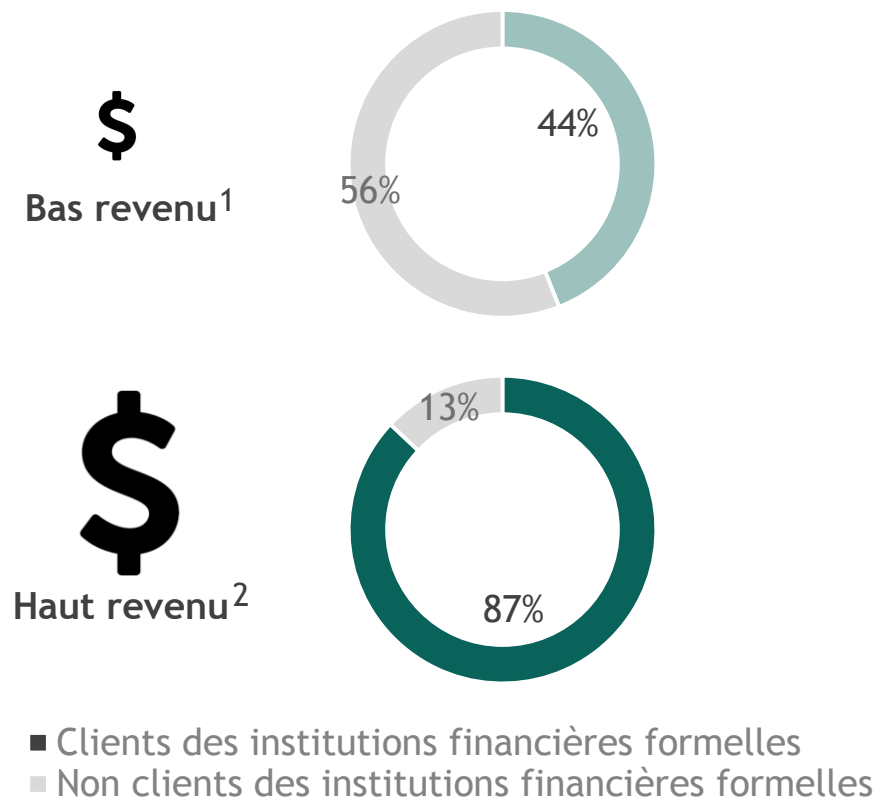
- Clients
- Non clients

Une différence très nette apparaît en fonction du revenu : les ménages aux revenus mensuels inférieurs à 500 TND/mois sont une minorité à être clients d'une institution formelle

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par niveau de revenu

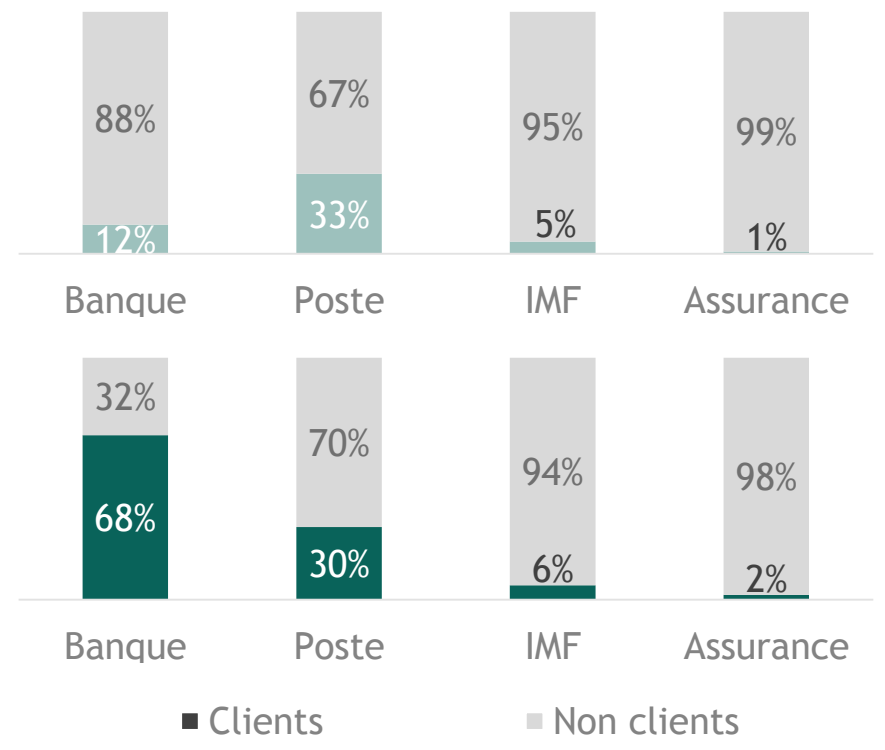
N (bas revenu)=1 233 ; N (haut revenu)=378



Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par niveau de revenu, par types d'institution, réponses multiples

N (bas revenu)=1 233 ; N (haut revenu)=378

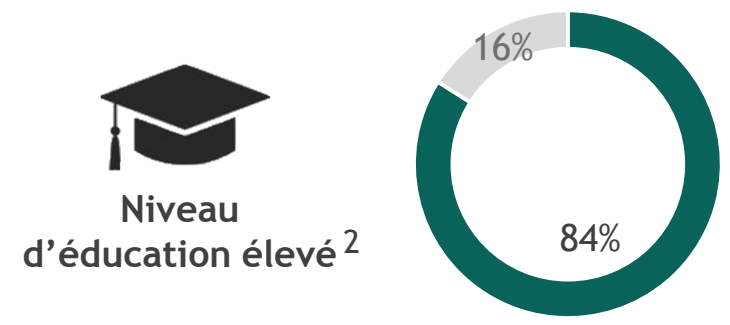
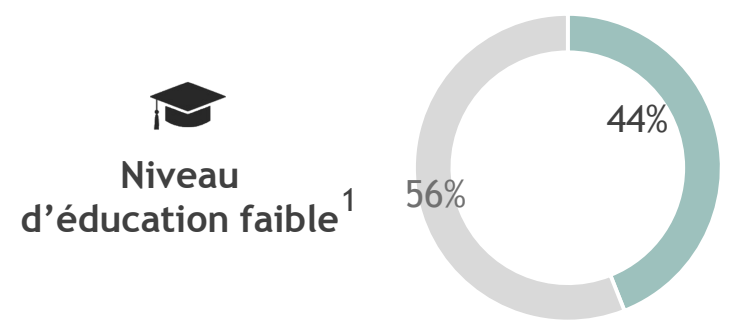


Notes : (1) Revenu mensuel du ménage inférieur à 500 TND/mois ; (2) Revenu mensuel du ménage supérieur à 1 500 TND/mois

Le niveau d'éducation joue un rôle très important dans le fait d'être client ou non d'une institution formelle

Indicateur 1 - Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

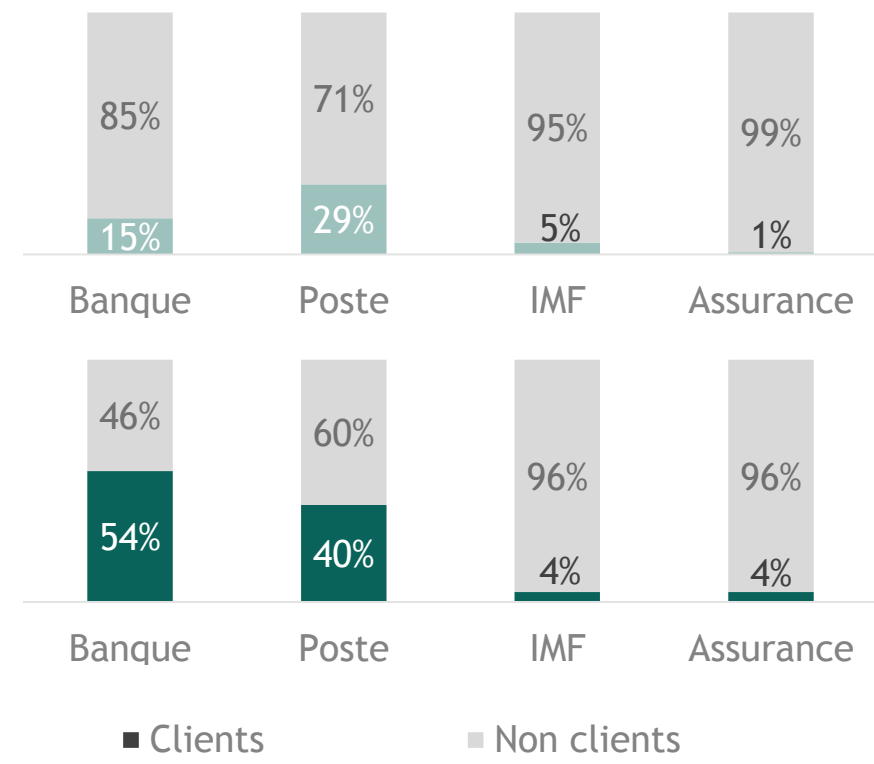
Par niveau d'éducation
 N (faible)=1 651 ; N (élevé)=1 117



- Clients des institutions financières formelles
- Non clients des institutions financières formelles

Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par niveau d'éducation, par types d'institution, réponses multiples
 N (faible)=1 651 ; N (élevé)=1 117



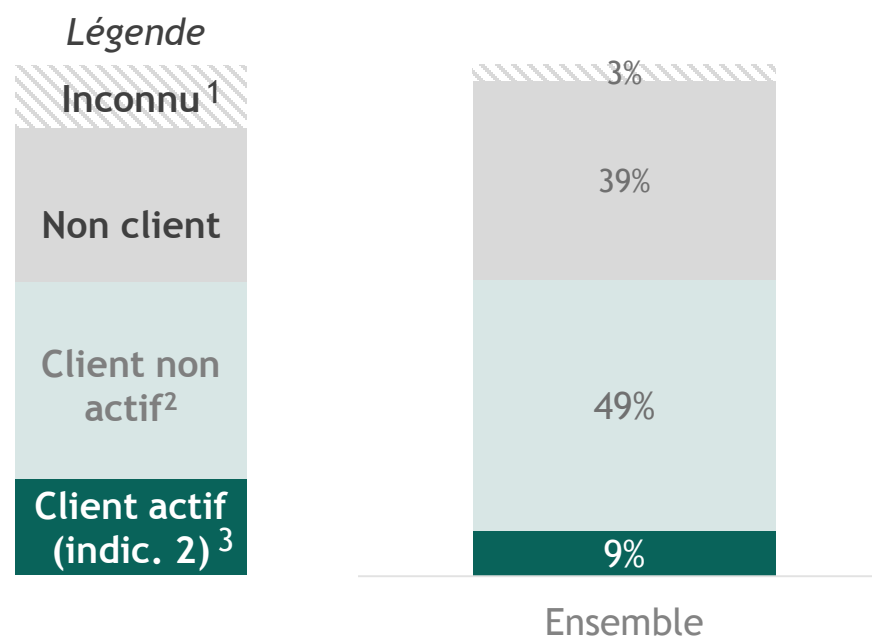
Notes : (1) Illettré, école primaire, autre type d'éducation non conventionnelle ; (2) Université

Seuls 9% des Tunisiens sont clients actifs des institutions financières formelles, c'est-à-dire enregistrent au moins 3 transactions par mois sur leur compte-client

Indicateur 2 - Niveau d'activité financière : Client actif (minimum 3 transactions par mois)

% des adultes ayant enregistré au moins 3 transactions dans une institution financière formelle au cours du mois dernier

N (ens.)=4 853



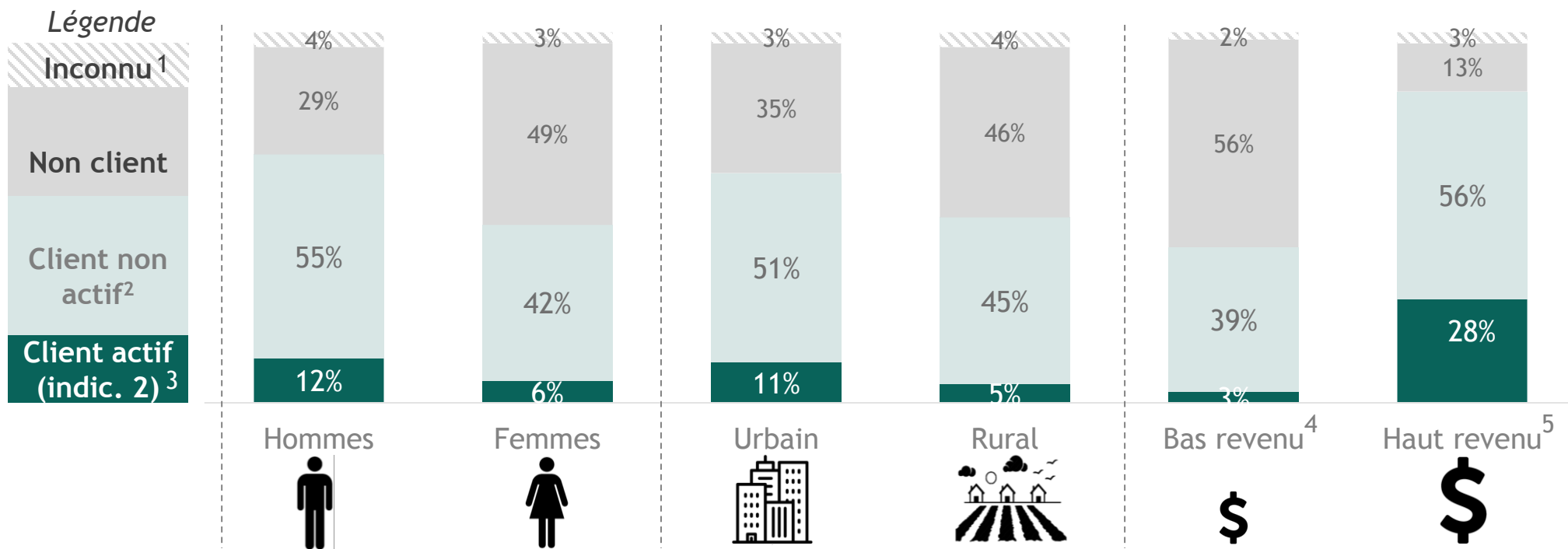
Notes : (1) Répondant client d'une institution financière formelle, mais dont le profil (client actif ou non actif) est inconnu en raison de sa non connaissance/non souhait de réponse à la question sur le nombre de transactions mensuelles sur son/ses compte(s) ; (2) Enregistre moins de 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) ; (3) Enregistre au moins 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) dans une institution financière formelle

Les femmes, les ruraux et les bas revenus sont beaucoup moins nombreux à être clients actifs des institutions financières formelles

Indicateur 2 - Niveau d'activité financière : Client actif (minimum 3 transactions par mois)

% des adultes ayant enregistré au moins 3 transactions dans une institution financière formelle au cours du mois dernier

N (ho.)=2 538 ; N (fe.)=2 315 ; N (urb.)=3 457 ; N (rur.)=1 396 ; N (bas rev.)=1 233 ; N (haut rev.)=378 - Répondants clients bancaires, postaux ou d'IMF

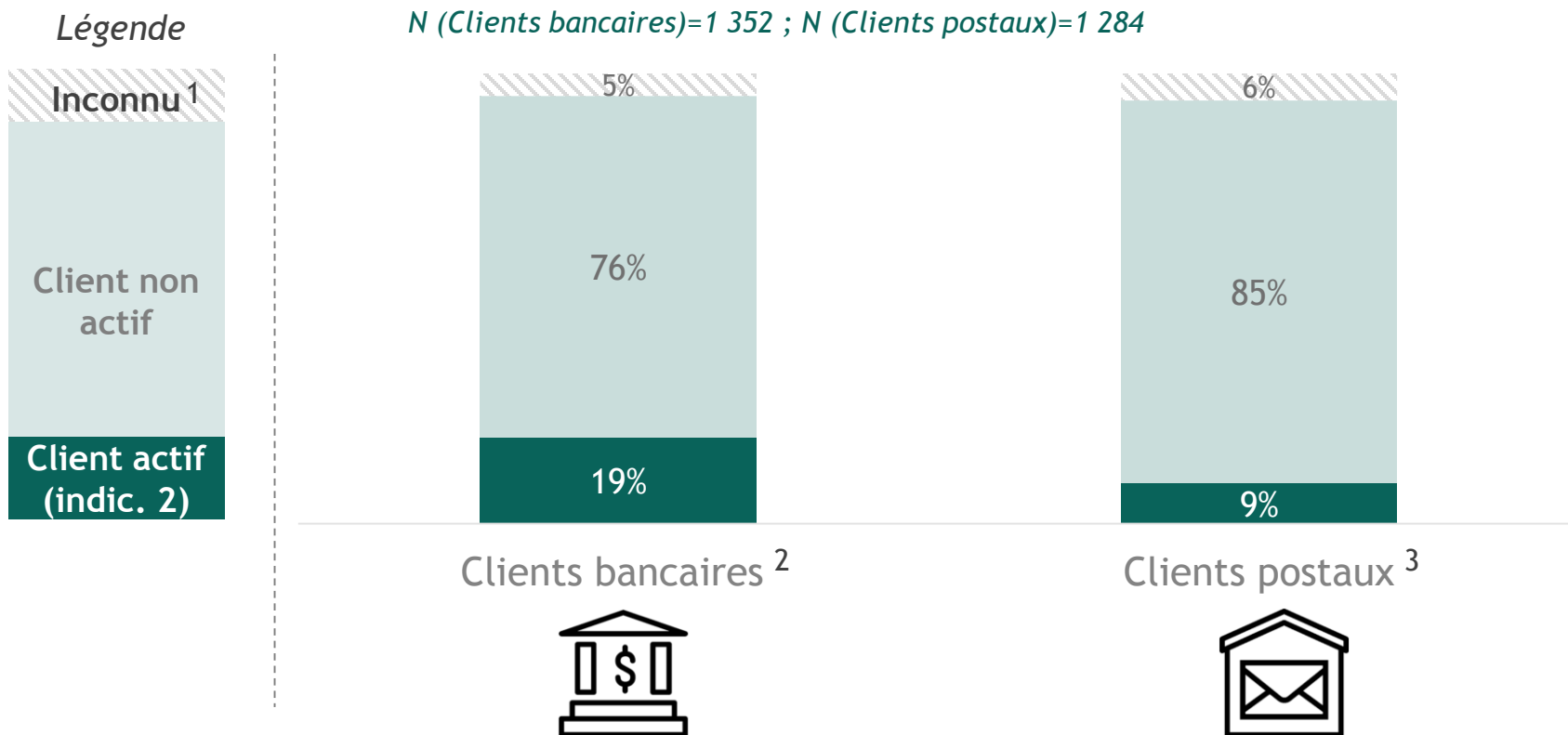


Notes : (1) Répondant client d'une institution financière formelle, mais dont le profil (client actif ou non actif) est inconnu en raison de sa non connaissance/non souhait de réponse à la question sur le nombre de transactions mensuelles sur son/ses compte(s) ; (2) Enregistre moins de 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) ; (3) Enregistre au moins 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) dans une institution financière formelle ; (4) Bas revenu : revenu mensuel du ménage < 500 TND/mois ; (5) Haut revenu : revenu mensuel du ménage supérieur à 1 500 TND/mois

Les clients postaux sont très peu actifs : seuls 9% d'entre eux enregistrent au moins 3 transactions mensuelles, contre 19% des clients bancaires

Indicateur 2 - Niveau d'activité financière : Client actif (minimum 3 transactions par mois)
 % des clients de l'institution ayant enregistré au moins 3 transactions dans une institution financière formelle au cours du mois dernier

N (Clients bancaires)=1 352 ; N (Clients postaux)=1 284



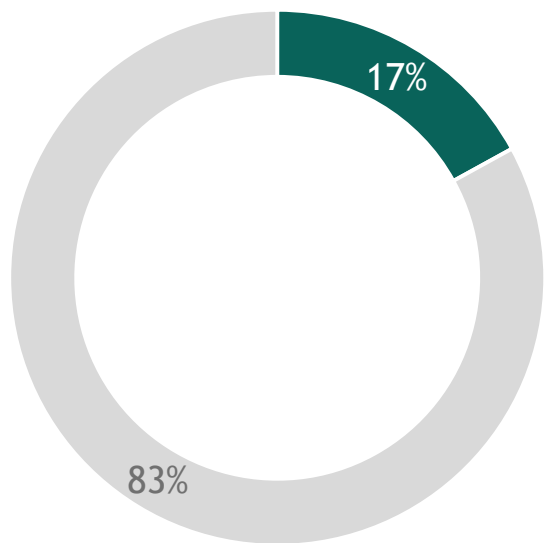
Notes : (1) Profil du répondant inconnu en raison de sa non connaissance/non souhait de réponse à la question sur le nombre de transactions mensuelles sur son/ses compte(s) ; (2) Clients possédant un compte en banque, mais pas de compte à la Poste ; (3) Clients possédant un compte à la Poste mais pas de compte en banque

Seuls 17% des Tunisiens utilisent au moins une fois par mois un moyen de paiement se substituant au cash, majoritairement des cartes bancaires

Indicateur 3 - Moyens de paiement

% des adultes utilisant au moins une fois par mois un moyen de paiement se substituant au cash (hors retrait)¹

N=4 843 - Hors « ne souhaite pas répondre »

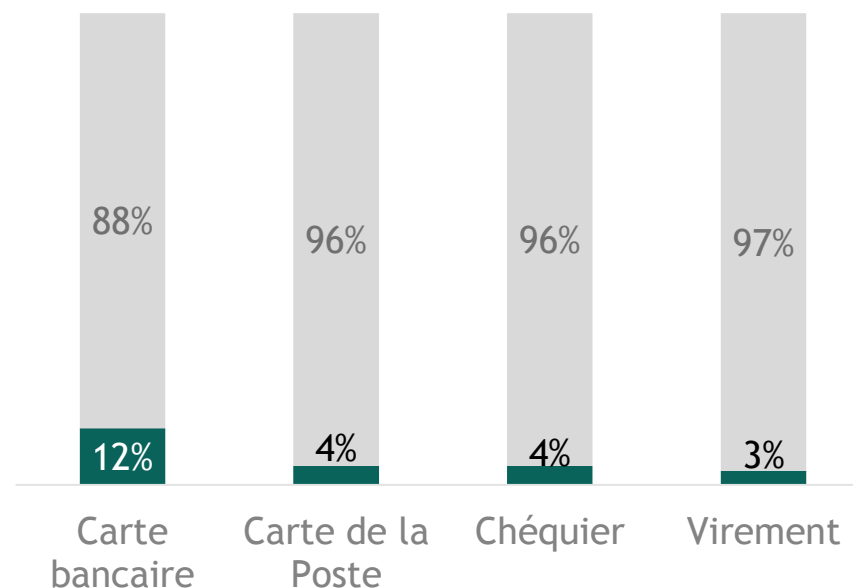


- Utilisation au moins une fois par mois
- Utilisation moins fréquente ou non utilisation

Utilisation mensuelle des moyens de paiement (hors retrait)

Par types de moyen de paiement, réponses multiples

N (min)=4 841 ; N (max)= 4 845 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



- Utilisation au moins une fois par mois
- Utilisation moins fréquente ou non utilisation

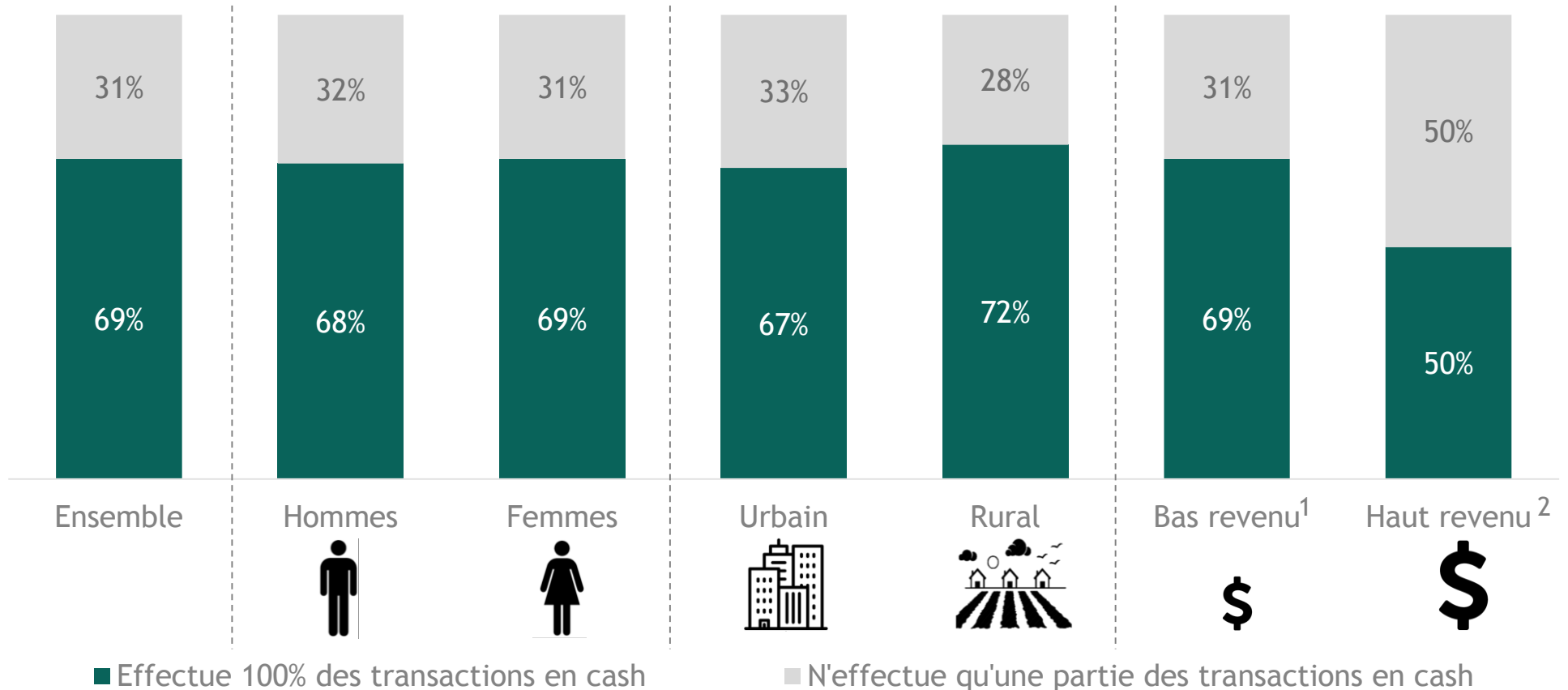
Note : (1) Inclut carte bancaire (débit ou crédit), carte de la Poste, chèque et virement

L'usage exclusif du cash pour les transactions financières dans la vie quotidienne est prépondérant au sein de toutes les catégories socio-démographiques

Utilisation exclusive du cash pour les transactions financières dans la vie quotidienne

% des répondants effectuant 100% des transactions financières dans la vie quotidienne en cash

N (ens.)=4 576 ; N (ho.)=2 414 ; N (fe.)=2 162 ; N (urb.)=3 240 ; N (rur.)=1 336 ; N (bas rev.)=1 157 ; N (haut rev.)=374 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



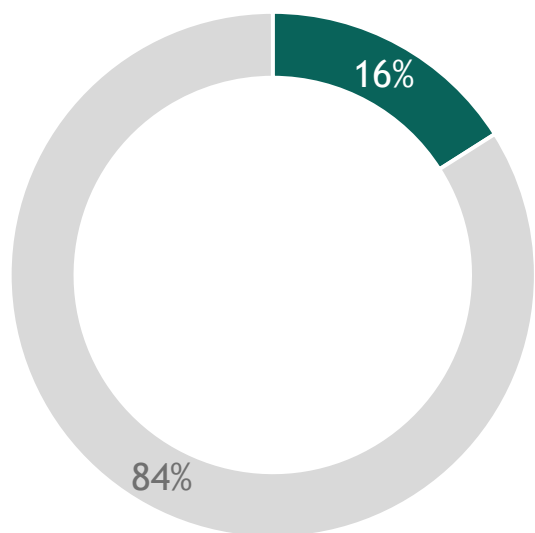
Notes : (1) Bas revenu : revenu mensuel du ménage < 500 TND/mois ; (2) Haut revenu : revenu mensuel du ménage supérieur à 1 500 TND/mois

Les Tunisiens empruntent principalement en dehors des banques et IMF : seuls 16% ont eu recours au crédit formel l'année passée, contre 66% pour le crédit informel

Indicateur 5 - Utilisation du financement (crédit) formel

% des adultes ayant eu, au cours de 12 derniers mois, un financement (crédit) en leur nom propre auprès d'une institution financière formelle agréée (banque ou IMF)

N=4 853

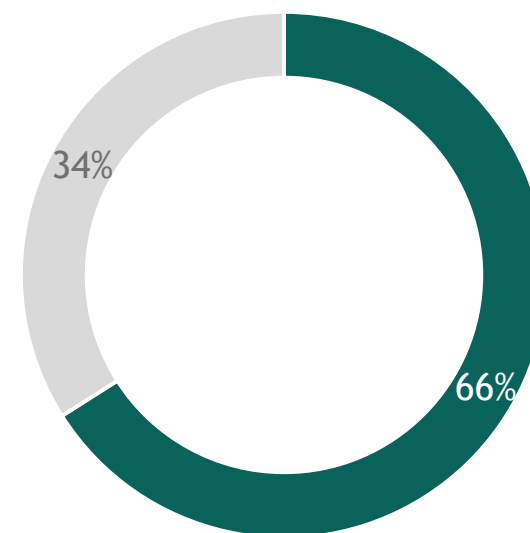


- Utilisation du crédit formel
- Non-utilisation du crédit formel

Indicateur 6 - Utilisation du financement (crédit) informel

% des adultes ayant eu, au cours de 12 derniers mois, un financement (crédit) en leur nom propre en dehors des solutions formelles¹

N=4 853



- Utilisation du crédit informel
- Non-utilisation du crédit informel

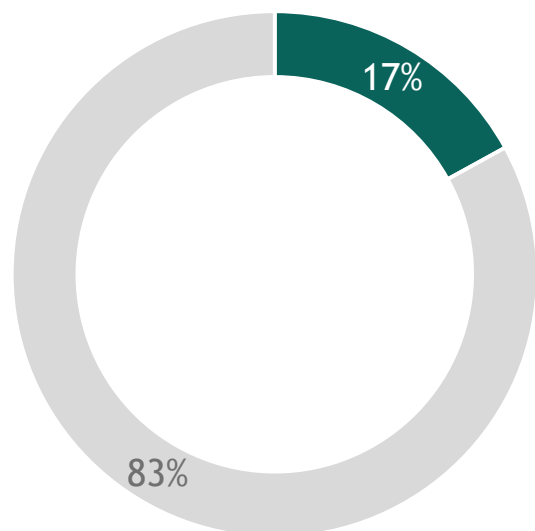
Notes : (1) Est considéré comme crédit informel tout type de crédit en dehors de la banque ou d'une IMF - inclut donc emprunt auprès de proches, d'un commerçant, avance sur salaire demandé à l'employeur, etc. ;

L'épargne se fait principalement de manière informelle (en liquide, au domicile) : seuls 17% épargnent sur un compte épargne rémunéré. Les assurances (*hors obligatoires*) restent marginales

Indicateur 4 - Propension à épargner sur un compte épargne rémunéré dans une institution financière formelle

% des adultes ayant épargné dans un compte épargne rémunéré dans une institution financière formelle au cours des 12 derniers mois

N=4 812 - Hors « ne souhaite pas répondre »

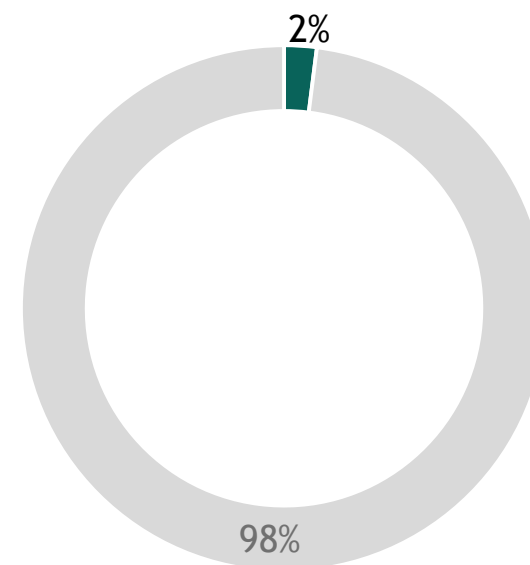


- Epargne sur un compte rémunéré
- N'épargne pas sur un compte rémunéré

Indicateur 8 - Utilisation des services de l'assurance

% des adultes étant assurés (hors assurances obligatoires)

N=4 853



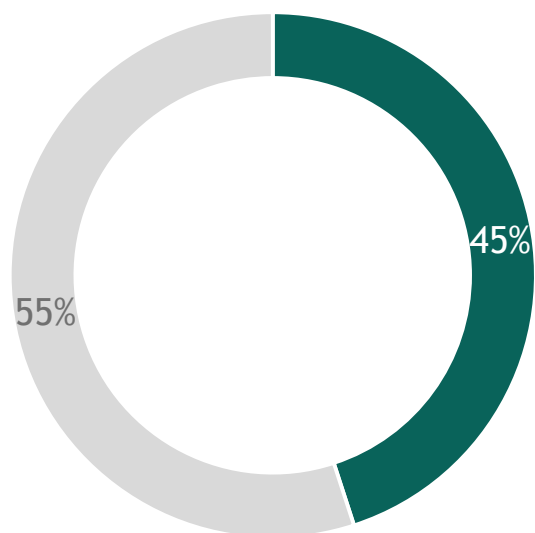
- Client d'une assurance (hors assurances obligatoires)
- Non-client d'une assurance

45% des Tunisiens ont eu recours à un service formel de transfert d'argent au cours de l'année passée. Seuls 3% d'entre eux ont déjà utilisé un service financier via mobile (application)

Indicateur 7 - Utilisation des services formels de transfert d'argent

% des adultes ayant utilisé au cours des 12 derniers mois un service formel de transfert d'argent (pour un transfert domestique ou international)

N=4 839 - Hors « ne souhaite pas répondre »

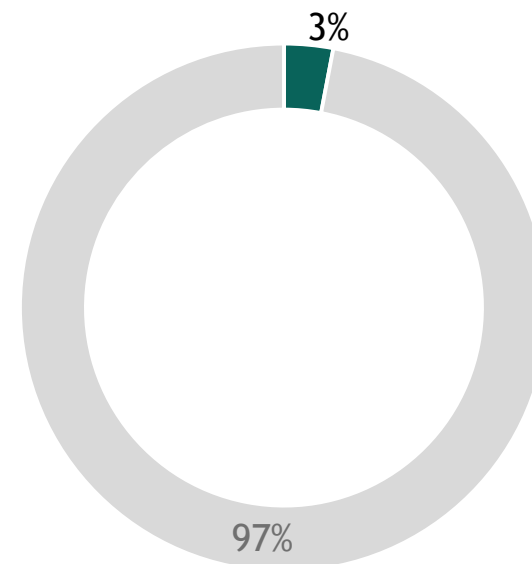


- A utilisé des services formels de transfert d'argent l'année passée
- N'a pas utilisé de services formels de transfert d'argent l'année passée

Indicateur 9 - Usage des services financiers (virement) sur téléphone mobile

% des adultes ayant déjà utilisé un service financier (virement) via une application mobile

N=4 853



- A déjà initié un virement depuis un téléphone mobile
- N'a jamais initié un virement depuis un téléphone mobile

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

2.1 Usage  Usage

2.2 Accès  Accès

2.3 Perception / qualité  Perception/ qualité

2.4 Principaux enseignements

3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

Avec 91 points d'accès et 38 DAB pour 100 000 adultes, les Tunisiens disposent d'un bon accès physique aux différents services financiers

Résultats issus de données secondaires sur l'offre

Nombre de points d'accès (banque, IMF, Poste) en Tunisie¹

Points d'accès	Nombre en Tunisie
Agences bancaires (2017)	1 824
Bureaux de Poste (2017)	1 067
Agences IMF-SA (2017)	125
Agences IMF-AMC (2017)	191
TOTAL agences	3 207
DAB postaux (2017)	318
DAB bancaires (2018)	2 643
TOTAL DAB	2 961
Agents généraux (assurance) (2017)	1 028

Note : un point d'accès est un lieu physique où une personne peut effectuer des opérations de dépôt et de retrait par l'intermédiaire d'une institution financière formelle, comme les succursales / agences bancaires, les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), les agents distributeurs des services bancaires et de paiement et d'encaissement et les dispositifs de point de vente qui effectuent des opérations de dépôt et de retrait. Les agents généraux des assurances sont également inclus.

Indicateur 10 - Densité des points d'accès

Nombre de points d'accès aux institutions financières formelles pour 100 000 adultes

Source : calcul Altai Consulting, à partir de données BCT, la Poste, ACM, CGA et INS

91

points d'accès aux institutions financières formelles pour 100 000 adultes

Indicateur 11 - Densité des DAB

Nombre de DAB des institutions financières formelles pour 100 000 adultes

Source : calcul Altai Consulting, à partir de données BCT, la Poste et INS

38

DAB d'institutions financières formelles pour 100 000 adultes

Sources : (1) BCT, ACM, CGA et rapport annuel de la Poste. Données 2018 provisoires au 31/05/2018.

Il existe cependant de fortes disparités régionales. Les ratios d'agences bancaires pour 100 000 adultes vont, par exemple, du simple au quintuple selon les régions

Résultats issus de données secondaires sur l'offre

- Les régions Centre-Ouest et Nord-Ouest sont les moins densément couvertes par les agences bancaires, tandis que le Grand Tunis est la région qui concentre le plus d'agences bancaires pour 100 000 adultes
- La Poste, elle, a les plus hauts ratios de bureaux pour 100 000 adultes dans le Sud du pays
- Les IMF sont eux plus présents dans les régions Nord-Ouest et Centre-Ouest

Répartition des agences bancaires, des bureaux de poste et des agences d'IMF-SA par région

Région	Nombre d'adultes ⁸ (18 ans ou plus)	Banque		Poste		IMF	
		Nombre d'agences bancaires ⁹	Ratio nombre d'agences pour 100 000 adultes ¹⁰	Nombre de bureaux de Poste ¹¹	Ratio nombre d'agences pour 100 000 adultes ¹²	Nombre d'agences IMF-SA ¹³	Ratio nombre d'agences pour 100 000 adultes ¹⁴
Grand Tunis ¹	1 962 810	744	37	141	7	51 ¹⁵	1,7 ¹⁵
Nord-Est ²	1 103 783	236	21	133	12		
Nord-Ouest ³	854 098	97	11	134	16	21	2,5
Centre-Est ⁴	1 828 670	487	27	228	13	17	0,9
Centre-Ouest ⁵	986 407	73	7	138	14	20	2,0
Sud-Est ⁶	712 297	115	16	153	22	8	1,1
Sud-Ouest ⁷	427 385	72	18	90	21	8	1,9
Total	7 875 450	1 824	23	1 017	13	125	1,6

Siliana ; (4) Gouvernorats de Sousse, Monastir, Mahdia et Sfax ; (5) Gouvernorats de Kairouan, Sidi Bouzid et Kasserine ; (6) Gouvernorats de Gabès, Mednine et Tataouine ; (7) Gouvernorats de Gafsa, Kebili et Tozeur ; (8) Calculs Altai Consulting sur la base des données INS issues du RGPH 2014 ; (9) BCT, répartition par régions, par gouvernorats et par banques du réseau d'agences, Octobre 2017 ; (10) Calculs Altai Consulting ; (11) Rapport annuel, la Poste, 2016 ; (12) Calculs Altai Consulting ; (13) ACM, rapport annuel, 2016 ; (14) Calculs Altai Consulting ; (15) Pour certaines statistiques, les régions de Tunis et Nord-Est sont regroupées au sein d'une grande région Nord-Est composée des gouvernorats de Tunis, Ariana, Manouba, Ben Arous, Nabeul, Bizerte et Zaghouan.

De façon similaire, il existe de grandes disparités régionales dans la répartition des DAB par rapport à la population, particulièrement pour les DAB bancaires

Résultats issus de données secondaires sur l'offre

- Comme pour les agences bancaires, ce sont les régions **Centre-Ouest** et **Nord-Ouest** qui sont le moins bien pourvues en DAB par rapport à leur population
- Les régions **Grand Tunis**, **Centre-Est** et **Sud-Est** sont celles qui comptent le plus de DAB par habitant

Répartition des DAB par région

Région	Nombre d'adultes ⁸ (18 ans ou plus)	Banque		Poste	
		Nombre DAB bancaires ⁹	Ratio nombre de DAB pour 100 000 adultes ¹⁰	Nombre de DAB postaux ¹¹	Ratio nombre de DAB pour 100 000 adultes ¹²
Grand Tunis ¹	1 962 810	1 060	54	66	3,3
Nord-Est ²	1 103 783	328	30	24	2,2
Nord-Ouest ³	854 098	140	16	21	2,5
Centre-Est ⁴	1 828 670	675	37	55	3,0
Centre-Ouest ⁵	986 407	103	10	18	1,8
Sud-Est ⁶	712 297	250	35	21	3,0
Sud-Ouest ⁷	427 385	87	20	14	3,3
Total	7 875 450	2 643	33	219	2,8

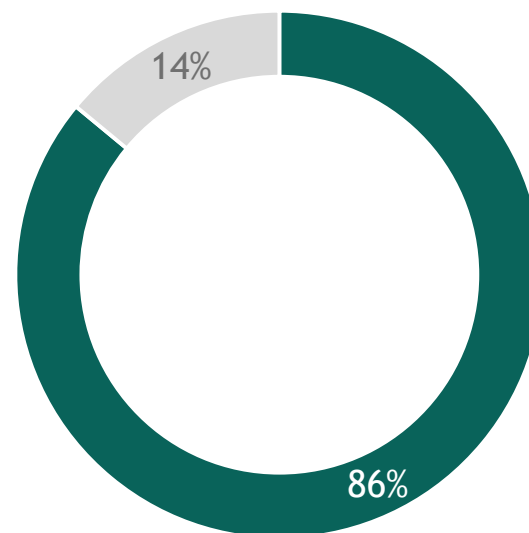
Sources : (1) Gouvernorats de Tunis, Ariana, Manouba, Ben Arous ; (2) Gouvernorats de Nabeul, Bizerte et Zaghuan ; (3) Gouvernorats de Béja, Jendouba, Kef et Siliana ; (4) Gouvernorats de Sousse, Monastir, Mahdia et Sfax ; (5) Gouvernorats de Kairouan, Sidi Bouzid et Kasserine ; (6) Gouvernorats de Gabès, Mednine et Tataouine ; (7) Gouvernorats de Gafsa, Kebili et Tozeur ; (8) Calculs Altai Consulting sur la base des données INS issues du RGPH 2014 ; (9) BCT, 2018 ; (10) Calculs Altai Consulting ; (11) La Poste, rapport annuel, 2016 ; (12) Calculs Altai Consulting.

86% des Tunisiens sont à moins de 30 minutes (en utilisant un moyen de transport à leur disposition) d'une institution financière formelle

Indicateur 12 - Proximité des points d'accès des institutions financières formelles

% des adultes déclarant habiter (ou travailler) à moins de 30 minutes d'un point d'accès d'une institution financière formelle

N=4 676 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



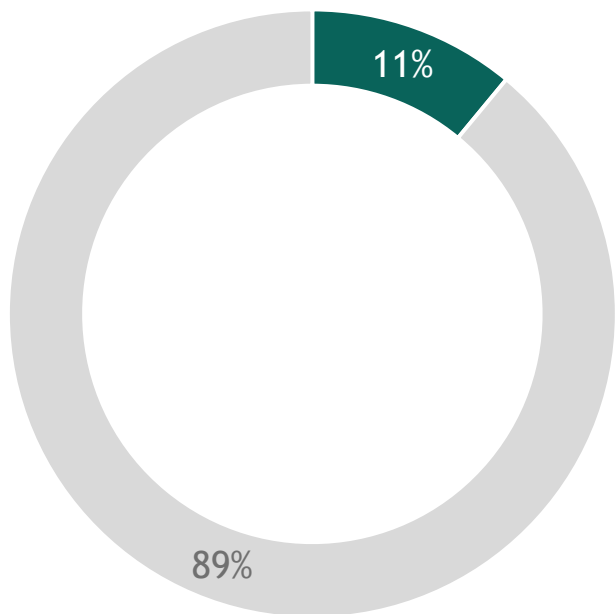
- Habite/travaille à MOINS de 30min d'un point d'accès
- Habite/travaille à PLUS de 30min d'un point d'accès

Seuls 11% des Tunisiens déclarent avoir bénéficié de services non-financiers liés à la gestion financière l'année passée

Indicateur 13 - Accès à des services non-financiers¹

% des adultes ayant un accès à des services non-financiers liés à la gestion financière

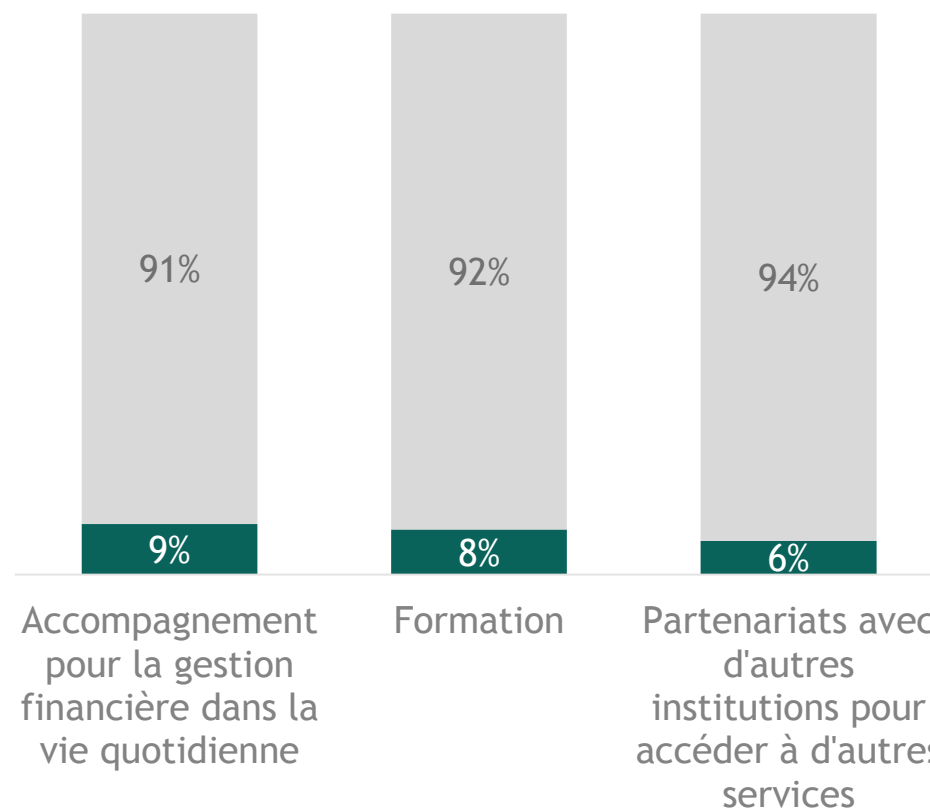
N=4 853



- A bénéficié de services non-financiers
- N'a pas bénéficié de services non-financiers

Accès à des services non-financiers Par types de service non-financier, réponses multiples

N=4 853




Note : (1) Les services non-financiers sont des services proposés par les institutions financières formelles qui incluent l'accompagnement pour la gestion financière dans la vie quotidienne, la formation ou les partenariats avec d'autres institutions financières (assurance notamment)

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

2.1 Usage  Usage

2.2 Accès  Accès

2.3 Perception / qualité  Perception/ qualité

2.4 Principaux enseignements

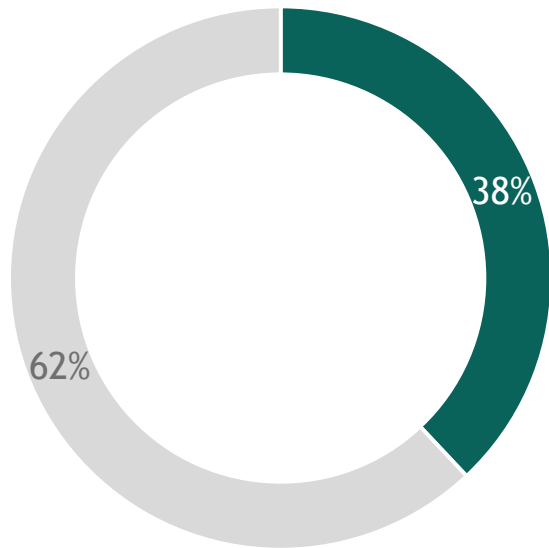
3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

La perception des services financiers formels par les Tunisiens n'est pas bonne. Seuls 38% considèrent que leur coût est accessible, et 47% les considèrent comme rapides

Indicateur 14 - Coût

% d'adultes (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « Les institutions financières formelles proposent des services financiers à des prix accessibles »¹

N=4 056 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »

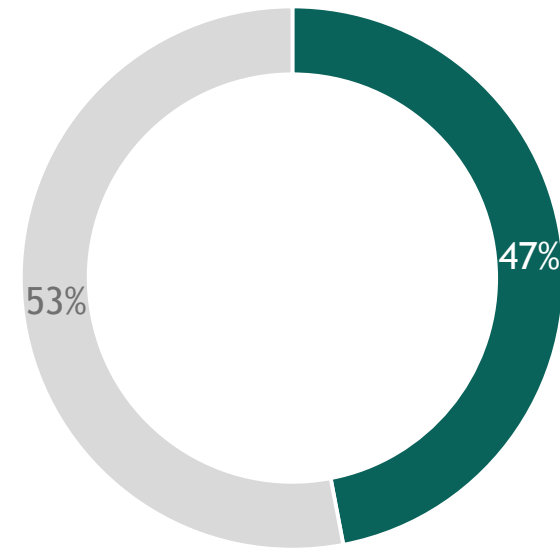


■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 15 - Rapidité des services financiers

% d'adultes (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « Les services financiers proposés par les institutions financières formelles sont rapides »²

N=3 973 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

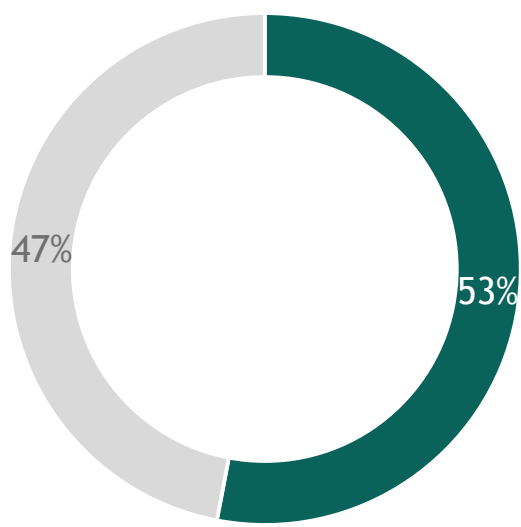
Notes : (1) S'entend hors intérêt/coût du financement (crédit) - Inclut frais d'ouverture et de tenue de compte, coûts des moyens de paiement, frais de virement, etc. ; (2) Perception de la rapidité d'exécution des différentes opérations financières

Les Tunisiens se sentent mal informés et peu protégés lorsqu'ils utilisent des services financiers formels et trouvent l'offre mal adaptée à leurs besoins. La moitié n'a pas confiance

Indicateur 16 - Confiance

% d'adultes (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai confiance dans les institutions financières formelles »

N=4 056 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »

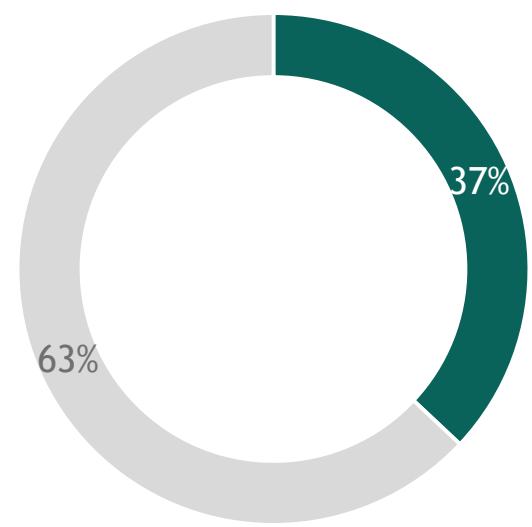


■ (Tout à fait) d'accord
 ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 17 - Adéquation de l'offre aux besoins

% d'adultes (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai accès à des services financiers qui correspondent à mes besoins »

N=3 762 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »

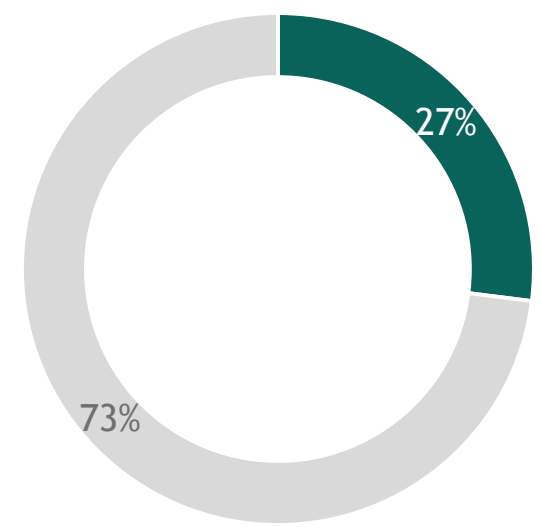


■ (Tout à fait) d'accord
 ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 20 - Protection et information du consommateur

% d'adultes (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai suffisamment d'informations me permettant de me protéger/ d'avoir un recours en cas de litige lié à l'utilisation de services financiers offerts par les IFF¹ »

N=3 545 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



■ (Tout à fait) d'accord
 ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Les connaissances financières des Tunisiens peuvent être améliorées : ils obtiennent en moyenne 3,1/7 au test de connaissance financière

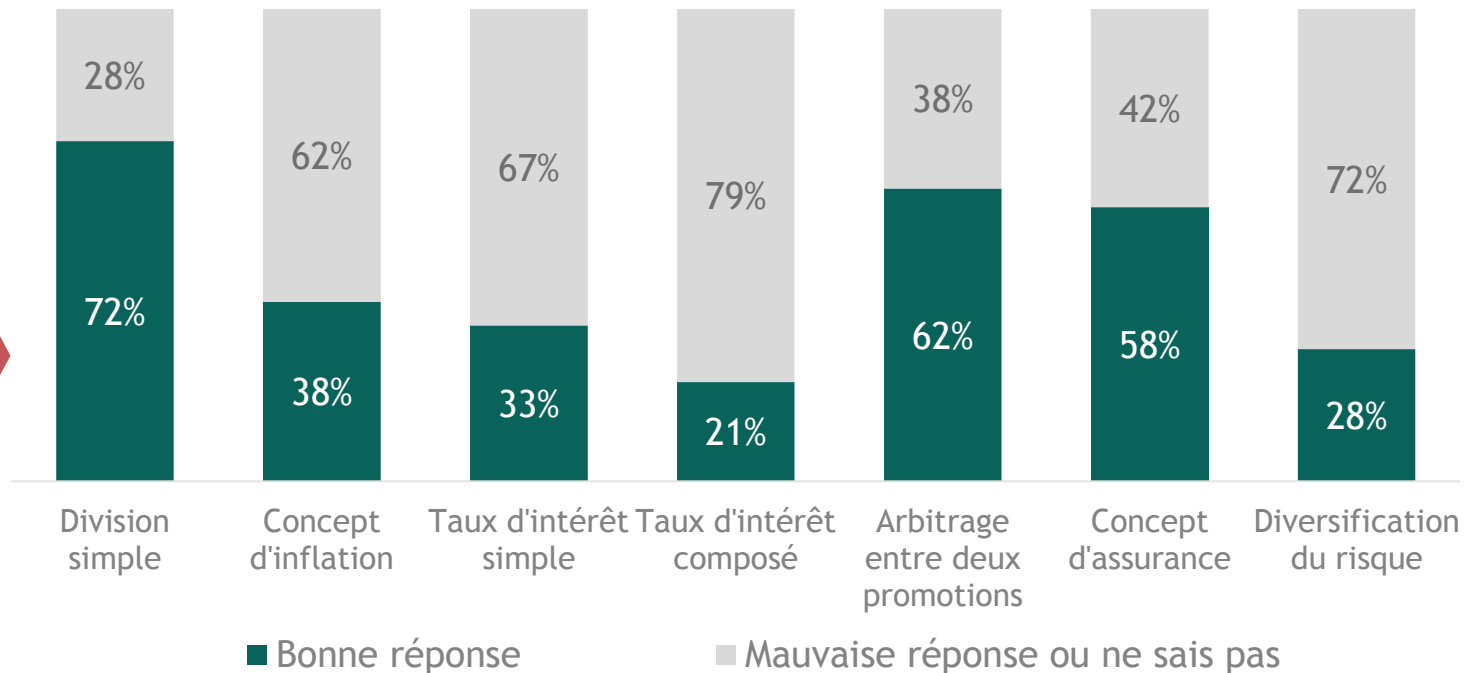
Indicateur 19 - Niveau de connaissance en matière financière
 Score moyen (sur 7) obtenu par les adultes à un test de connaissance financière¹
 N=4 853

Score moyen
3,1/7



Niveau de connaissance en matière financière
 % d'adultes ayant répondu correctement aux différentes questions du test portant sur différentes thématiques financières

N=4 853



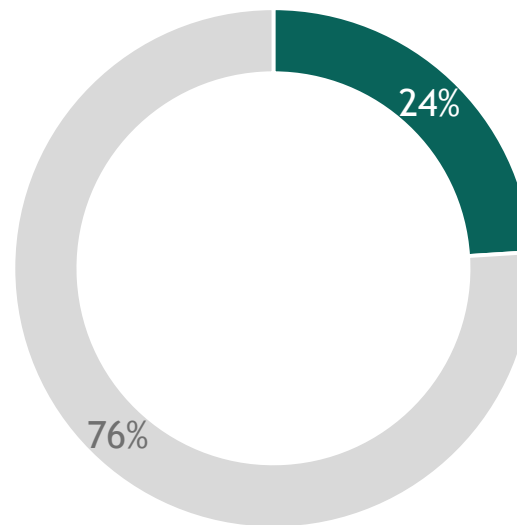
Note : (1) Test de connaissance financière inspiré des Financial Capability Survey de la Banque Mondiale et des National Financial Literacy and Inclusion Surveys de l'OCDE. Les répondants devaient répondre à sept questions : Réaliser une division simple ; Compréhension du concept d'inflation ; Calcul d'un taux d'intérêt simple ; Calcul (simplifié) d'un taux d'intérêt composé ; Comparaison de deux offres commerciales (et choix de l'offre la plus avantageuse) ; Concept d'assurance ; Concept de diversification des risques

24% des Tunisiens déclarent pouvoir faire face à un imprévu de 400 TND avec leur épargne ou un emprunt formel (banque ou IMF)

Indicateur 18 - Capacité à faire face à un imprévu

% des adultes en mesure de faire face à un imprévu (nécessitant de se procurer 400 TND¹) via une solution formelle (épargne ou emprunt auprès d'une banque/IMF)

N=4 558 - Hors « ne sais pas »



- Peut faire face à un imprévu de manière formelle
- Ne peut pas faire face à un imprévu de manière formelle

Notes :(1) Correspondant à environ 1/25 du PIB/habitant, conformément à l'indicateur de référence Banque mondiale/ Global Findex et aux indicateurs d'inclusion financière du G20

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

2.1 Usage  Usage

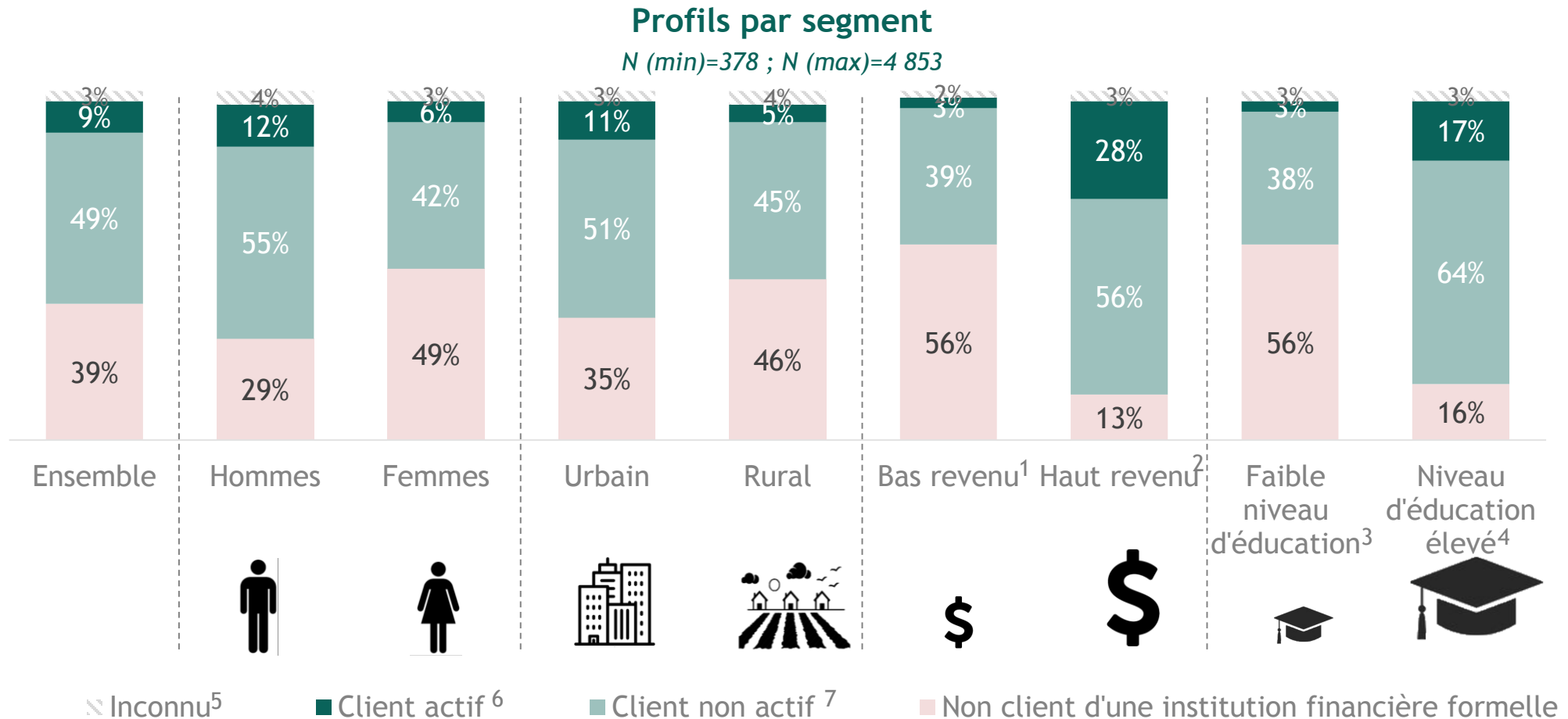
2.2 Accès  Accès

2.3 Perception / qualité  Perception/ qualité




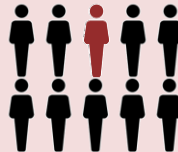













2.4 Principaux enseignements

3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

En croisant les données de pénétration et d'utilisation des services : genre, revenu et niveau d'éducation sont les variables les plus discriminantes



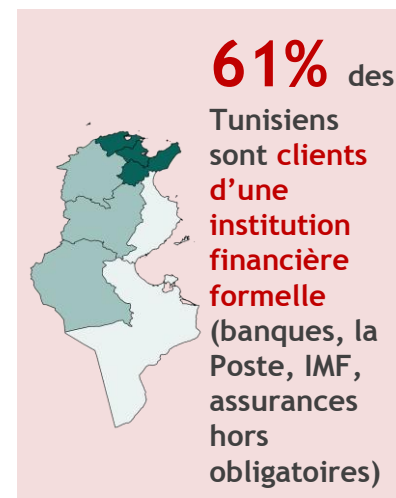
Notes : (1) Revenu mensuel du ménage < 500 TND/mois ; (2) Revenu mensuel du ménage supérieur à 1 500 TND/mois ; (3) Illettré, école primaire, autre type d'éducation non conventionnelle ; (4) Université ; (5) Répondant client d'une institution financière formelle, mais dont le profil (actif ou non actif) n'est pas déterminé ; (6) au moins 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) dans une institution financière formelle ; (7) Enregistre moins de 3 transactions par mois sur son/ses compte(s)

PERCEPTION / CONNAISSANCE FINANCIERE		ACCES PHYSIQUE	USAGE	USAGE PAR SERVICE	
MOYEN		BON	TRES FAIBLE	TRES FAIBLE	
<p>38% </p> <p>des Tunisiens¹ considèrent que le coût des services financiers est accessible</p>	<p>37% </p> <p>des Tunisiens considèrent que les services financiers correspondent à leurs besoins</p>	<p>86% </p> <p>des Tunisiens habitent/travaillent à moins de 30 minutes d'un point d'accès d'une institution financière formelle</p>	<p>9% </p> <p>des Tunisiens sont des clients actifs (au moins 3 transactions mensuelles sur un compte-client dans une IFF²)</p>	<p>17% </p> <p>des Tunisiens utilisent mensuellement un moyen de paiement se substituant au cash</p>	<p>2% </p> <p>des Tunisiens sont assurés (hors assurances obligatoires)</p>
<p>47% </p> <p>des Tunisiens considèrent que les services financiers sont rapides</p>	<p>27% </p> <p>des Tunisiens considèrent avoir assez d'informations pour se protéger/émettre un recours en cas de litige lié aux services financiers</p>	<p>91 </p> <p>points d'accès aux services financiers pour 100 000 adultes</p>	<p>61% </p> <p>des Tunisiens sont clients d'une institution financière formelle (banques, la Poste, IMF, assurances hors obligatoires)</p>	<p>16% </p> <p>des Tunisiens ont eu un crédit formel³ l'année passée... et 66% un crédit informel⁴</p>	<p>45% </p> <p>des Tunisiens ont utilisé un service formel de transfert d'argent au cours des 12 derniers mois</p>
<p>53% </p> <p>des Tunisiens ont confiance dans les institutions financières formelles</p>	<p>3,1/7</p> <p>Score moyen obtenu par les Tunisiens à un test de connaissance financière</p>	<p>38 </p> <p>distributeurs automatiques de billets pour 100 000 adultes</p>	<p>17% </p> <p>des Tunisiens ont épargné sur un compte rémunéré l'année passée... et 24% peuvent faire face de manière formelle à un imprévu⁵ de 400 TND</p>	<p>3% </p> <p>des Tunisiens ont déjà utilisé un service financier sur téléphone mobile</p>	
				<p>11% </p> <p>des Tunisiens déclarent avoir bénéficié de services non-financiers⁶ liés à la gestion financière</p>	

Notes : (1) Adultes de plus de 18 ans ; (2) Institutions financières formelles (banques, la Poste, IMF, Assurances hors assurances obligatoires) ; (3) Financement (crédit) auprès d'une institution formelle agréée (banque ou IMF) ; (4) Tout type de financement (crédit) en dehors de la banque ou d'une IMF ; (5) Se procurer 400 TND via une solution formelle (épargne ou emprunt auprès d'une banque/IMF) ; (6) Services proposés par les IFF (accompagnement pour la gestion financière dans la vie quotidienne, la formation ou le partenariat avec d'autres IFF)

Enseignement n° 1 : 61% des Tunisiens ont un compte-client dans une institution financière formelle, mais seuls 9% des Tunisiens l'utilisent régulièrement (au moins 3 transactions par mois)

- 61% des adultes Tunisiens possèdent un compte-client dans une institution financière formelle (banque, la Poste, IMF ou assurance - hors assurances obligatoires) ... mais posséder un compte ne signifie pas l'utiliser...
- L'usage des services financiers est très faible en Tunisie : seuls 9% des Tunisiens de 18 ans ou plus sont clients actifs (enregistrent au moins 3 transaction par mois) d'une institution financière formelle (banque, la Poste, IMF ou assurance - hors assurances obligatoires)




Note : (1) Institutions financières formelles (banques, la Poste, IMF, Assurances hors assurances obligatoires)

Enseignement n° 2 : L'usage des services financiers formels par les Tunisiens est faible, quel que soit le service financier considéré


- Quel que soit le type de service financier formel considéré (moyens de paiement, crédit, épargne rémunérée, assurances, services non-financiers, etc.), l'usage par les Tunisiens ne dépassent jamais les 17%, à l'exception du transfert d'argent

 **17%** des Tunisiens utilisent mensuellement un **moyen de paiement se substituant au cash**


2%  des Tunisiens sont **assurés** (hors assurances obligatoires)

16%  des Tunisiens ont eu un **crédit formel**¹ l'année passée... et **66%** un **crédit informel**²

45%  des Tunisiens ont utilisé un **service formel de transfert d'argent** au cours des 12 derniers mois

17%  des Tunisiens ont **épargné sur un compte rémunéré** l'année passée... et **24%** peuvent **faire face de manière formelle** à un **imprévu**³ de 400 TND

3%  des Tunisiens ont déjà utilisé un **service financier sur téléphone mobile**

 **11%** des Tunisiens déclarent avoir **bénéficié de services non-financiers**⁴ liés à la gestion financière

Notes : (1) Financement (crédit) auprès d'une institution formelle agréée (banque ou IMF) ; (2) Tout type de financement (crédit) en dehors de la banque ou d'une IMF ; (3) Se procurer 400 TND via une solution formelle (épargne ou emprunt auprès d'une banque/IMF) ; (4) Services proposés par les IFF (accompagnement pour la gestion financière dans la vie quotidienne, la formation ou le partenariat avec d'autres IFF)

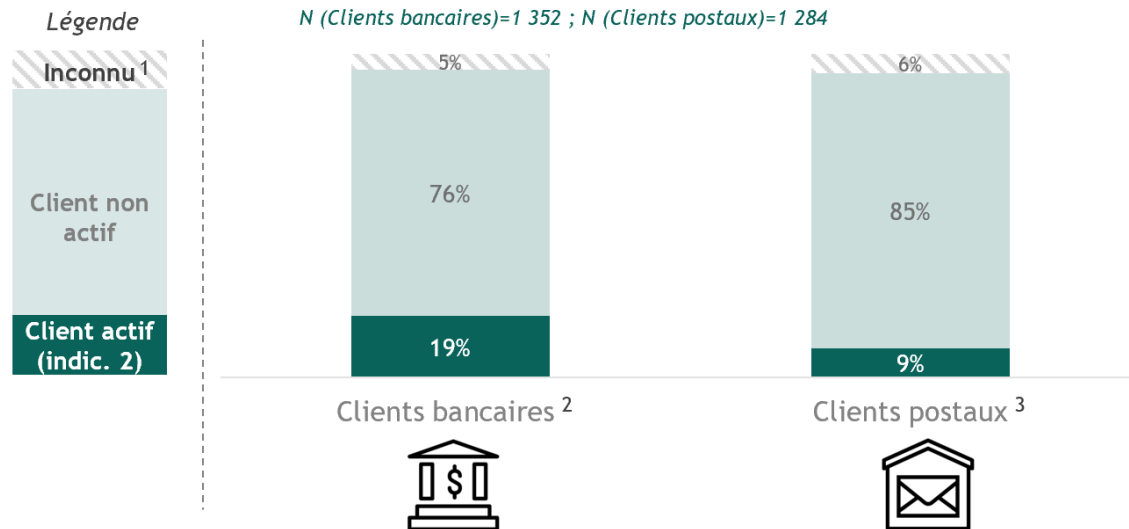
Enseignement n°3 : Les clients postaux sont peu actifs. Pourtant, la Poste permet aux femmes et aux segments de la population les plus vulnérables d'accéder aux services financiers. Elle jouit également d'un fort capital sympathie en comparaison des banques

- Les clients postaux sont très peu actifs comparés aux clients bancaires
- Pourtant, la Poste, tout comme les IMF dans des volumes moindres, permet aux femmes et aux segments de population les plus vulnérables (ruraux, bas revenus, faiblement éduqués) d'avoir accès aux services financiers
- L'étude qualitative a mis en évidence un fort capital sympathie de la Poste en comparaison des banques

Indicateur 2 - Niveau d'activité financière : Client actif (minimum 3 transactions par mois)

% des clients de l'institution ayant enregistré au moins 3 transactions dans une institution financière formelle au cours du mois dernier

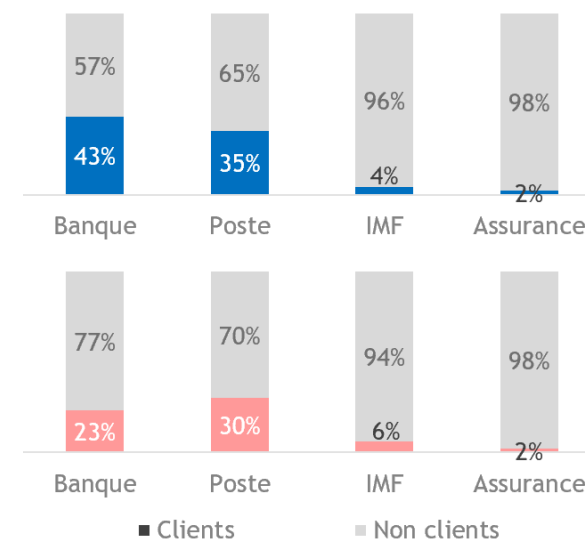
N (Clients bancaires)=1 352 ; N (Clients postaux)=1 284



Adultes faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par genre, par types d'institution, réponses multiples

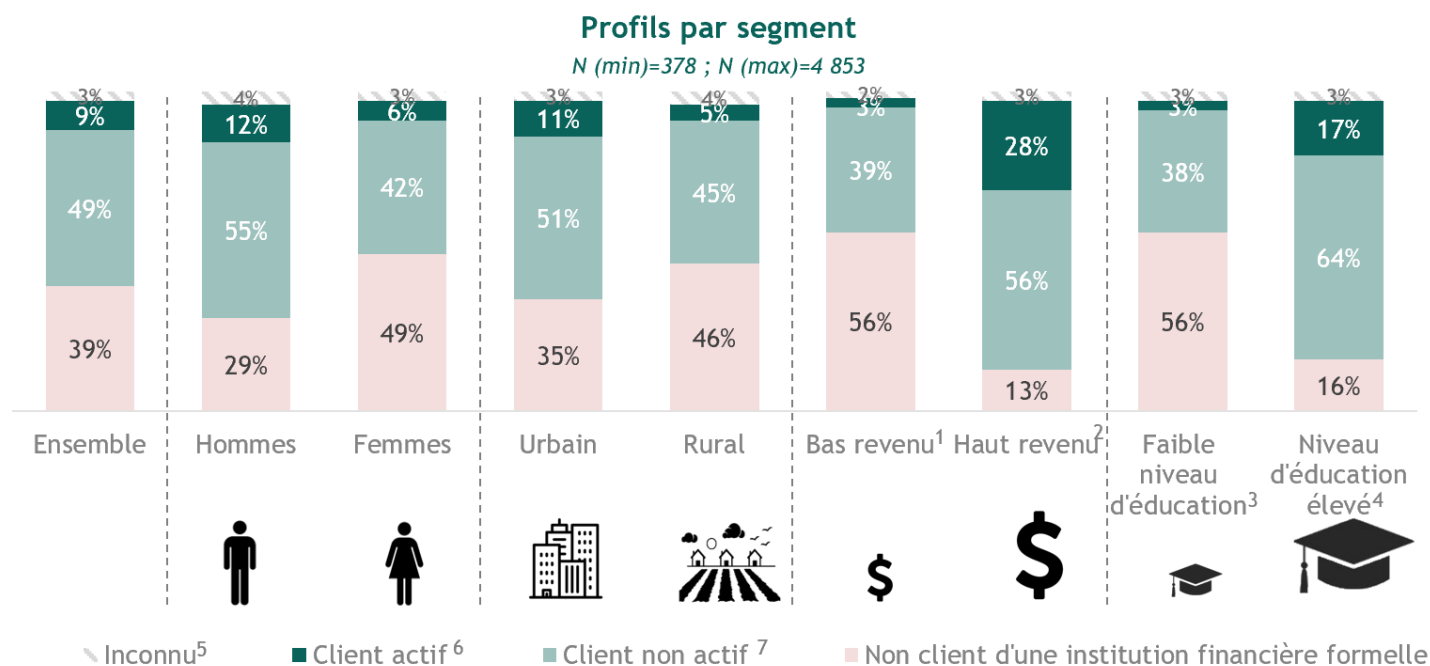
N (hommes)=2 538 ; N (femmes)=2 315



Notes : (1) Profil du répondant inconnu en raison de sa non connaissance/non souhait de réponse à la question sur le nombre de transactions mensuelles sur son/ses compte(s) ; (2) Clients possédant un compte en banque, mais pas de compte à la Poste ; (3) Clients possédant un compte à la Poste mais pas de compte en banque

Enseignement n°4 : Les variables d'inclusion les plus discriminantes sont le genre, le niveau de revenu et le niveau d'éducation


- Selon l'analyse par segment, en croisant les données de pénétration et d'utilisation des services : **genre, revenu et niveau d'éducation** sont les variables d'inclusion les plus discriminantes




Notes : (1) Revenu mensuel du ménage < 500 TND/mois ; (2) Revenu mensuel du ménage supérieur à 1 500 TND/mois ; (3) Illettré, école primaire, autre type d'éducation non conventionnelle ; (4) Université ; (5) Répondant client d'une institution financière formelle, mais dont le profil (actif ou non actif) n'est pas déterminé ; (6) au moins 3 transactions par mois sur son/ses compte(s) dans une institution financière formelle ; (7) Enregistre moins de 3 transactions par mois sur son/ses compte(s)


Enseignement n°5 : Le coût, l'inadéquation offre/demande, le manque d'information et de protection du consommateur, le manque de confiance et le faible niveau de connaissance financière sont les principales barrières à l'accès et à l'usage des services financiers

- Les principales barrières à l'accès et à l'usage des services financiers sont le **coût**, l'**inadéquation de l'offre à la demande**, le **manque d'informations et de protection du consommateur**, le **manque de confiance** dans les institutions formelles et enfin le **faible niveau de connaissance financière**

38% 
des Tunisiens¹
considèrent que le **coût des services financiers** est accessible

37% 
des Tunisiens considèrent que les **services financiers** correspondent à leurs besoins

47% 
des Tunisiens considèrent que les **services financiers** sont rapides

27% 
des Tunisiens considèrent avoir **assez d'informations** pour se **protéger/émettre** un recours **en cas de litige** lié aux services financiers

53% 
des Tunisiens ont **confiance** dans les **institutions financières formelles**

3,1/7
Score moyen obtenu par les Tunisiens à un **test de connaissance financière**

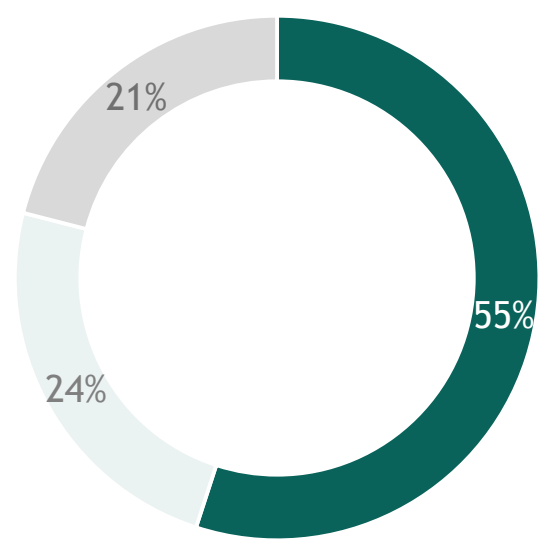
1. Introduction
2. Résultats de l'enquête individus
- 3. Résultats de l'enquête micro-entreprises**
 - 3.1 Résultats**
 - 3.2 Principaux enseignements

Micro-entreprises

55% des micro-entreprises sont clientes d'une institution financière formelle et 24% supplémentaires ont accès aux services financiers formels via le compte personnel du gérant

Indicateur 1 - Micro-entreprises faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle¹

N=800

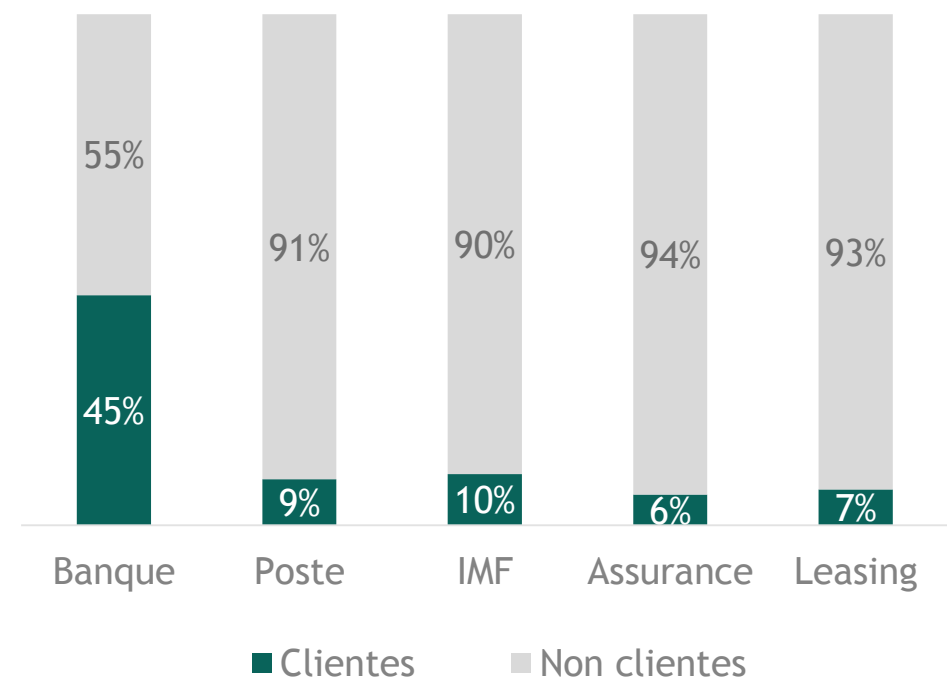


- Clientèles des institutions financières formelles
- Non-clients mais accès via le compte personnel du gérant
- Non clientes des institutions financières formelles

Micro-entreprises faisant partie de la clientèle d'une institution financière formelle

Par types d'institution financière, réponses multiples

N=800

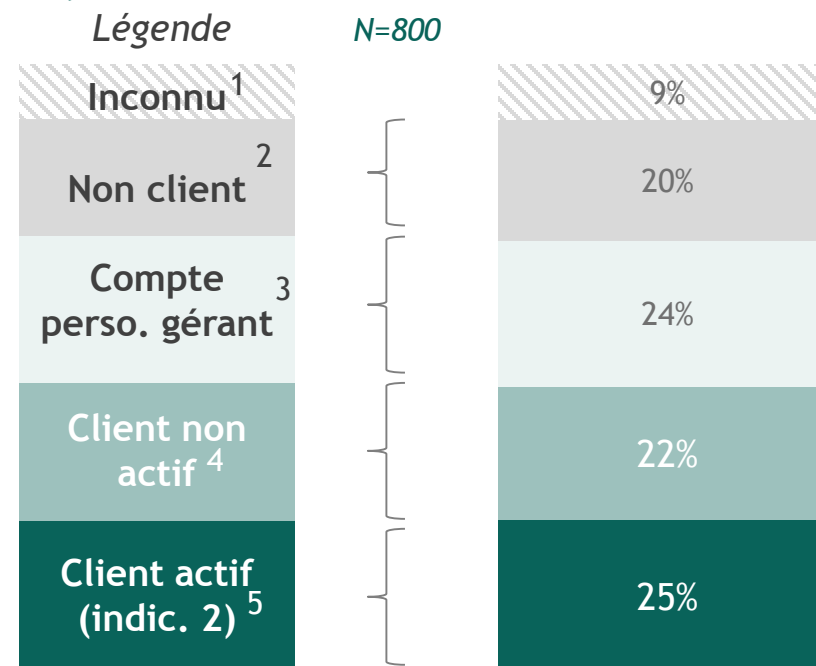


Note : (1) Ayant un compte dans une institution financière formelle dédié uniquement à l'activité professionnelle de la micro-entreprise, ce compte pouvant être au nom de la micro-entreprise ou de son gérant

Les micro-entreprises utilisent très peu leur compte-client dans les institutions financières formelles : seules 25% enregistrent au moins 3 transactions par mois

Indicateur 2 - Niveau d'activité financière : micro-entreprise client actif
(minimum 3 transactions par mois)

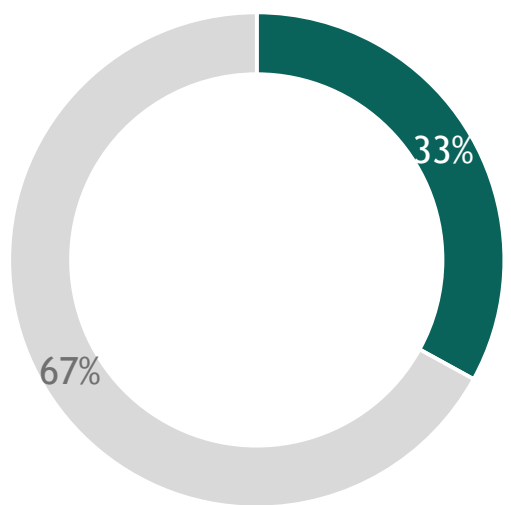
% des micro-entreprises ayant enregistré au moins 3 transactions dans une institution financière formelle au cours du mois dernier



Notes : (1) Micro-entreprise cliente d'une institution financière formelle mais dont le profil (actif ou non actif) n'est pas déterminé (ne sait pas ou n'a pas souhaité répondre à certaines questions) ; (2) La micro-entreprise n'est pas cliente d'une institution financière à titre personnelle, ni n'y a accès via le compte personnel de son gérant ; (3) La micro-entreprise a accès aux services financiers formels via l'utilisation du compte personnel de son gérant ; (4) La micro-entreprise est cliente, en son nom propre, d'une institution financière formelle mais enregistre moins de 3 transactions par mois sur son compte ; (5) La micro-entreprise enregistre au moins 3 transactions par mois sur son compte détenue dans une institution financière formelle

Les micro-entreprises privilégient le financement informel : 46% y ont eu recours l'année passée contre 33% pour le crédit formel, qui nécessite la plupart du temps une sûreté

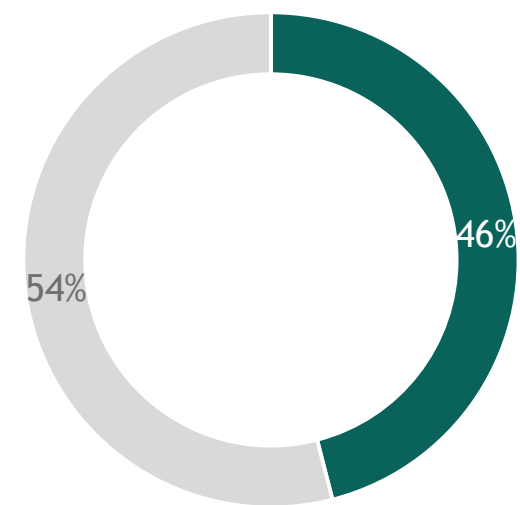
Indicateur 5 - Utilisation du financement (crédit) formel
% des micro-entreprises ayant eu, au cours de 12 derniers mois, un financement (crédit) auprès d'une institution financière formelle agréée (banque ou IMF)
N=800



Indicateur 21 - Usage du financement sans contrainte
31% des micro-entreprises ayant déjà emprunté formellement¹ n'ont pas eu à fournir de sûreté (caution ou garantie)

- Bénéficiaire d'un crédit formel
- Non bénéficiaire d'un crédit formel

Indicateur 6 - Utilisation du financement (crédit) informel
% des micro-entreprises ayant eu, au cours de 12 derniers mois, un financement (crédit) en dehors des solutions formelles
N=800



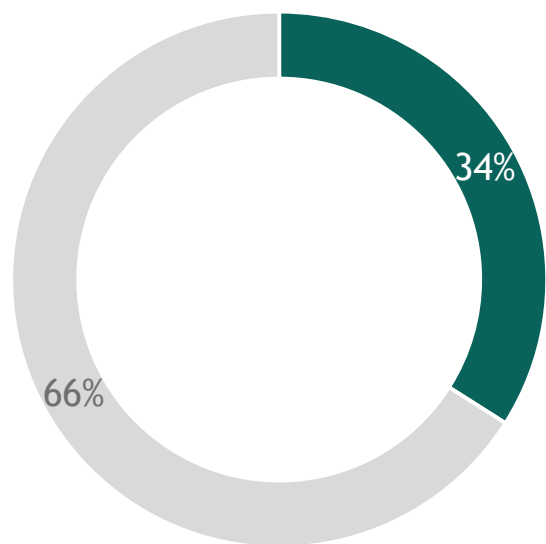
- Bénéficiaire d'un crédit informel
- Non bénéficiaire d'un crédit informel

Une micro-entreprise sur trois utilise au moins une fois par mois un moyen de paiement se substituant au cash, le plus souvent le chèque ou la carte bancaire

Indicateur 3 - Moyens de paiement

% des micro-entreprises utilisant au moins une fois par mois un moyen de paiement se substituant au cash¹

N=792 - Hors « ne souhaite pas répondre »

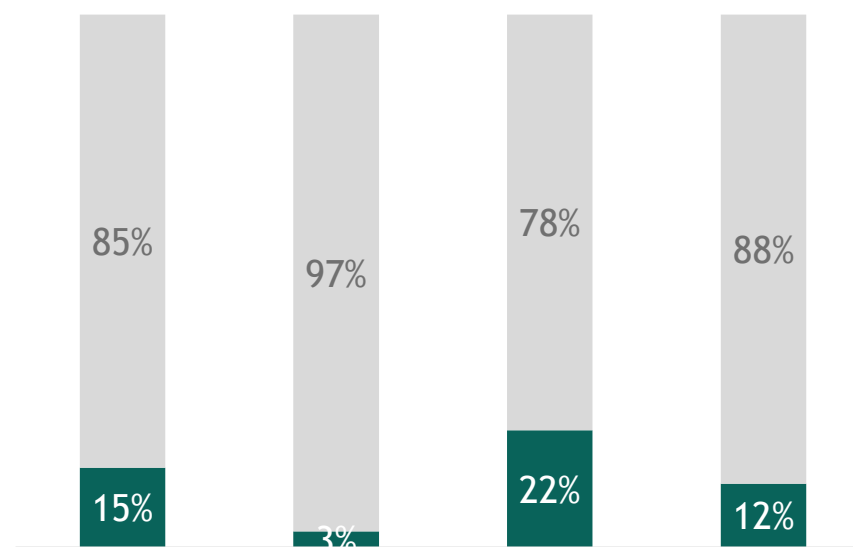


- Utilisation au moins une fois par mois
- Utilisation moins fréquente ou non utilisation

Utilisation mensuelle des moyens de paiement

Par types de moyen de paiement, réponses multiples

N (min)=761 ; N (max)=796



- Carte bancaire
- Carte de la Poste
- Chéquier
- Virement
- Utilisation au moins une fois par mois
- Utilisation moins fréquente ou non utilisation

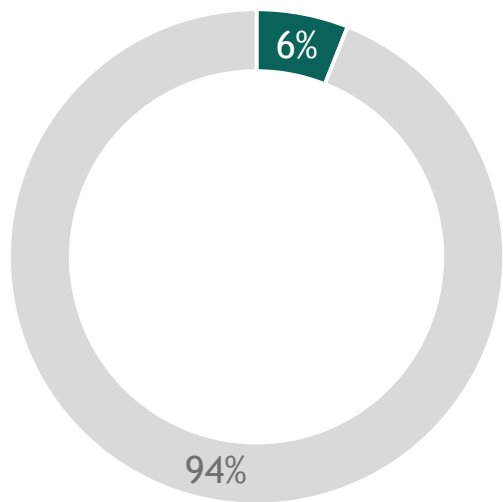
Note : (1) Inclut carte bancaire (débit ou crédit), carte de la Poste, chèque, virement, etc. lié à un compte dédié uniquement à l'activité professionnelle de la micro-entreprise

Le recours à l'assurance ou aux services financiers via mobile demeure confidentielle. Un gérant de micro-entreprise sur cinq a bénéficié de services non-financiers

Indicateur 8 - Utilisation des services de l'assurance

% des micro-entreprises étant assurées (hors assurances obligatoires)

N=800

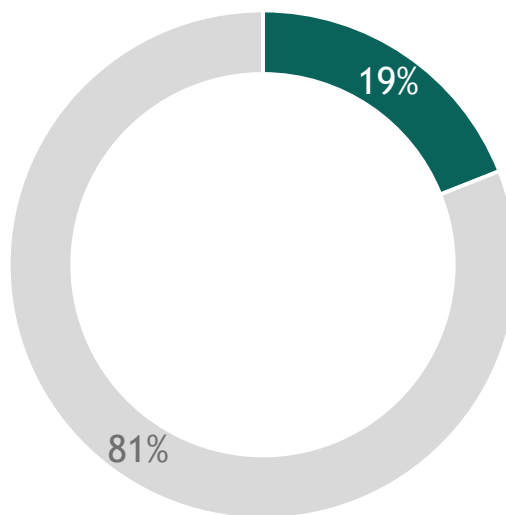


- A souscrit une police d'assurance
- N'a pas souscrit une police d'assurance

Indicateur 13 - Accès à des services non-financiers

% des micro-entreprises ayant un accès à des services non-financiers liés à la gestion financière

N=800

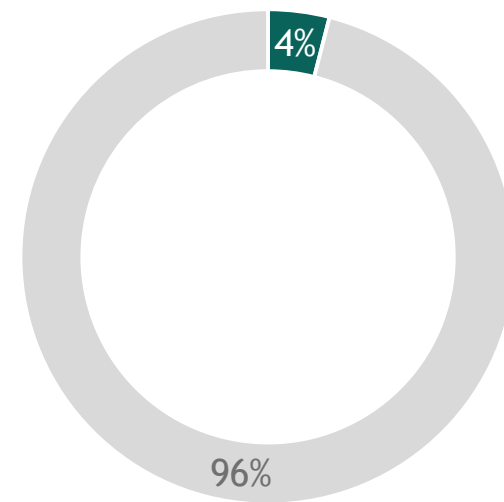


- A bénéficié de services non-financiers
- N'a pas bénéficié de services non-financiers

Indicateur 9 - Usage des services financiers (virement) sur téléphone mobile

% des gérants de micro-entreprises ayant déjà initié un virement via une application mobile

N=800



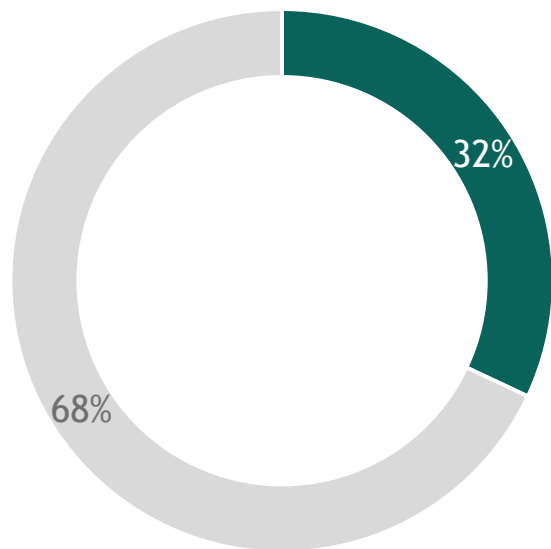
- Gérant a déjà initié un virement depuis un mobile
- Gérant n'a jamais initié un virement depuis un mobile

Les gérants de micro-entreprises ont une mauvaise perception des services financiers formels : seuls 32% considèrent leur coût accessibles et 49% les trouvent rapides

Indicateur 14 - Coût

% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « Les institutions financières formelles proposent des services financiers à des prix accessibles »¹

N=748 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »

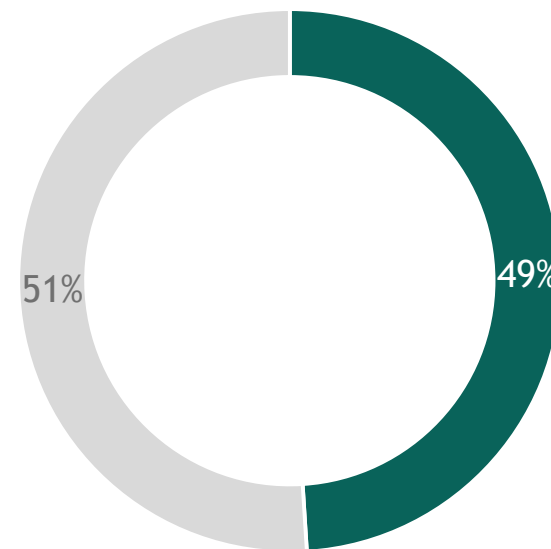


■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 15 - Rapidité des services financiers

% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « Les services financiers proposés par les institutions financières formelles sont rapides »²

N=755 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

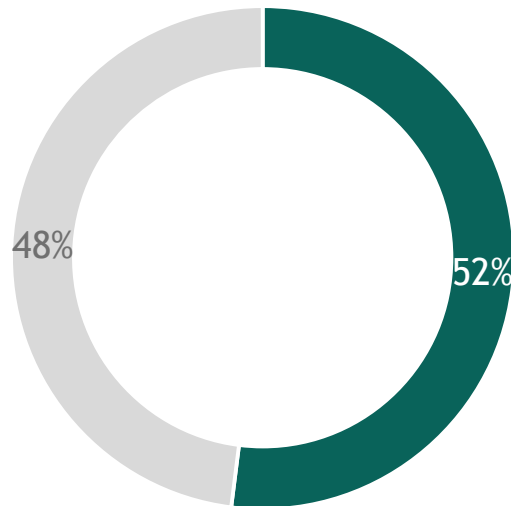
Notes : (1) S'entend hors intérêt/coût du financement (crédit) - Inclut frais d'ouverture et de tenue de compte, coûts des moyens de paiement, frais de virement, etc. ; (2) Perception de la rapidité d'exécution des différentes opérations financières

30% des gérants de micro-entreprises s'estiment suffisamment bien informés et protégés lors de l'utilisation de services financiers formels. 52% font confiance aux institutions financières

Indicateur 16 - Confiance

% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai confiance dans les institutions financières formelles »

N=760 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »

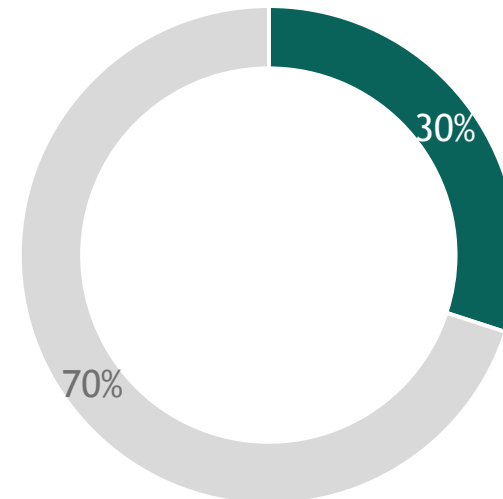


■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 20 - Protection et information du consommateur

% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai suffisamment d'informations me permettant de me protéger/ d'avoir un recours en cas de litige lié à l'utilisation de services financiers offerts par les institutions financières formelles »

N=668

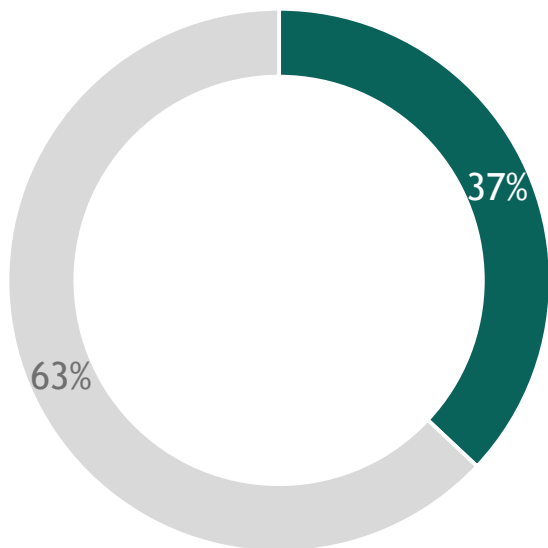


■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Seuls 37% des gérants de micro-entreprises trouvent l'offre de services financiers formels adaptée à leur besoins. 51% estiment qu'elle leur permet de développer leur activité

Indicateur 17 - Adéquation de l'offre aux besoins

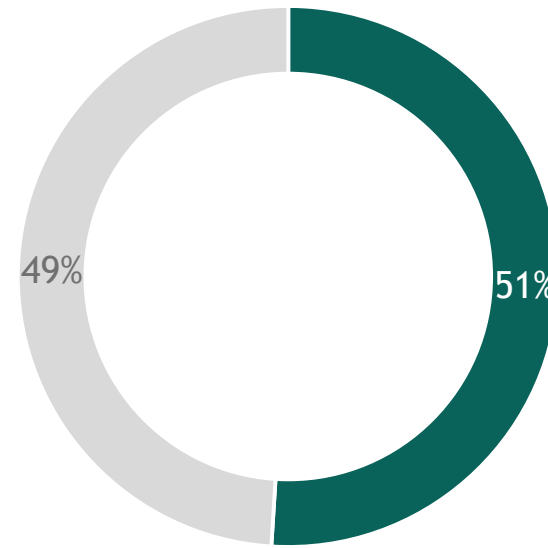
% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai accès à des services financiers qui correspondent à mes besoins »
 N=717- Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

Indicateur 22 - Capacité de développement de l'activité

% des gérants de micro-entreprises (tout à fait) d'accord avec l'affirmation « J'ai accès à des solutions de financement (crédit) me permettant de développer mon activité de façon pérenne »
 N=722 - Hors « ne sais pas »



■ (Tout à fait) d'accord ■ Pas (du tout) d'accord ou neutre

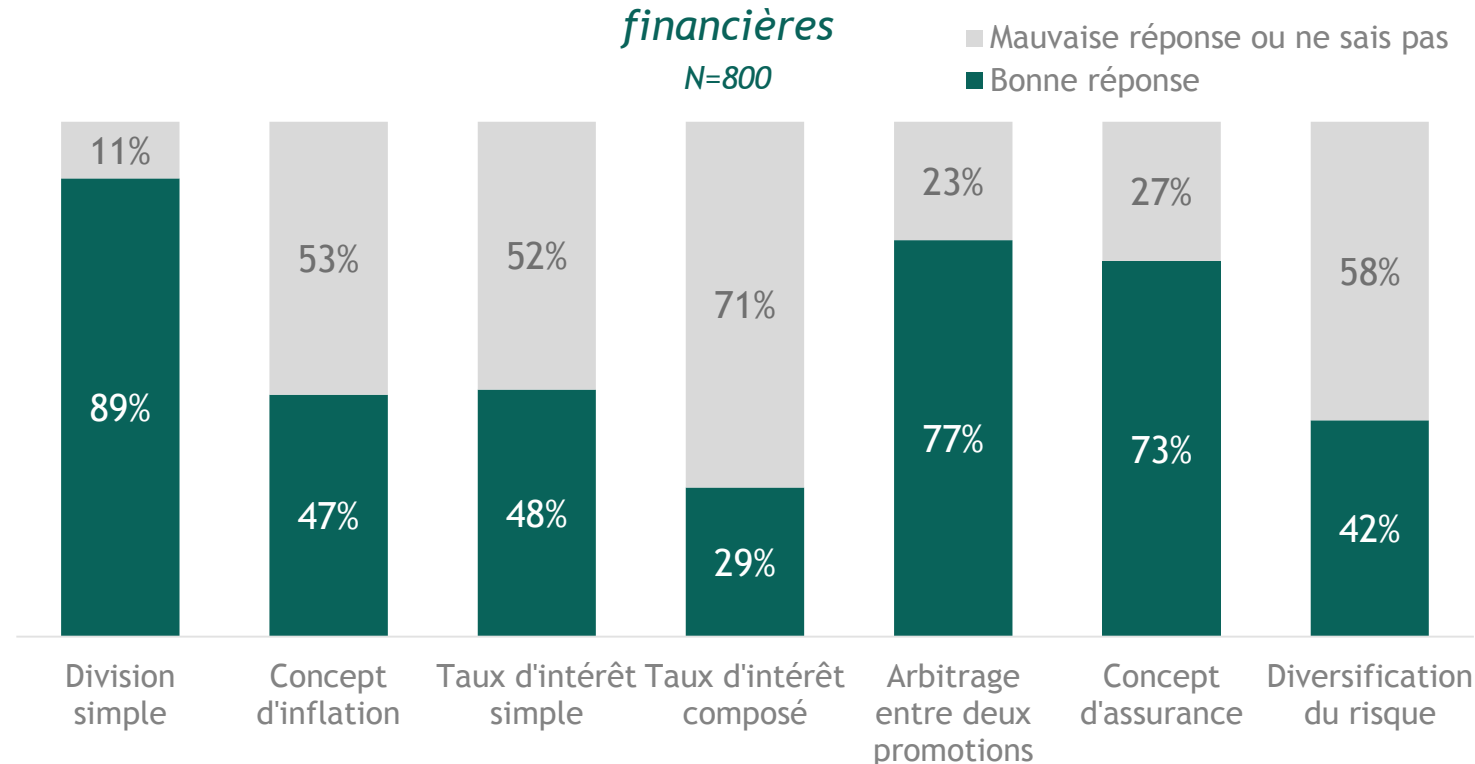
Les gérants de micro-entreprises ont des connaissances financières moyennes, au-dessus du niveau des individus

Indicateur 19 - Niveau de connaissance en matière financière
 Score moyen (sur 7) obtenu par les gérants de micro-entreprises à un test de connaissance financière
 N=800

Score moyen
4,0/7



Niveau de connaissance en matière financière
 % des gérants de micro-entreprises ayant répondu correctement aux différentes questions du test portant sur différentes thématiques financières



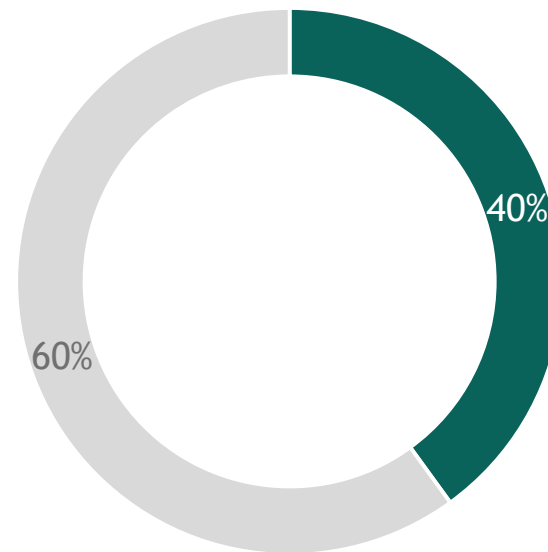
Notes : (1) Test de connaissance financière inspiré des Financial Capability Survey de la Banque mondiale et des National Financial Literacy and Inclusion Surveys de l'OCDE. Les répondants devaient répondre à sept questions : Réaliser une division simple ; Compréhension du concept d'inflation ; Calcul d'un taux d'intérêt simple ; Calcul (simplifié) d'un taux d'intérêt composé ; Comparaison de deux offres commerciales (et choix de l'offre la plus avantageuse) ; Concept d'assurance ; Concept de diversification des risques

40% des micro-entreprises affirment avoir la capacité de faire face à un imprévu grâce à leur épargne ou à un emprunt formel

Indicateur 18 - Capacité à faire face à un imprévu

% des micro-entreprises en mesure de faire face à un imprévu (nécessitant de se procurer 400 TND) via une solution formelle (épargne ou emprunt auprès d'une banque/IMF)

N=775 - Hors « ne sais pas »



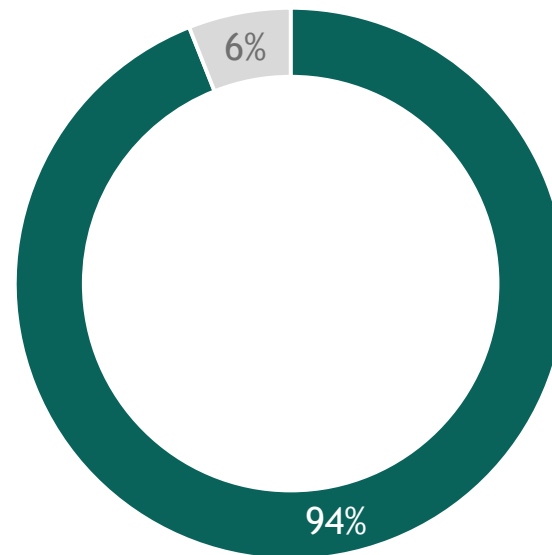
- Peut faire face à un imprévu de manière formelle
- Ne peut pas faire face à un imprévu de manière formelle

Les gérants sont en majorité à moins de 30 min (en utilisant les moyens de transport à leur disposition) d'une institution financière formelle

Indicateur 12 - Proximité des points d'accès des institutions financières formelles

% des gérants de micro-entreprises déclarant habiter (ou travailler) à moins de 30 minutes d'un point d'accès d'une institution financière formelle

N=777 - Hors « ne sais pas » et « ne souhaite pas répondre »



- Habite/travaille à MOINS de 30min d'un point d'accès
- Habite/travaille à PLUS de 30min d'un point d'accès

1. Introduction

2. Résultats de l'enquête individus

3. Résultats de l'enquête micro-entreprises

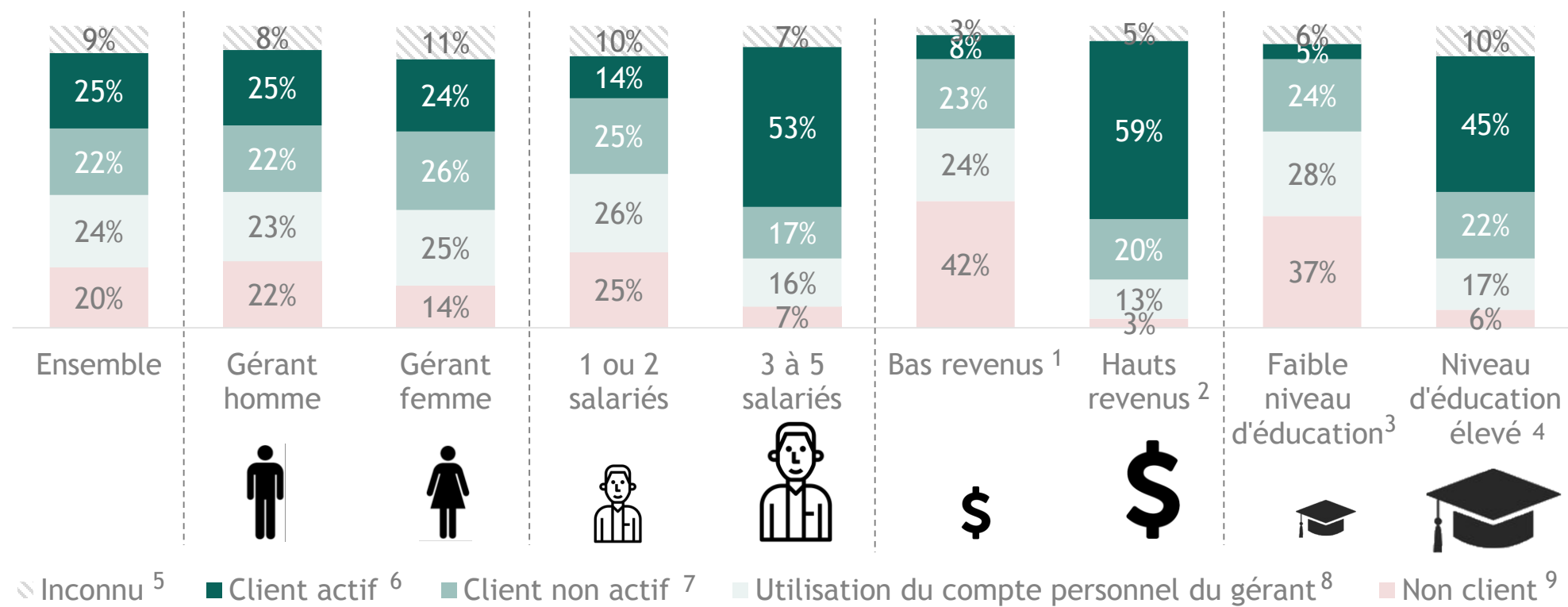
Micro-entreprises

3.1 Résultats
















3.2 Principaux enseignements

Selon l'analyse par segment, croisant données de pénétration et d'utilisation des services : taille d'entreprise, revenu et niveau d'éducation sont les variables les plus discriminantes

Profils par segment
N (min)=117 ; N (max)=639



Notes : (1) Revenu du ménage du gérant < 750 TND/mois ; (2) Revenu du ménage du gérant > 1 000 TND/mois ; (3) Illettré, école primaire autre type d'éducation non conventionnel ; (4) Université ; (5) Micro-entreprise cliente d'une institution financière formelle mais dont le profil (actif ou non actif) n'est pas déterminé ; (6) La micro-entreprise enregistre au moins 3 transactions par mois sur son compte détenu dans une institution financière formelle ; (7) La micro-entreprise est cliente, en son nom propre, d'une institution financière formelle mais enregistre moins de 3 transactions par mois sur son compte ; (8) La micro-entreprise a accès aux services financiers formels via l'utilisation du compte personnel de son gérant ; (9) La micro-entreprise n'est pas cliente d'une institution financière à titre personnelle, ni n'y a accès via le compte personnel de son gérant

PERCEPTION / CONNAISSANCE FINANCIERE	ACCES PHYSIQUE	USAGE	USAGE PAR SERVICE
<p style="text-align: center;">MOYEN</p> <p>32%  des micro-entreprises considèrent que le coût des services financiers est accessible</p> <p>37%  des micro-entreprises considèrent que les services financiers correspondent à leurs besoins et 51% avoir accès à des solutions leur permettant de développer leurs activités</p> <p>49%  des micro-entreprises considèrent que les services financiers sont rapides</p> <p>30%  des micro-entreprises considèrent avoir assez d'informations pour se protéger/émettre un recours en cas de litige lié aux services financiers</p> <p>52%  des micro-entreprises ont confiance dans les institutions financières formelles</p> <p>4,0/7 Score moyen obtenu par les gérants de micro-entreprises à un test de connaissance financière</p>	<p style="text-align: center;">BON</p> <p>94%  des gérants de micro-entreprise habitent/travaillent à moins de 30 minutes d'un point d'accès d'une institution financière formelle</p> <p>91  points d'accès aux services financiers pour 100 000 adultes</p> <p>38  distributeurs automatiques de billets pour 100 000 adultes</p>	<p style="text-align: center;">TRES FAIBLE</p> <p>25%  des micro-entreprises sont des clientes actives (au moins 3 transactions mensuelles sur leur compte-client de micro-entreprise dans une IFF¹)</p> <p>55% des micro-entreprises sont clientes d'une institution financière formelle (banques, la Poste, IMF, assurances hors obligatoires)</p> <p>Au surplus, 24% des gérants utilisent leur compte personnel pour leur micro-entreprise</p>	<p style="text-align: center;">TRES FAIBLE</p> <p>34%  des micro-entreprises utilisent mensuellement un moyen de paiement se substituant au cash</p> <p>6%  des micro-entreprises sont assurées (hors assurances obligatoires)</p> <p>40%  des micro-entreprises peuvent faire face de manière formelle à un imprévu⁴ de 400 TND</p> <p>33%  des micro-entreprises ont eu un crédit formel² l'année passée.</p> <p>31% n'ont pas dû fournir de sûreté pour obtenir ce financement formel</p> <p>46% des micro-entreprises ont eu un crédit informel³ l'année passée</p> <p>4%  des micro-entreprises ont déjà utilisé un service financier sur téléphone mobile</p> <p>19%  des micro-entreprises déclarent avoir bénéficié de services non financiers⁵ liés à la gestion financière</p>

Notes : (1) Institution financière formelle (banques, la Poste, IMF, assurances hors assurances obligatoires) ; (2) Financement (crédit) auprès d'une institution formelle agréée (banque ou IMF) ; (3) tout type de financement (crédit) en dehors de la banque ou d'une IMF ; (4) Se procurer 400 TND via une solution formelle (épargne ou emprunt auprès d'une banque/IMF) ; (5) Services proposés par les IFF (accompagnement pour la gestion financière dans la vie quotidienne, la formation ou le partenariat avec d'autres IFF)

Enseignement n° 1 : 55% des micro-entreprises tunisiennes ont un compte-client dans une institution financière formelle, mais seules 25% l'utilisent régulièrement (au moins 3 transactions par mois)

- 55% des micro-entreprises tunisiennes possèdent un compte-client dans une institution financière formelle (banque, la Poste, IMF ou assurance - hors assurances obligatoires) ... mais posséder un compte ne signifie pas l'utiliser
- L'usage des services financiers formels est très faible chez les micro-entreprises tunisiennes : seules 25% d'entre elles sont clientes actives (enregistrent au moins 3 transactions par mois) d'une institution financière formelle (banque, la Poste, IMF ou assurance - hors assurances obligatoires)

55% des micro-entreprises sont **clientes d'une institution financière formelle** (banques, la Poste, IMF, assurances hors obligatoires)

Au surplus, **24%** des gérants utilisent leur **compte personnel** pour leur **micro-entreprise**



25% des micro-entreprises sont des **clientes actives** (au moins 3 transactions mensuelles sur leur compte-client de micro-entreprise dans une IFF¹)

Note : (1) Institutions financières formelles (banques, la Poste, IMF, Assurances hors assurances obligatoires)

Enseignement n°2 : L'usage des services financiers formels par les micro-entreprises est faible, quel que soit le type de service considéré

- Quel que soit le type de service financier formel considéré (moyens de paiement, crédit, assurances, services non-financiers, etc.), l'usage par les micro-entreprises ne dépasse jamais les 34%

34% 

des micro-entreprises utilisent mensuellement un **moyen de paiement se substituant au cash**

6% 

des micro-entreprises sont **assurées** (hors assurances obligatoires)



33% des micro-entreprises ont eu un **crédit formel**² l'année passée.

31% n'ont pas dû fournir de **sûreté** pour obtenir ce financement formel

46% des micro-entreprises ont eu un **crédit informel**³ l'année passée



4%

des micro-entreprises ont déjà utilisé un **service financier sur téléphone mobile**

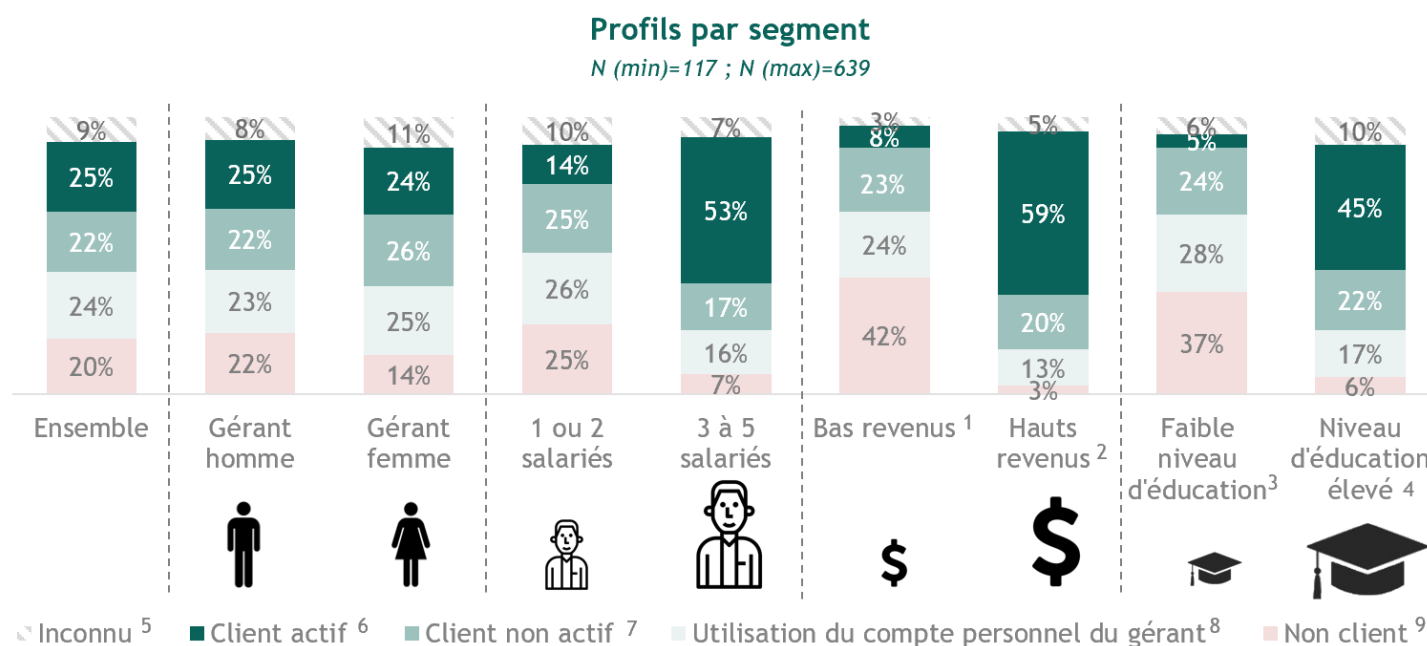


19% des micro-entreprises déclarent avoir **bénéficié de services non financiers**⁵ liés à la gestion financière

Note : (1) Institutions financières formelles (banques, la Poste, IMF, Assurances hors assurances obligatoires)

Enseignement n°3 : Le niveau de revenu et d'éducation du gérant, ainsi que la taille de la micro-entreprise sont les variables d'inclusion les plus discriminantes

- Selon l'analyse par segment, en croisant les données de pénétration et d'utilisation des services : le niveau de revenu et d'éducation du gérant de la micro-entreprise, ainsi que sa taille (en nombre de salariés) sont les variables d'inclusion les plus discriminantes



Notes : (1) Revenu du ménage du gérant < 750 TND/mois ; (2) Revenu du ménage du gérant > 1 000 TND/mois ; (3) Illettré, école primaire autre type d'éducation non conventionnel ; (4) Université ; (5) Micro-entreprise cliente d'une institution financière formelle mais dont le profil (actif ou non actif) n'est pas déterminé ; (6) La micro-entreprise enregistre au moins 3 transactions par mois sur son compte détenu dans une institution financière formelle ; (7) La micro-entreprise est cliente, en son nom propre, d'une institution financière formelle mais enregistre moins de 3 transactions par mois sur son compte ; (8) La micro-entreprise a accès aux services financiers formels via l'utilisation du compte personnel de son gérant ; (9) La micro-entreprise n'est pas cliente d'une institution financière à titre personnelle, ni n'y a accès via le compte personnel de son gérant

Note : (1) Institutions financières formelles (banques, la Poste, IMF, Assurances hors assurances obligatoires)