

# L'INCLUSION FINANCIÈRE AU MOYEN-ORIENT ET AU MAGHREB : DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

YOUSSEF MEKOUAR\*  
JULIETTE ROBERT\*

L'inclusion financière, au sens le plus large, signifie l'accès et l'utilisation (efficace) par les individus et les entreprises de services financiers formels, fournis à un prix raisonnable et de manière responsable. Les services financiers formels sont aujourd'hui offerts par un ensemble varié d'acteurs, qui inclut les banques traditionnelles, les institutions de microfinance (IMF) et, plus largement, toutes les institutions financières formelles et régulées dont les nouveaux acteurs financiers digitaux. Malgré cet éventail élargi d'établissements financiers, près de 1,7 milliard d'adultes de plus de 15 ans étaient encore non bancarisés en 2017 dans le monde<sup>1</sup> et 73 % de ces adultes étaient concentrés dans seulement vingt-cinq pays. Parmi eux figurent deux États du bassin méditerranéen : l'Égypte et le Maroc<sup>2</sup>.

315

L'inclusion financière est essentielle pour relancer la croissance dans cette région, y créer des emplois et atteindre une partie des Objectifs de développement durable fixés par les Nations unies. Si les riches pays voisins affichent des taux de bancarisation élevés, à l'image de 87 % aux Émirats Arabes Unis ou 97 % à Malte, les niveaux d'inclusion financière peinent à décoller dans les pays méditerranéens et dépassent difficilement les 60 % (à l'exception d'Israël, où 93 % de la population adulte a un compte auprès d'une institution financière).

---

\* IFC (International Finance Corporation). Contacts : ymekouar@ifc.org ; jrobert@ifc.org.

Le présent article n'est pas un document officiel de l'IFC. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs, qui partagent ici leur retour d'expérience et leur point de vue sur l'état de l'inclusion financière dans la région méditerranéenne.

Quels facteurs expliquent ces niveaux d'inclusion plus faibles ? Comment capitaliser sur les expériences des pays et des régions voisins ?

Nous proposons de commencer par un rapide panorama de l'inclusion financière en région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA)<sup>3</sup>, plus large, afin de comprendre les dynamiques régionales et les chiffres présentés par le rapport du Findex qui seront utilisés dans cet article.

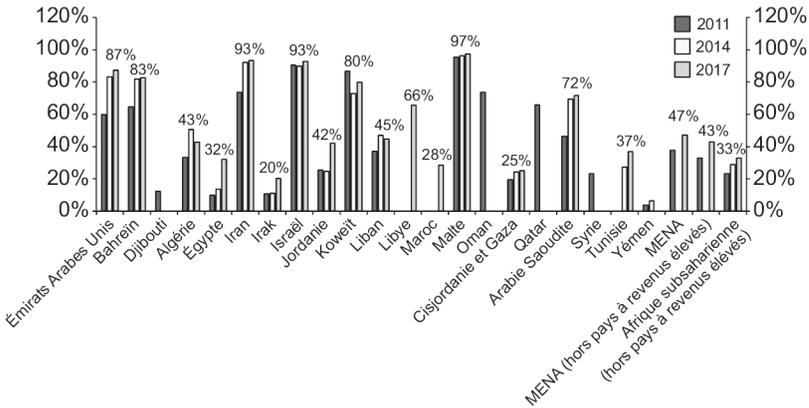
*QUELLE INCLUSION FINANCIÈRE DANS LA RÉGION  
MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE DU NORD  
ET AU SUD DE LA MÉDITERRANÉE ?*

À la suite des révolutions du Printemps Arabe de 2011 et en dépit d'une croissance régulière de l'inclusion financière au cours de la dernière décennie, la région Moyen-Orient et Afrique du Nord reste relativement en retard par rapport à la plupart des autres régions en termes d'étendue, d'ampleur et de diversité des services financiers. Dans l'ensemble de la région, il subsiste un important écart entre la demande et l'offre, avec moins de la moitié des adultes ayant un compte au sein d'une institution financière (cf. graphique 1).

316

Tous les trois ans depuis 2011, la Banque mondiale publie le rapport Findex, la plus grande base de données faisant état de l'inclusion financière dans le monde. La troisième édition, sortie en 2017, a révélé le constat suivant sur la région<sup>4</sup> : sur une population totale de près de 376,5 millions d'habitants<sup>5</sup>, plus de 146 millions d'adultes n'ont pas de compte bancaire, soit plus de 56,5 % de la population âgée de plus de 15 ans.

**Graphique 1**  
**Adultes ayant un compte au sein d'une institution financière**



Source : données Findex 2011, 2014 et 2017.

La marge de progression est donc grande dans cette région qui a le taux d'inclusion financière le plus bas du monde après l'Afrique subsaharienne (43,5 % et 42,6 % respectivement). En 2011, il n'était que de 32,9 % et a donc gagné plus de 10 points de pourcentages en six ans. Cependant, cette augmentation est relativement faible et est tirée par les pays à forte population qui ont enregistré une augmentation significative de la propriété de comptes (Égypte) ou qui sont inclus pour la première fois, comme la Libye. Aussi les catégories marginalisées restent les mêmes au fil du temps : les femmes, les jeunes, les chômeurs, les habitants en zones rurales et les petits entrepreneurs – groupes pour lesquels un grand potentiel d'inclusion reste donc à exploiter.

Sur la base de notre retour d'expérience, nous proposons de dresser un état des lieux de l'inclusion financière dans la région méditerranéenne<sup>6</sup>, en présentant les éléments qui freinent son bon développement, puis les opportunités pour transformer l'écosystème, notamment celui de la microfinance.

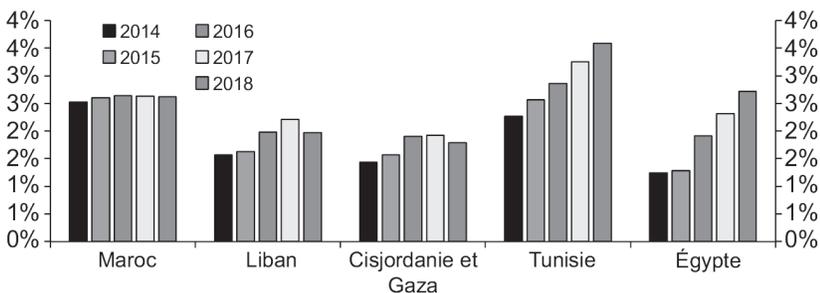
### *LA MICROFINANCE : LEVIER DE L'INCLUSION FINANCIÈRE AU SUD DE LA MÉDITERRANÉE*

La microfinance constitue aujourd'hui un important levier pour stimuler l'inclusion financière, puisqu'elle ne se limite plus au traditionnel microcrédit, mais fait référence à une gamme élargie de produits financiers et non financiers tels que la microépargne, la micro-assurance, la formation financière ou les nouveaux produits digitaux comme les services de paiement mobile.

Malgré des turbulences économiques et politiques dans la région, ce secteur a connu une croissance relativement stable ces dernières années. Cependant elle reste très faible, ce qui signifie que de larges pans de la population ne sont pas toujours servis par un service financier formel.

317

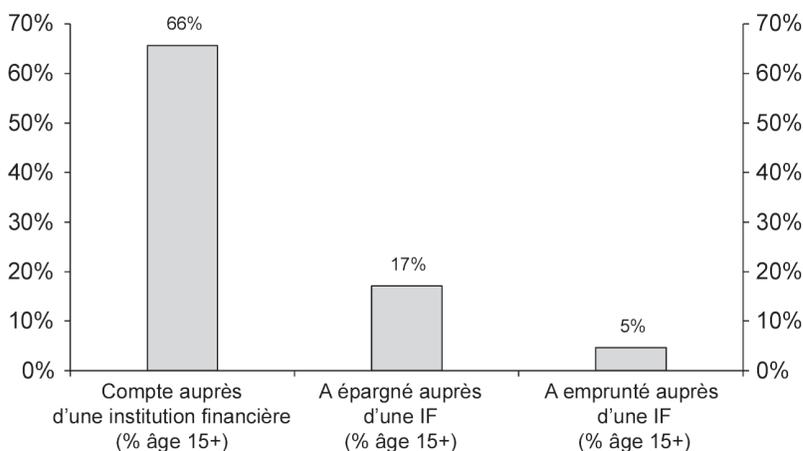
**Graphique 2**  
**Emprunteurs actifs de la microfinance**  
(en % de la population totale)



Source : données Mix Market & IFC.

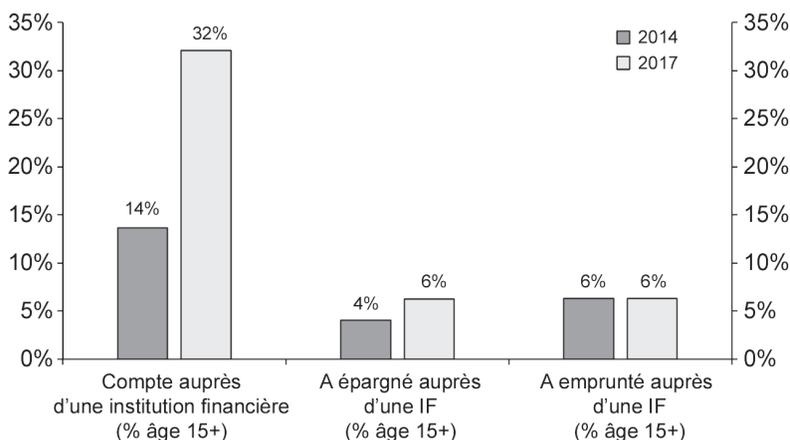
Aussi, les données de Findex montrent une augmentation prometteuse du nombre d'adultes ayant un compte dans une institution financière entre 2014 et 2017, particulièrement en Tunisie et en Égypte. Toutefois, ce bond ne se reflète pas dans l'utilisation des services financiers, c'est-à-dire l'utilisation des produits d'épargne et d'emprunt ; le taux d'épargne a légèrement augmenté et celui d'emprunt est resté relativement stagnant. Le constat est le même en Libye, qui enregistre une différence de 49 points de pourcentages entre l'accès à un compte et son utilisation (épargne) ; l'écart passe à 61 points pour l'utilisation des produits d'emprunt.

**Graphique 3a**  
Accès financier vs inclusion financière : la Libye, 2017

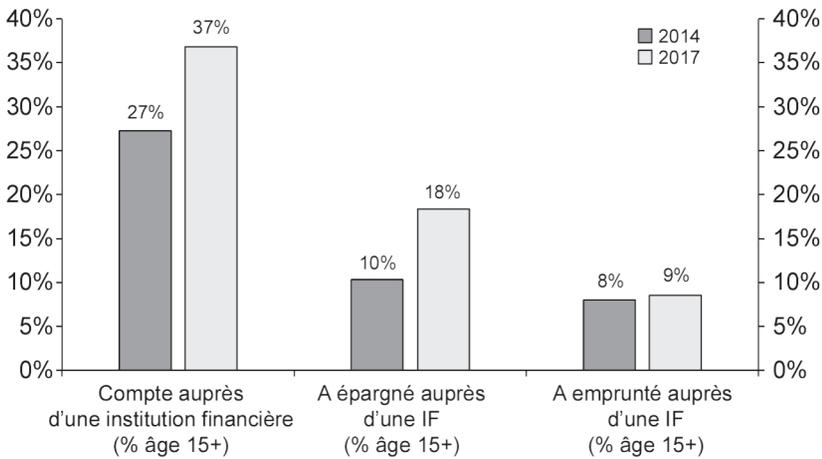


318

**Graphique 3b**  
Accès financier vs inclusion financière : l'Égypte



**Graphique 3c**  
**Accès financier vs inclusion financière : la Tunisie**



Source des trois graphiques : données du Global Findex Database (2014, 2017).

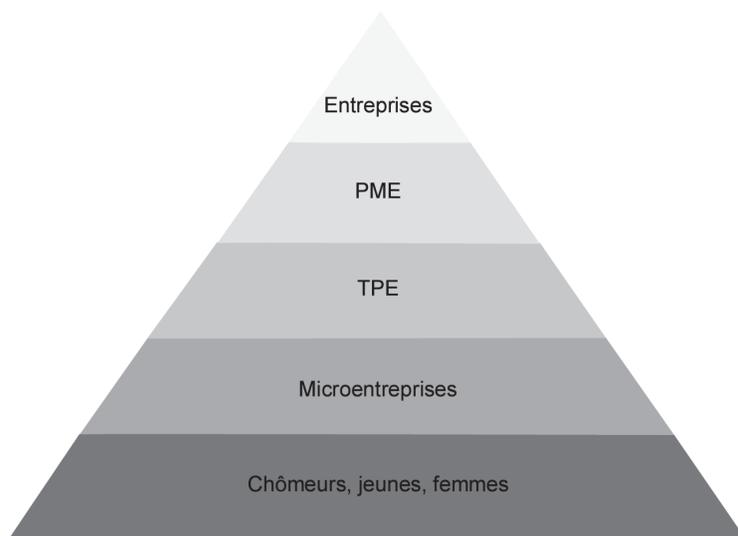
Les meilleurs chiffres dans la détention de compte ne reflètent donc pas forcément une plus forte inclusion des adultes dans le système financier. Par inclusion financière, on attend l'utilisation de services financiers formels – et avoir un compte bancaire ne veut pas dire, systématiquement, l'utiliser. En effet, certaines institutions financières ouvrent automatiquement des comptes courants à leurs clients lorsqu'ils contractent un prêt. Ces comptes courants restent parfois ouverts même si aucune activité n'est faite dessus, ou que le client ne contracte pas de nouveau prêt, ce qui augmente les taux d'inclusion par les comptes dits « dormants », et biaise les résultats finals.

De plus, il est à rappeler que la microfinance a pour vocation principale de financer des clients ayant des activités génératrices de revenus, c'est-à-dire des activités de production. Les prêts à la consommation ou les « nano-crédits » qui voient le jour depuis quelques années ne permettent pas vraiment l'inclusion économique et financière de ses bénéficiaires. Concernant les prêts à la consommation, ils peuvent d'ailleurs être dangereux en entraînant le surendettement des clients, ce qui est doublement risqué : pour eux (augmentation de leur précarité) et pour les institutions qui leur ont octroyé les crédits (mauvaise qualité de portefeuille, faillite et, dans le pire des cas, crise systémique à l'échelle du secteur).

### *QUELLES SONT LES CATÉGORIES LES PLUS EXCLUES ?*

L'offre de services financiers est aujourd'hui de plus en plus diversifiée, et pourtant la demande émanant du marché est loin d'être

entièrement satisfaite. Les conditions d'accès au financement excluent les clients ne répondant pas aux critères d'éligibilité, parfois inflexibles, des institutions financières.



320

On retrouve au bas de la pyramide les catégories à la fois les plus précaires économiquement et les plus exclues du système financier, à savoir :

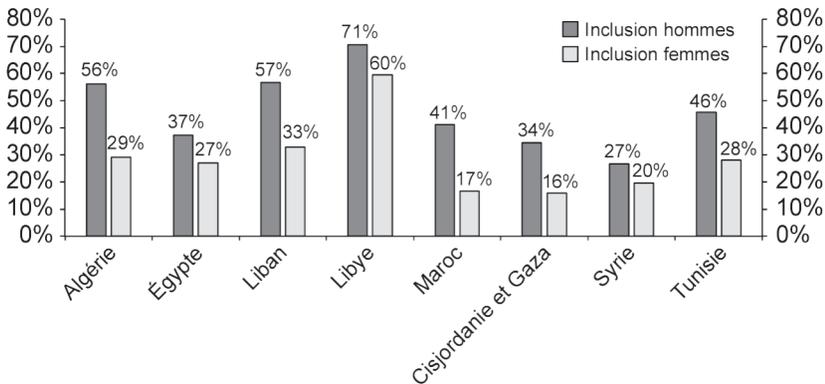
- les chômeurs, qui, n'ayant pas d'activité professionnelle, ne sont pas éligibles au crédit en général et au microcrédit en particulier car ils sont dans l'incapacité de produire les justificatifs de revenus demandés lors d'un dépôt de dossier de prêt. En région Méditerranée, la population sans travail était estimée à plus de 8 millions de personnes par l'OIT (Organisation internationale du travail, 2018), autant de personnes pour qui l'accès au financement formel est donc compromis ;
- les femmes, qui n'ont souvent pas de garanties à leur nom et se retrouvent dans l'impasse pour fournir la caution demandée pour l'obtention d'un prêt ;
- les microentreprises, souvent informelles et/ou n'ayant pas la capacité de produire des états financiers, se voient refuser leur demande de crédit car elles sont jugées trop risquées par les institutions financières.

### *Le cas des femmes*

Tandis que certains pays ont renversé la tendance dans les taux d'inclusion homme-femme, à l'image de l'Indonésie<sup>7</sup> qui compte 56 % de femmes bancarisées, contre 46 % d'hommes (2017), la région Méditerranée présente la différence d'inclusion financière la plus

importante entre les genres : 46 % d'hommes bancarisés, contre seulement 29 % de femmes.

**Graphique 4**  
**Taux d'inclusion financière chez les hommes et chez les femmes**



Source : données Findex 2017, sauf pour les données de la Syrie (2011).

Ces faibles niveaux d'inclusion financière des femmes sont aggravés par des taux d'activité relativement plus faibles pour elles dans la région et des taux de chômage plus élevés, ce qui renforce leur exclusion : à leur exclusion économique s'ajoute leur exclusion financière.

En effet, dans les pays du bassin méditerranéen, moins de 21 % des femmes de plus de 15 ans sont économiquement actives, contre 71 % d'hommes<sup>8</sup>. Ce fossé sur le marché du travail s'étend au reste de l'économie, et notamment au secteur des nouvelles technologies : le dernier rapport du GSMA (2019a)<sup>9</sup> sur l'utilisation des services numériques rapporte en effet que la population féminine dans la région MENA (au sens large)<sup>10</sup> a 9 % de chances en moins que les hommes de posséder un téléphone portable, et 21 % de chances en moins d'utiliser une connexion internet mobile – laissant près de 25 millions de femmes non connectées. Cette accessibilité limitée aux outils technologiques les empêche de pleinement bénéficier des nouveaux produits financiers numériques aujourd'hui disponibles sur le marché.

#### *Les jeunes et les MPME (micro, petites et moyennes entreprises)*

La région ne fait encore qu'effleurer la surface de son potentiel entrepreneurial, et de nombreuses jeunes entreprises en démarrage ont encore du mal à vendre leurs idées sur le marché. À l'image des femmes, les MPME (incluant les *start-up*) souffrent aussi d'un manque de financement : jugées non rentables (montants des crédits demandés trop faibles) par les banques traditionnelles et trop risquées (montants

des crédits trop élevés) par les IMF, elles ont beaucoup de mal à se capitaliser. Le rapport *Doing Business*, publié chaque année par la Banque mondiale, évalue la réglementation encadrant la gestion des affaires dans les différentes économies du monde. À titre indicatif, le dernier rapport (2020) a classé les pays de la région méditerranéenne à la 124<sup>e</sup> place (sur 190 pays analysés) pour la facilité qu'ont les entreprises domestiques à y obtenir un prêt. Les faibles systèmes juridiques relatifs aux garanties mobilières de ces pays, ainsi que les asymétries d'information entre les emprunteurs et les prêteurs (mauvaise régulation, manque d'infrastructure, bureau de crédit inefficace) expliquent le faible score de la région – en particulier pour la Libye et l'Algérie, qui se placent respectivement à la 186<sup>e</sup> et 181<sup>e</sup> place du classement.

### QUELS SONT LES PRINCIPAUX FREINS À L'INCLUSION FINANCIÈRE AU SUD DE LA MÉDITERRANÉE ?

Comment expliquer ces constats ? Pourquoi l'inclusion financière ne décolle-t-elle pas malgré le fort potentiel de la région ?

#### *Une offre inadaptée aux exclus : un segment jugé risqué et peu profitable*

322

Pour les banques traditionnelles, le bas de la pyramide ne représente pas le segment le plus prioritaire, qu'elles jugent peu rentable au regard des risques que ces clients représentent et des coûts opérationnels élevés nécessaires pour les servir. Ce manque d'attrait entraîne une disponibilité et une diversité limitée de produits et de services financiers spécialisés pour atteindre ces populations non ou mal desservies. Il y a donc peu voire pas d'acteurs bancaires qui servent ce marché, et l'absence d'un environnement concurrentiel réduit les incitations que les banques ont à investir dans de nouvelles technologies, dans des solutions innovantes ou dans des partenariats qui pourraient pourtant avoir des effets importants sur l'inclusion financière de ces populations.

Les MTPE sont considérées comme étant les plus risquées, car ce sont souvent des entreprises informelles, qui ne produisent ni états financiers, ni *business plans* – soit parce qu'elles sont trop jeunes (*start-up*) et n'ont pas d'historique financier à apporter à leur dossier, soit parce qu'elles ne sont pas en mesure de suivre leurs performances financières (manque de logiciels ou de personnes qualifiées), sur lesquels les banques pourraient fonder leur analyse du risque de la demande de crédit.

Aussi, le cadre réglementaire ne semble pas être encore suffisamment favorable pour inciter les petites entreprises à passer du secteur informel au secteur formel : régime fiscal dissuasif, infrastructure financière inadéquate, avantages sociaux (couverture santé et retraite)

insuffisants, faible concurrence sur le marché du crédit, etc. Elles sont donc doublement contraintes à faire appel aux canaux informels pour financer leurs activités.

Les banques et les autres institutions financières ne sont pas encore pleinement équipées pour offrir des produits bancaires adaptés à cette tranche du marché, et les plafonds sur les taux bancaires (14 % au Maroc, par exemple) découragent les banques traditionnelles à les servir car ils rendent difficile la formulation d'une offre profitable de crédit de faible montant. Finalement, les possibilités de financement pour les MTPE sont presque toujours des fonds de roulement, car le financement à long terme qui leur est proposé est insignifiant. Même lorsqu'elles ont un fort potentiel, les MTPE en phase de démarrage sont confrontées à d'importantes contraintes en matière d'accès au capital de croissance, car les investisseurs traditionnels préfèrent éviter les coûts de transaction élevés nécessaires pour faire croître de tels investissements. En outre, l'absence de mécanismes de sortie clairs décourage la plupart des investisseurs d'entrer sur le marché. Gouvernements et régulateurs commencent à porter leur attention au soutien des réformes politiques, juridiques et réglementaires qui rationaliseront les règles, créeront des incitations et faciliteront la conduite des affaires. Des améliorations concrètes utiles ont commencé à voir le jour, qui seront décrites en seconde partie de cet article, mais il reste beaucoup à faire.

#### **Le traumatisme post-crise au Maroc**

Au Maroc, la crise de 2008-2009 qui a secoué le secteur de la microfinance et entraîné le sauvetage de la principale institution du pays, la Fondation Zakoura, a traumatisé les IMF. Encore dix ans après, les IMF ont des attitudes d'octroi plus que prudentes, et demandent des garanties élevées à leurs clients pour se prémunir contre les potentiels risques de défaut. Cela exclut une grande partie de la population potentiellement bénéficiaire, en particulier les femmes, qui n'ont pas de biens à leur nom, les agriculteurs, qui n'ont pas de biens mobiliers suffisants à mettre en garantie, et les MTPE, qui demandent des montants de crédit plus élevés et donc potentiellement à risques en cas de non-remboursement.

Les IMF<sup>11</sup> ont historiquement eu pour mission de répondre à ce déficit de l'offre financière à destination du bas de la pyramide. En ce sens, la réglementation n'a pas fixé de limite sur les taux d'intérêt que peuvent pratiquer les IMF dans la plupart des pays de la région. Ces mesures plus souples ont été mises en place pour permettre à ces

institutions de couvrir la demande plus risquée du marché, sans mettre en péril leur rentabilité. Cependant, à la suite des révolutions de 2011, de l'incertitude économique et politique qui les ont accompagnées, et de la crise du Maroc qui a fragilisé le secteur et entraîné la fermeture/déstabilisation de plusieurs institutions aux portefeuilles détériorés, les IMF ont commencé à adopter des approches plus prudentes dans la gestion de leurs activités, au détriment des clients.

#### Les difficultés d'accès au financement pour les PME en Tunisie

Avec 38 % de ses habitants âgés de moins de 24 ans<sup>12</sup>, la Tunisie est un marché attractif pour l'entrepreneuriat étant donné sa population jeune, instruite et de plus en plus urbaine. La Tunisie est notamment considérée comme le pays le plus innovant d'Afrique et du monde arabe, se classant au 43<sup>e</sup> rang mondial dans l'indice Bloomberg 2018 de l'innovation.

Le dernier rapport sur le déficit de financement des MPME (2017)<sup>13</sup> faisait d'ailleurs état de plus de 600 000 MPME (dont 97 % de microentreprises de moins de dix employés) en Tunisie. Pourtant, et malgré diverses initiatives telles que la mise en place de la stratégie nationale d'inclusion financière qui reconnaît les microentrepreneurs et les TPE comme des moteurs de la croissance économique et sociale du pays, ou le *Start-up Act*<sup>14</sup>, la croissance des MPME est toujours entravée par les problèmes d'accès au financement : 10,2 % d'entre elles considèrent l'accès au financement comme un obstacle majeur à leur croissance, selon l'enquête sur les entreprises de la Banque mondiale menée en Tunisie entre 2013 et 2014<sup>15</sup>. Seules 22,9 % des entreprises tunisiennes ont recours aux banques pour financer leurs investissements, et la valeur de la garantie demandée aux entreprises de moins de dix-neuf employés représente en moyenne 259 % de la valeur de leur prêt. Au final, alors qu'elles sont l'un des principaux moteurs de la croissance économique, de l'innovation et de l'emploi<sup>16</sup>, ces MPME souffrent d'un grave manque de financement, estimé à plus de 6,8 Md\$ (Rapport MPME 2017).

À ces contraintes de financement s'ajoute un taux de chômage élevé (15,5 %), qui frappe en particulier les jeunes (35,0 %) et les femmes (22,7 %)<sup>17</sup> et qui renforce leur exclusion. Aussi, le manque d'infrastructure d'accompagnement des entrepreneurs ne leur permet pas de passer de l'idée à la phase de conception et de lancement de leur entreprise. Et même si une *start-up* passe l'étape de la conception, elle fera face au manque de fonds de capital-risque rendus disponibles par les investisseurs, encore très limités en Tunisie.

Les petites entreprises et entrepreneurs se retrouvent être les grands perdants de cette mutation, non servis par les banques traditionnelles, et peu ou insuffisamment servis par les IMF.

En ce qui concerne les femmes, leur faible niveau de bancarisation s'explique par l'offre des institutions financières qui, souvent, n'est adaptée ni à leurs besoins, ni à leurs profils. Les institutions financières de la région demandent en effet des garanties réelles (mobilières ou immobilières) à leurs clients pour procéder au décaissement des prêts demandés ; garanties impossibles à fournir pour la grande majorité des femmes, car il est encore très rare pour elles d'avoir des biens à leur nom qu'elles pourraient utiliser comme caution d'un prêt (dans la plupart des pays du bassin, les biens sont au nom des hommes).

Pourtant, les organismes de microfinance s'efforcent de cibler les femmes et la parité des genres en termes de nombre de clients est souvent meilleure que celle des banques traditionnelles. Mais lorsqu'on pousse l'analyse en termes de volume, on s'aperçoit que les femmes ne représentent en réalité qu'une petite part du portefeuille de crédit des institutions, qui leur octroient des prêts de faibles montants en raison du manque de garanties qu'elles peuvent apporter, alors même que leur taux de défaut est inférieur à celui des hommes. Pour satisfaire complètement leur demande, les IMF doivent dans un premier temps comprendre leurs besoins pour concevoir des produits qui leur soient adaptés et qui y répondent, établir une stratégie commerciale claire et y dédier une équipe formée ayant des objectifs d'octrois genrés. Un ciblage efficace des femmes doit passer par toutes les strates de l'institution, du département marketing aux opérations jusqu'aux ressources humaines.

325

### *Le statut associatif des IMF*

Dans cette partie du monde, la plupart des IMF sont considérées comme des entreprises à vocation sociale, et non lucrative. Suivant cette logique, elles opèrent sous le statut d'association, statut qui limite leur développement car, d'une part, en tant qu'ONG, elles ne sont pas autorisées à reverser de dividendes aux éventuels actionnaires qui souhaiteraient investir en capital au sein de leur institution – ce qui les empêche donc d'attirer des investisseurs et de diversifier leurs sources de financement – et, d'autre part, n'ayant pas d'objectif ambitieux de rentabilité, elles n'adoptent pas de stratégie commerciale agressive qui les pousserait à se développer et à atteindre davantage d'exclus. En effet, les IMF qui dépendent des dons gouvernementaux ont tendance à vivre un certain laxisme au niveau de leur gouvernance. Au final, les institutions luttent pour trouver le juste équilibre entre leur mission sociale et leur rentabilité, ce qui ne favorise pas l'expansion du marché.

*Une réglementation qui reste encore contraignante*

Le bassin méditerranéen compte certaines des plus grandes ONG/IMF du monde et pourtant, la réglementation n'est toujours pas favorable pour leur permettre de se transformer en sociétés financières à part entière ou d'offrir des produits diversifiés.

En effet, bien qu'une demande importante pour les services de microépargne reste non satisfaite, le cadre réglementaire dans la plupart des pays (Égypte, Maroc, par exemple) de la région ne permet pas aux IMF de collecter les dépôts, et de pouvoir ainsi élargir leur gamme de services. En Tunisie, par exemple, le cadre réglementaire est encore plus strict, et indique explicitement que le seul type de revenus que les institutions sont autorisées à percevoir doit provenir des intérêts sur les prêts qu'elles octroient. Dans ce contexte, les IMF ne sont pas incitées à proposer d'autres produits comme la microassurance ou le transfert d'argent, sur lesquels elles ne sont pas autorisées à se rémunérer.

**L'espoir d'une nouvelle réglementation au Maroc**

En décembre 2012, le parlement marocain a voté une nouvelle loi permettant aux IMF de se transformer en sociétés commerciales. Cependant, il reste plusieurs zones d'ombre autour des modalités de son implémentation et la plupart des ONG marocaines n'ont donc pas changé leur statut. Elles attendent depuis près de dix ans que la loi évolue et (1) leur permette de collecter l'épargne de leurs clients, (2) indique explicitement que la transformation en société de capitaux n'entraînera pas un plafonnement des taux d'intérêt (ou si plafonnement il y a, qu'il sera approprié aux coûts opérationnels et aux risques supportés par les IMF) et (3) propose un régime fiscal tenant compte de leur mission et activités sociales. En effet, la transformation pourrait générer des coûts fiscaux considérables (taxes sur le transfert des actifs, impôt sur le revenu, TVA sur les intérêts), ce qui ne facilite pas la décision des ONG concernées à entamer leur mutation.

Les IMF marocaines qui souhaiteraient se transformer aujourd'hui risquent aussi de passer sous la coupe de la loi appliquée aux banques, et de se voir imposer un plafond sur leurs taux d'intérêt (14 %). Or un plafonnement des taux mettrait en péril la viabilité du secteur et des institutions pourvoyeuses de microcrédits : le taux d'intérêt permet aux IMF de couvrir le coût de financement, de supporter le risque d'impayés, de servir des clients plus risqués aux revenus irréguliers et incertains, et d'atteindre des personnes situées dans des zones isolées impliquant des coûts opérationnels élevés.

Cela dit, un souffle d'espoir est de nouveau permis avec l'adoption par le Maroc d'une stratégie nationale d'inclusion financière (2019), ce qui laisse à penser que la loi régissant la microfinance serait amenée à évoluer au cours des prochaines années. Aussi le plafond des prêts a été revu à la hausse en 2019 pour passer de 5 000 MAD (dirhams marocains) à 150 000 MAD, permettant aux institutions d'élargir leur portée et de mieux répondre aux besoins des segments plus hauts dans la pyramide.

En effet, la lente évolution de la réglementation de la microfinance dans la région, en termes de supervision, de diversification des produits et des formes juridiques, est un obstacle majeur à la croissance du secteur. En conséquence, le nombre de fournisseurs efficaces de micro-crédits dans la région reste limité. Pour un pays aussi vaste que l'Égypte, seulement quatre banques commerciales font des opérations pour le « bas de la pyramide », tandis que le reste de l'offre se compose de plus de 1 600 ONG spécialisées dans le crédit, dont 10 %-15 % couvrent au moins 90 % des parts de marché.

#### *Des coûts de financement qui restent élevés*

327

Dans certains pays de la région, les IMF ne sont pas (encore) sous la tutelle et supervision de la banque centrale, et ne bénéficient donc pas de leur « prêteur en dernier ressort » en cas de crise de liquidité. C'est le cas notamment en Tunisie, où la monnaie locale a subi une forte dépréciation : entre février 2018 et 2019, le dinar tunisien (DNT) a perdu près de 25 % de sa valeur. Cette forte baisse du dinar s'est couplée à une hausse du taux directeur de la Banque centrale tunisienne (BCT), auquel se financent les institutions financières. Fragilisées par l'augmentation du coût de leur refinancement, qui a augmenté à 14 %, les institutions financières se sont rapidement retrouvées en crise de liquidité.

Si les banques traditionnelles peuvent bénéficier de facilités de refinancement auprès de la banque centrale, les IMF, n'étant pas sous la tutelle du régulateur, ne peuvent pas emprunter au taux préférentiel pour recouvrer leur santé financière. Par ricochet, cela impacte les taux que les IMF facturent à leurs clients, qu'elles sont contraintes d'augmenter pour conserver leur rentabilité.

À cette contrainte, s'ajoute dans certains pays celle de l'impossibilité de collecter les dépôts. Les dépôts représentent pourtant des sources de financement supplémentaires pour les institutions qui sont moins coûteuses que les emprunts qu'elles obtiennent ou pourraient obtenir

auprès des banques locales. Si les plus anciennes et les plus grandes institutions, mieux structurées et plus rentables, arrivent facilement à lever des capitaux auprès des banques traditionnelles ou des bailleurs de fonds, les plus petites éprouvent souvent des difficultés à trouver des financements.

### *Une portée géographique restreinte des institutions financières*

Tandis que la demande de services financiers est présente sur l'ensemble des territoires et souvent en particulier dans les zones reculées en ce qui concerne les services de microfinance, le nombre de succursales bancaires et de microfinance est souvent limité, et cantonné aux grandes villes où les densités de population sont plus élevées. Pourtant, nombre de clients potentiels se trouvent dans les zones rurales, aujourd'hui mal desservies car trop coûteuses à atteindre.

Le sondage réalisé dans le cadre de l'étude Findex 2017 et portant sur les raisons de non-bancarisation dans le monde a mis en évidence les failles suivantes dans la région : l'accès trop éloigné des agences bancaires est considéré comme un frein pour 13 % des adultes interrogés, et le coût trop élevé des services financiers pour 26 % d'entre eux – avec des chiffres particulièrement élevés en Tunisie et en Libye, où le pourcentage monte à 71 % et 41 % respectivement sur ce dernier point.

328

### *Une méconnaissance du marché et une méfiance de la part des bénéficiaires potentiels*

L'inclusion financière implique non seulement l'accès à la fourniture de services financiers qui soient adaptés et responsables, mais aussi l'assurance que ces services soient correctement compris par ceux qui les utilisent. Offrir des services non financiers d'éducation financière pour accompagner les clients dans leur inclusion est une étape clé pour s'assurer que le secteur se développe dans la bonne direction. En particulier, les habitants des zones rurales ne sont souvent pas au courant que ce type de services existe et qu'ils y sont éligibles – il y a donc un véritable travail d'information et de démystification à produire en amont par les institutions financières pour qu'elles puissent élargir leur portée.

Dans le même sondage Findex, 13 % et 20 % des personnes interrogées sur les raisons de leur non-bancarisation ont respectivement cité le manque de documentation et de confiance envers les institutions financières. Les populations exclues sont en effet souvent méfiantes vis-à-vis des acteurs financiers, et préfèrent emprunter auprès de canaux informels (famille, amis, tontines ou acteurs financiers informels aux taux d'intérêt souvent exorbitants) plutôt que de s'endetter auprès d'institutions financières dont elles ne comprennent pas le fonctionnement.

Des facteurs culturels, politiques et économiques spécifiques à la région expliquent également son retard par rapport au reste du monde. Les pays du bassin sont de culture musulmane et il y a une méfiance culturelle à l'égard du crédit qui est « assimilé » à l'usure (le *ribâ*), laquelle est proscrite par la religion. Certains bénéficiaires potentiels peuvent donc penser que les institutions font des profits au détriment des « pauvres », ce qui les éloigne des acteurs formels.

### *L'adoption tardive des services financiers numériques*

En comparaison avec la région d'Afrique subsaharienne, l'environnement réglementaire a présenté des obstacles à l'adoption des nouveaux services financiers numériques – à la fois pour l'entrée de nouvelles entreprises (en particulier les institutions financières non bancaires comme les modèles dirigés par des opérateurs télécoms) et pour l'adoption par les institutions financières existantes de nouveaux processus et procédures dans certains cas (tels que les « *know your customer* », « KYC » ou « connaissance du client » à plusieurs niveaux pour les transactions de faible valeur, le recours aux agents non bancaires ou l'adoption de nouveaux certificats numériques). Ce n'est que récemment que la réglementation a évolué dans certains pays, à l'image de la Tunisie et du Maroc, avec la création du statut d'établissement de paiement. Ce nouveau statut, qui vient compléter l'offre bancaire des établissements de crédit, devrait permettre l'éclosion des services financiers numériques avec l'objectif à terme de réduire les transactions en espèces, encore très répandues dans les pays de la région.

329

### *Un écosystème encore peu favorable*

Certains pays du bassin méditerranéen n'ont pas encore élaboré de stratégies réglementaires coordonnées et complètes pour remédier aux faibles niveaux d'inclusion financière, et les acteurs financiers potentiels (le réseau postal, les banques et les opérateurs de télécommunications) sont tous soumis à un ensemble différent de réglementations et/ou sont régis par des agences séparées qui ne se coordonnent pas entre elles.

L'infrastructure financière est souvent sous-développée dans la région (124<sup>e</sup> place au *Doing Business*) et les fournisseurs sont confrontés à des coûts élevés pour surmonter les asymétries d'information. Cela peut être amélioré en développant un accès complet à des registres de crédit et à des bureaux de crédit formels qui soient entièrement intégrés dans le paysage financier, auxquels les banques et les organismes de microcrédit rapporteraient régulièrement les données sur leur portefeuille et leurs clients, permettant d'assurer le partage d'information nécessaire entre les acteurs notamment pour éviter les cas de surendettement.

### Le cas algérien : un secteur financier peu développé

Le secteur bancaire algérien se compose de vingt banques, dont six sont des banques d'État. Les quatorze banques privées sont pour la plupart des filiales de banques étrangères et se concentrent sur des marchés de niche, essentiellement les grandes entreprises et le financement du commerce extérieur. Le panorama financier compte également cinq sociétés de *leasing*, qui représentent moins de 1 % du total des crédits à l'économie. Pour ce qui est de la microfinance, un certain nombre de programmes gouvernementaux sont en place, fortement subventionnés et principalement mis en œuvre par les banques publiques, qui ciblent en particulier les microentrepreneurs et les jeunes. En revanche, les structures de microfinance (IMF-SA, IMF-ONG, etc.) à l'image de celles développées dans les pays voisins n'existent pas encore en Algérie. En effet, les outils nécessaires pour encadrer leur développement ne sont pas en place, avec l'absence à ce jour de réglementation, de régulation, de bureau de crédit ou de centrale des risques. Ce manque d'encadrement rend difficile le financement efficace, par le secteur financier, de l'économie algérienne. En réponse, la Banque centrale d'Algérie a pris des mesures en 2018 pour renforcer l'inclusion financière nationale, en assouplissant la réglementation concernant l'ouverture des comptes bancaires (dépôt, courant) et en encourageant les banques à davantage exploiter l'épargne publique. Dans le contexte actuel de refonte des modèles économique et politique algériens, ces avancées renforcent le potentiel pour le développement du secteur privé, essentiel à une économie pérenne et dynamique en Algérie.

330

### QUELS LEVIERS POUR ACCÉLÉRER L'INCLUSION FINANCIÈRE AU SUD DE LA MÉDITERRANÉE ?

Face à l'ensemble de ces freins, quelles sont les solutions pour améliorer et stimuler l'inclusion financière dans les pays du bassin méditerranéen ?

#### *Faire évoluer le cadre réglementaire régissant la microfinance*

Pour bancariser les presque 100 millions d'adultes de la région méditerranéenne toujours en dehors du système financier formel, les régulateurs du bassin doivent faire évoluer le cadre dans lequel les IMF opèrent. Certains pays ont récemment ouvert la voie à la microfinance commerciale, à la transformation ou à la diversification des produits offerts par les IMF. Cela change à la fois l'étendue et la portée de leurs activités. Plusieurs initiatives peuvent être pensées :

- amorcer la transition d'un secteur associatif vers un secteur lucratif et concurrentiel en mettant en place un cadre clair et favorable pour la transformation des IMF, comme en Tunisie (cf. encadré *infra*) ;
- donner la possibilité aux IMF de collecter l'épargne, comme en Cisjordanie et Gaza, pour qu'elles puissent se financer à moindres coûts ;
- mettre en place des mécanismes de garantie pour soutenir les IMF dans l'octroi de leurs prêts aux segments du marché plus risqués, comme au Maroc et en Tunisie avec la création d'un registre des sûretés mobilières ;
- augmenter les plafonds des crédits comme au Maroc et en Tunisie (passés à 150 000 dirhams et 40 000 dinars respectivement), pour permettre aux IMF d'augmenter le montant de leurs prêts et répondre aux besoins plus élevés des TPE ;
- mettre en œuvre des mesures pour encourager les petites entreprises à sortir du secteur informel afin qu'elles obtiennent plus facilement des crédits, à l'image de la création du statut autoentrepreneur au Maroc. Ce mécanisme juridique mis en place en 2015 simplifie la création d'entreprise et accompagne les porteurs de projets dans le secteur formel avec des conditions fiscales privilégiées. En décembre 2019, le ministre de l'Emploi et de l'Insertion professionnelle marocain indiquait un total de près de 118 000 personnes ayant bénéficié du statut depuis sa création, dont 54 % de jeunes et 30 % de femmes.

**Le cas marocain : registre sur les sûretés mobilières  
et Caisse centrale de garantie**

1 – Le gouvernement marocain a introduit le 2 mars 2020 un nouveau régime juridique pour les sûretés mobilières, afin de répondre aux problèmes d'accès au financement rencontrés par les MPME, et y compris les femmes entrepreneurs. La réforme vise en particulier à réduire le coût global du crédit en permettant aux emprunteurs d'utiliser leurs biens meubles comme garantie (jusqu'à non reconnu). Cette réforme établit un cadre juridique moderne et associé à un système de registre en ligne pour faciliter les opérations de garantie.

À quelles lacunes ce registre répond-il ? Le cadre juridique précédemment en vigueur n'autorisait que l'utilisation de biens immobiliers comme garantie pour l'obtention d'un crédit. Les MPME marocaines, n'ayant pas ou pas suffisamment de biens immobiliers à proposer pour appuyer leur demande de prêt, se voyaient refuser l'accès au financement. En créant un cadre juridique pour les sûretés mobilières, qui permet la création, le classement par ordre de priorité et l'exécution des sûretés, les autorités donnent la possibilité aux MPME de mettre en gage leurs actifs mobiliers corporels et incorpo-

rels. D'une part, cela devrait rassurer les institutions financières prêteuses, qui auront accès à un registre centralisé des sûretés, et, d'autre part, cela devrait donner aux MPME plus de capacités à lever des fonds. Au total, cette loi devrait permettre de drainer davantage d'investissement, d'améliorer le climat des affaires et surtout de faciliter l'accès au financement pour les entreprises.

2 – À travers la Caisse centrale de garantie (CCG), le Maroc a introduit des produits de garantie-financement pour répondre, entre autres, au problème de financement des TPE. Deux produits ont récemment été développés : une offre de garantie pour les crédits d'investissement de moyen et long termes et une offre pour couvrir les besoins en fonds de roulement des TPE et des PME.

Parallèlement à l'offre de garantie, un produit de financement à destination des TPE formelles a été mis en place, afin de réduire le coût de financement de cette catégorie d'entreprises, et de dynamiser ce secteur encore insuffisamment servi par les institutions financières marocaines. En 2019, plus de 23 000 TPE ont reçu des crédits grâce au modèle de la CCG.

Autre outil de la CCG en faveur de l'inclusion financière : le Fonds Innov Invest (FII). Créé en 2017, ce dispositif est dédié aux *start-up* et aux entrepreneurs, pour les accompagner financièrement durant leurs phases initiales de développement (qui est la période la plus critique pour les *start-up*). D'ici à 2021, l'objectif est de financer 300 *start-up* par le FII – et depuis son lancement, 170 en ont bénéficié.

332

### L'évolution de la réglementation en Tunisie

En 1999, le gouvernement tunisien promulgue la loi organique n° 99-67 qui définit les caractéristiques des produits pouvant être offerts par les associations de microcrédits : les crédits ne doivent pas dépasser 5 000 dinars, leur taux d'intérêt est plafonné à 5 % et leur maturité à trois ans.

Le plafonnement du taux à 5 %, trop bas, a rendu impossible une gestion durable de la microfinance et n'a donc pas permis au secteur bancaire privé de s'impliquer. Seule une institution, Enda (aujourd'hui Enda Tamweel), a réussi à échapper à la règle, grâce à son statut d'ONG internationale. L'ONG a ainsi pu jouir d'une situation de quasi-monopole pendant plus de dix ans, avec pour concurrence près de 286 associations de microcrédit (AMC) entièrement dépendantes de la subvention et du soutien du gouverne-

ment pour pouvoir exercer. À cause de la définition trop stricte du microcrédit et du statut d'association, les AMC se sont retrouvées dans l'incapacité de renforcer leurs fonds propres, et n'ont pu avoir qu'une portée très modeste avec une mauvaise qualité de portefeuille.

En 2011, le gouvernement tunisien a approuvé le décret-loi 2011-117, qui a transformé structurellement le secteur : en permettant aux associations de microcrédit de devenir des IMF à but lucratif (IMF-SA) et d'attirer des fonds/investisseurs ; en augmentant les plafonds des prêts de 5 000 à 20 000 dinars<sup>19</sup> et en créant une Autorité de contrôle de la microfinance pour assurer le partage d'information entre les institutions financières et les accompagner dans leur demande d'agrément.

Cette loi a non seulement ouvert la porte à la microfinance durable et concurrentielle, mais a également attiré des investisseurs en Tunisie pour établir de nouvelles sociétés de microfinance ou pour investir dans Enda Tamweel déjà existante. Suite à ce décret, plusieurs institutions ont déposé leur demande de licence, mettant fin au monopole d'Enda. Aujourd'hui, 7 IMF ont obtenu le statut de société anonyme et 287 exercent toujours sous le statut d'AMC.

Grâce à ce changement réglementaire, le nombre de personnes bénéficiaires de la microfinance a doublé, le montant du portefeuille de prêts des institutions a plus que triplé, et les acteurs du marché se sont diversifiés, créant un secteur plus concurrentiel.

333

Il est également nécessaire de moderniser la régulation du secteur, pour qu'elle réponde aux besoins des prêteurs et des emprunteurs en permettant aux IMF d'avoir des revenus provenant d'autres activités que celle des prêts. Agents de compagnies d'assurance, de sociétés de paiement, de sociétés de transfert d'argent, mobilisation de l'épargne, autofinancement, prises de participation dans des sociétés, etc., sont autant de possibilités que les pays peuvent envisager pour rattraper leur retard.

On constate néanmoins que de plus en plus d'États ont pris la mesure de l'importance du secteur et des enjeux de l'inclusion financière pour le développement de leur économie. Des stratégies nationales d'inclusion financière voient le jour (Maroc, Tunisie) et mobilisent l'ensemble des acteurs autour de la table pour créer un secteur qui soit pérenne et compétitif.

### *Élargir les acteurs prestataires de services financiers*

Avec l'arrivée des nouveaux services digitaux dans le paysage financier, la régulation doit être actualisée pour permettre aux clients et aux

institutions d'en tirer le meilleur profit. En effet, jusque-là les instruments traditionnels tels que la microfinance et les prêts aux MPME ont toujours été au premier plan du programme de réforme de nombreux pays de la région, mais les services bancaires mobiles commencent à susciter beaucoup d'intérêt en raison de leur capacité à faire passer les personnes à faible revenu, et exclues, à la pleine intégration financière.

### *Les opérateurs mobiles*

À travers le monde, les canaux digitaux et les agents non bancaires<sup>20</sup> ont permis d'offrir des services financiers aux personnes non bancarisées à l'extérieur des agences bancaires traditionnelles. Les progrès de la technologie des communications mobiles ont modifié les schémas de la prestation des services financiers, en particulier dans les régions éloignées, en augmentant rapidement le nombre de personnes pouvant accéder à ces services. Les formes digitales de transactions se développent à un rythme rapide et montrent le potentiel d'atteindre les personnes non bancarisées. Exemple emblématique, le succès phénoménal du système M-PESA au Kenya. Il permet aujourd'hui à plusieurs millions de Kenyans à faible revenu de stocker et de transférer des fonds via des comptes électroniques accessibles depuis leur téléphone mobile, et donne ainsi accès, même aux personnes les plus précaires et isolées, aux services financiers de base.

334

Dans la région Méditerranée, les formes digitales de transactions n'en sont encore qu'à leurs débuts, avec quelques services financiers numériques déjà lancés. Avec plus ou moins de souplesse, les régulateurs de la région ont uniformément adopté la position que les offres de portefeuille électronique doivent systématiquement impliquer une banque dans la chaîne de valeur financière. Par conséquent, toutes les solutions qui se développent engagent diverses combinaisons de banques, d'opérateurs de réseaux mobiles, et/ou de fournisseurs tiers, ce qui ne facilite pas le lancement et la réussite de tels services.

Les régulateurs de la région restent en effet conservateurs et imposent que les banques réglementées de manière prudentielle soient impliquées dans tout type de systèmes financiers numériques offerts aux clients. Malgré cette contrainte, de nombreuses Fintech de paiements électroniques se développent et voient le potentiel des services bancaires mobiles et leur impact sur les personnes non bancarisées. Bien que limitées dans les types de transactions qu'elles peuvent offrir, certaines de ces entreprises, en tant qu'institutions non financières, tirent profit de la réglementation et établissent des partenariats avec des institutions financières traditionnelles pour offrir leurs services sur le marché. Car si les banques ne prennent pas toujours en compte les besoins du « bas de la pyramide », il n'en reste pas moins que l'acquisition de nouveaux

clients à faible revenu est souvent au cœur de la stratégie de certaines d'entre-elles, qui proposent divers produits et solutions dont les services mobiles se placent aujourd'hui au premier rang.

### *Les réseaux d'agent et les établissements de paiement*

Au Maroc et en Tunisie, les lois bancaires (de 2015 et 2018 respectivement<sup>21</sup>) ont donné autorisation d'exercer aux prestataires de services de paiement non bancaires (sous réserve d'obtention d'un agrément d'« établissement de paiement ») afin d'accélérer le traitement des petits paiements, dans ces deux économies encore largement basées sur les transactions en liquide. Cependant le temps est assez long avant que les lois ne deviennent effectives et aient un effet tangible sur l'écosystème : en Tunisie, aucune demande de licence n'a encore été soumise ; au Maroc, sur la dizaine de sociétés ayant obtenu leurs licences, seulement une a été en mesure de fonctionner sous ce statut jusqu'à présent, les autres devant attendre la levée des conditions suspensives par la banque centrale.

Les IMF, toutefois, commencent à exploiter les avantages de ce statut, en s'associant avec les nouveaux prestataires de services de paiement pour élargir leur portée. Pour conserver leur place sur le marché, les IMF doivent en effet commencer/poursuivre leur transformation digitale, et exploiter la technologie existante pour apporter une valeur ajoutée à leurs clients. La plus grande efficacité opérationnelle via la réduction des coûts que permet la numérisation (diminution des déplacements sur le terrain, automatisation des processus, évaluation du risque-client (*credit scoring*) plus efficace, etc.), offre en effet la possibilité aux IMF de baisser les taux d'intérêt qu'elles facturent à leurs clients – et donc de rester compétitives.

335

#### **Le modèle Fawry en Égypte**

Créé en 2008, Fawry est un réseau d'établissements de paiement égyptien qui offre des services financiers aux consommateurs et aux entreprises par le biais de plus de 125 000 établissements et divers canaux (en ligne, via les guichets automatiques ou les portefeuilles mobiles). Parmi les services proposés, Fawry offre à ses utilisateurs de payer leurs factures, leurs assurances, leurs frais scolaires, leur remboursement de prêts via leur réseau d'agents ou grâce à leur portefeuille mobile (e-wallet). Ce système de paiement permet aux Égyptiens qui ne se trouvent pas à proximité d'une agence bancaire, d'effectuer leurs paiements chez le commerçant partenaire du réseau le plus proche. En 2018, le réseau de paiement électronique comptait plus de 24 millions d'utilisateurs.

*Capitaliser sur l'évolution du paysage numérique et mobile*

La révolution digitale actuelle est particulièrement intéressante pour accélérer l'inclusion financière dans la région où les taux de pénétration des téléphones mobiles augmentent (ils s'élevaient à 52 % en 2018 en Afrique du Nord, et le GSMA prévoit qu'ils atteignent 75 % d'ici à 2025<sup>22</sup>), tandis que les paiements numériques sont encore naissants : 91 % des adultes des pays à revenu élevé ont déjà reçu ou effectué des paiements numériques, contre seulement 25 % en région méditerranéenne<sup>23</sup>. Il existe donc d'importantes possibilités de promouvoir l'inclusion financière en numérisant les transferts en espèces du gouvernement, des employeurs et du secteur agricole afin également de limiter l'usage des canaux informels, en augmentant l'échelle et la visibilité des transactions. La collaboration entre secteurs public et privé est en effet essentielle pour maximiser l'impact au niveau du marché, afin que les pays de la région puissent rattraper leur retard d'inclusion.

En Égypte, par exemple, la réglementation en matière de paiement mobile a récemment été ajustée, en ligne avec la stratégie de développement durable du pays « Égypte Vision 2030 »<sup>24</sup>. En mai 2019, l'État égyptien commençait la transformation numérique du pays en automatisant la collecte des paiements gouvernementaux ; au début d'octobre, la Banque centrale égyptienne accordait à vingt-huit banques des agréments leur permettant d'exploiter les paiements digitaux. Depuis, le pays enregistre des progrès largement prometteurs en matière de transactions électroniques notamment grâce à la carte de paiement nationale Meeza. Lancée pour la première fois en 2019 par la Banque Misr (la deuxième plus grande banque publique du pays en termes d'actifs), sous la supervision de la Banque centrale d'Égypte, cette carte (prépayée ou de débit) est aujourd'hui délivrée (sur simple KYC) par dix-neuf banques et permet à ses détenteurs de retirer de l'argent liquide et d'effectuer des achats et des transactions de commerce électronique au niveau local. Cette initiative nationale facilite aujourd'hui la transition du pays vers une économie moins dépendante de l'argent liquide. En septembre, la carte était déjà utilisée par 2 millions de personnes.

L'utilisation des technologies numériques peut donc être un réel levier pour l'inclusion financière<sup>25</sup>, en rendant accessible à un plus grand nombre de personnes les nouveaux services financiers, le tout à moindre coût, pour les clients et les institutions. En utilisant les services financiers digitaux, les emprunteurs entrent également dans un réseau d'individus, de commerçants, d'entreprises duquel ils étaient auparavant exclus. Par ailleurs, la banque mobile facilite le développement de relations de confiance entre le client et sa banque.

En particulier, les services bancaires mobiles permettent un enregistrement instantané et traçable des transactions qui étaient anonymes et invérifiables avec les échanges en espèces et peuvent fournir un lieu sûr pour les dépôts et les économies des utilisateurs souvent gardés « sous le matelas ».

Dans le domaine agricole, la digitalisation de la chaîne de valeur permet aux exploitants de ne plus être payés en espèces, et en retard. Ce schéma est particulièrement répandu en Afrique subsaharienne, où les opérateurs téléphoniques, à la forte pénétration géographique, nouent des partenariats avec les banques et les exploitants pour digitaliser les paiements et le versement des salaires des agriculteurs. Ces nouveaux *business models* digitaux commencent à voir le jour dans la région méditerranéenne, mais cela implique que les régulateurs nationaux cessent de protéger les opérateurs téléphoniques en place.

### *Renforcer l'offre non financière*

Pour rappel, les niveaux d'inclusion financière vont de plus de 75 % dans les pays voisins riches à moins de 25 % dans la région Méditerranée. Des campagnes d'alphabétisation à grande échelle peuvent être nécessaires dans certaines parties du bassin pour introduire les services financiers de base.

337

En effet, l'éducation et l'alphabétisation financières sont souvent mises – à tort – au second plan par les acteurs de la microfinance, lorsqu'elles représentent la première étape vers une inclusion financière durable. Si la digitalisation permet d'améliorer l'expérience client grâce au développement de plateformes digitales censées être intuitives pour les guider dans leur demande de crédit et dans leur processus de remboursement, l'absorption par l'utilisateur final n'est pas toujours évidente. Ainsi, en parallèle des nouveaux services financiers, les IMF doivent également être en mesure de proposer des services non financiers à leurs clients, pour qu'ils puissent améliorer leurs connaissances financières.

Les institutions peuvent proposer d'autres types de formations, plus ciblées, comme les formations professionnelles en complément des crédits octroyés aux clients. C'est le cas de l'ONG Enda Interarabe en Tunisie (maison mère de l'IMF-SA Enda Tamweel), qui offre des formations totalement gratuites aux clients d'Enda Tamweel, mais également aux personnes extérieures, pour les accompagner dans le montage de leur entreprise. Ces formations sont à destination des fondateurs ou employés de *start-up* en création ou déjà établies, et apprennent aux microentrepreneurs bénéficiaires à rédiger leur *business plan*, à préparer leur stratégie et à la présenter lors de leur future

demande de crédit. Grâce à sa vaste offre de programmes de services non financiers, Enda a augmenté le nombre d'emplois créés de 1,9 à 3,8 pour chaque entreprise soutenue. Et les bénéficiaires de tels services sont doubles :

– côté institution financière : cela leur permet de gagner la confiance de leurs clients, de limiter le risque de non-remboursement car les clients sont mieux formés et avertis, et donc d'avoir un portefeuille plus important et de meilleure qualité ;

– côté client : les bénéficiaires ont une meilleure compréhension des opportunités qui leur sont offertes et utilisent de manière plus efficace leurs ressources financières.

*Tirer profit des canaux existants pour plus de proximité  
avec les populations exclues*

Les pays de la région peuvent capitaliser sur la pénétration de leur réseau postal et y adapter le modèle d'entreprise, pour permettre l'offre d'un ensemble durable et diversifié de services financiers. En effet, les bureaux de poste sont les plus grands fournisseurs de produits d'épargne pour les personnes à faible revenu dans la région. Au Maroc, en Tunisie et en Égypte, le réseau postal desservait entre un cinquième et un tiers de la population totale, soit de six à vingt fois le nombre de clients de la microfinance.

338

**La transformation du réseau postal marocain en Al-Barid Bank**

Al-Barid Bank (ABB) a été créée en 2010 par La Poste Maroc (« Barid Al-Maghrib ») en tant que filiale à 100 % du réseau postal, et héritant de fait de ses 4 millions de comptes d'épargne courants.

L'idée derrière cette transformation : filialiser l'activité des services financiers de La Poste, en l'érigeant en établissement bancaire, pour offrir des produits et des services aux couches sociales marocaines à bas revenus.

Grâce à cette filialisation, ABB bénéficie de l'importante infrastructure rurale du bureau de poste pour fournir des prêts, des transferts de fonds, des distributeurs automatiques de billets et d'autres facilités de crédit. Elle a également mis en place un système de paiement mobile, accessible aussi bien aux clients qu'aux non-titulaires de compte, ainsi que de plus petits points de vente aux heures d'ouverture plus flexibles, qui proposent des transferts d'espèces.

À la suite de cette transformation, Al-Barid Bank/Poste Maroc a apporté 13 % de bancarisation nationale supplémentaire et compte aujourd'hui plus de 1 800 points de contacts répartis sur le territoire, permettant au réseau d'atteindre les citoyens habitant dans les zones les plus reculées du pays.

### *CONCLUSION*

Le paysage de l'inclusion financière en région Méditerranée a beaucoup évolué depuis dix ans et est toujours aujourd'hui en pleine mutation : stratégies nationales, institutions à but lucratif, établissements de paiement, nouveaux produits financiers et non financiers, etc. Ce sont autant de possibilités que les acteurs et les régulateurs du bassin commencent à explorer.

À la lumière de ces évolutions et des défis auxquels sont confrontés la région et le secteur de la microfinance en particulier, la Banque mondiale joue un rôle de plaidoyer envers les gouvernements et les régulateurs, en faisant la promotion de nouvelles réformes dans la région pour que l'inclusion financière se développe de manière pérenne et soutenable. Aussi, à travers sa filiale la Société internationale financière, elle accompagne les IMF pour qu'elles augmentent leur portée, en leur proposant, entre autres, un accompagnement dans leur transformation, dans l'élaboration de leur stratégie ou dans le développement de nouveaux produits, afin qu'elles soient outillées pour répondre, au mieux, à la demande émanant du marché méditerranéen.

## NOTES

1. Source : Global Findex Database (2017).
2. Voir le site : <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>.
3. La composition de la région MENA ne fait pas consensus, nous choisissons donc d'adopter la définition de la Banque mondiale qui considère faisant partie de la région MENA les États suivants : Algérie, Arabie Saoudite, Bahreïn, Djibouti, Égypte, Émirats Arabes Unis, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Libye, Malte, Maroc, Oman, Qatar, Syrie, Tunisie, Yémen, Cisjordanie et Gaza.
4. Les chiffres présentés à partir de maintenant n'incluent pas les huit pays de la région à revenus élevés (Bahreïn, Israël, Koweït, Malte, Oman, Qatar, Arabie Saoudite, Émirats Arabes Unis) dont les niveaux d'inclusion financière sont supérieurs à 65 %. Les prochaines références faites à la région MENA dans cet article considéreront donc seulement les pays suivants (sauf mention contraire) : Djibouti, Algérie, Égypte, Iran, Irak, Jordanie, Liban, Libye, Maroc, Syrie, Tunisie, Yémen et Cisjordanie et Gaza.
5. Source : World Bank Data, 2017.
6. Nous porterons notre analyse sur les pays suivants : Syrie, Liban, Maroc, Algérie, Tunisie, Libye, Égypte et Cisjordanie et Gaza. Nous n'incluons pas Israël car le pays a un niveau d'inclusion financière élevé (93 %) qui viendrait gonfler les résultats.
7. L'Indonésie, pays à majorité musulmane, compte depuis 2014 plus de femmes bancarisées que d'hommes : 51 % de femmes, contre 46 % d'hommes en 2017. Sur les 166 pays sondés en 2017, seulement 28 ont des taux d'inclusion plus élevés (ou égaux) pour les femmes que pour les hommes. Et parmi ces pays, aucun ne fait partie de la région méditerranéenne.
8. Source : données de la Banque mondiale – Modélisées par l'OIT (2018). Une personne est considérée « économiquement active » (selon ces statistiques) si elle a fourni du travail pour la production de biens et de services au cours de la période donnée.
9. GSMA est une association qui représente près de 800 opérateurs et constructeurs de téléphones mobiles à travers le monde. L'association publie également des études autour de la pénétration mobile dans le monde, à l'image du *Mobile Gender Gap Report 2019* utilisé ici.
10. Le rapport ne fournit pas de données détaillées par pays et les chiffres présentés ici incluent également ceux des pays riches de la région MENA. Nous choisissons néanmoins de présenter ces statistiques, pour donner au lecteur un ordre d'idée des décalages dans la pénétration mobile dans la région.
11. Pour plus d'informations sur les IMF dans les pays méditerranéens, visitez les pages des associations de microfinance ci-après, qui reprennent les principales données du secteur (acteurs, encours, nombre de clients, etc.) : Maroc : <https://fnam.co.ma/>, Tunisie : <http://www.acm.gov.tn/Fr/>, Mix Market et Sanabel (le réseau de microfinance des pays arabes), auxquels certaines IMF reportent régulièrement leurs résultats.
12. Source : Nations unies (2019).
13. Voir le site : <https://finances.worldbank.org/Other/MSME-Finance-Gap/ijmu-5v4p/data>.
14. Le 2 avril 2018, le Conseil des ministres tunisien a adopté le *Start-up Act*, un nouveau cadre juridique de vingt mesures pour libérer le potentiel entrepreneurial du pays et encourager le démarrage des *start-up* (simplification des procédures administratives, mesures pour faciliter l'accès au financement, attirer les investisseurs, etc.).
15. Source : <https://www.entreprisesurveys.org/content/dam/entreprisesurveys/documents/country/Tunisia-2013.pdf>.
16. D'après les données de l'INS tunisien, le pays comptait 721 552 microentreprises (< 10 employés) en 2018, soit 98 % du nombre total d'entreprises du pays (735 043). Elles emploient 192 000 personnes, ce qui représente 17 % des emplois du secteur privé. L'ensemble des MPME (jusqu'à 199 employés) emploie 638 757 personnes et sont donc responsables de 57 % des emplois du secteur privé tunisien.
17. Source : Banque mondiale (2018).
18. La nouvelle loi n° 21-18 relative aux sûretés mobilières a été publiée au Bulletin officiel le 22 avril 2019, et est en vigueur depuis ; il reste la publication de plusieurs décrets pour que le registre soit totalement effectif. Le ministère de la Justice marocain a annoncé l'opérationnalisation du registre le 2 mars 2020.
19. Le plafond a été revu à la hausse en 2018, passant à 40 000 DNT.
20. Le CGAP définit les agents non bancaires comme « des personnes physiques ou des établissements commerciaux mandatés par un prestataire de services financiers pour agir en tant que principaux interlocuteurs des clients ».

21. Maroc : Nouvelle loi bancaire n° 103-12 / Tunisie : Circulaire n° 2018-16 régissant l'activité et le fonctionnement des établissements de paiement.
22. Comme précédemment, le rapport du GSMA (2019b, p. 8) ne fournit pas de détails par pays. Les chiffres présentés sont à titre indicatif et incluent les pays suivants : Maroc, Algérie, Tunisie, Libye, Égypte et Mauritanie.
23. Source : Global Findex Database (2017).
24. Source : *Sustainable Development Strategy: Egypt Vision 2030*.
25. Les auteurs précisent qu'ils ne font pas ici l'apologie de la digitalisation des services financiers. Il est à rappeler que les services financiers digitaux peuvent aggraver l'exclusion financière s'ils sont mal maîtrisés. Ce point n'est pas développé ici car ce n'est pas l'objet de l'article ; toutefois, nous encourageons le lecteur à se renseigner sur les *scorings* abusifs au Kenya, par exemple, qui ont abouti au « blacklisting » de 5 millions de clients par les centrales des risques.

## BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

- ACM (Autorité de contrôle de la microfinance), <http://www.acm.gov.tn/Fr/>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE (2013), « Enterprise Surveys », Tunisie, <https://www.enterprisesurveys.org/content/dam/enterprisesurveys/documents/country/Tunisia-2013.pdf>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE (2018), *Unemployment, Total, Women, yYh (% of Total Labor Force) (National Estimate, 2018)*, World Bank Open Data, <https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.NE.ZS>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE, *UFA2020 Overview: Universal Financial Access by 2020*, <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE, *Population, Total*, World Bank Open Data, <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE, *Unemployment, Total, Male, Female (% of Total Labor Force) (modeled ILO Estimate)*, World Bank Open Data, <https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.TOTL.ZS?view=chart>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE, *Doing Business 2020*, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32436/9781464814402.pdf>, consulté le 5 janvier 2020.
- BANQUE MONDIALE, *MSME Finance Gap*, World Bank Group Finances, <https://finances.worldbank.org/Other/MSME-Finance-Gap/ijmu-5v4p/data>, consulté le 5 janvier 2020.
- DEMIRGÜÇ-KUNT A., KLAPPER L., SINGER D., ANSAR S. et HESS J. (2018), *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, Banque mondiale, Washington DC.
- FNAM (Fédération nationale des associations de microcrédit), <https://fnam.co.ma/>, consulté le 5 janvier 2020.
- GSMA (2019a), *The Mobile Gender Gap Report 2019*, <https://www.gsma.com/r/gender-gap/>, consulté le 5 janvier 2020.
- GSMA (2019b), *The Mobile Economy Middle East & North Africa 2019*, p. 8, <https://www.gsma.com/r/mobileeconomy/mena/>, consulté le 5 janvier 2020.
- INS (Institut national de la statistique), « Évolution des entreprises privées par taille », Statistique Tunisie, Statistiques, Entreprises, Démographie des entreprises, Évolution d'entreprises, <http://www.ins.tn/fr/themes/entreprises#sub-322>, consulté le 5 janvier 2020.
- NATIONS UNIES (2019), *World Population Prospects 2019*, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, Online Edition, Rev. 1., consulté le 5 janvier 2020.
- OIT (Organisation internationale du travail) (2018), « Unemployment, Total (% of Total Labor Force) (Modeled ILO Estimate) », ILOSTAT database, données récupérées en décembre 2019.
- SANABEL (the Microfinance Network of Arab Countries), <https://www.sanabelnetwork.org/home/>, consulté le 5 janvier 2020.
- START-UP ACT, <https://www.startupact.tn/>, consulté le 5 janvier 2020.
- THE MIX, <https://www.themix.org/>, consulté le 5 janvier 2020.

## ANNEXE

### CARACTÉRISTIQUES DE LA MICROFINANCE

L'environnement de la microfinance méditerranéenne est composé de plusieurs types d'acteurs, aux formes juridiques variées. Voici les principales caractéristiques de celles discutées dans l'article, ainsi que leurs limites :

– IMF-SA : sous ce statut, les IMF peuvent attirer des investisseurs, ce qui leur permet d'avoir un meilleur accès au capitaux ; aussi les actionnaires (si elles en ont) ont souvent des exigences de rentabilité plus élevées, ce qui pousse les IMF commerciales à élaborer des stratégies plus dynamiques. Limite : que les investisseurs imposent des stratégies aux dépens du segment initialement visé par l'IMF ou qu'elle soit en désaccord avec la mission sociale de l'institution ;

– IMF autorisées à collecter les dépôts : les IMF ont la possibilité de mobiliser les sources de financement les moins chères et les moins contraignantes (pas d'impact externe sur la stratégie). Limite : risque de retrait massif des dépôts par les clients en cas de mouvement de panique ou de crise dans le pays, ce qui peut rapidement mettre en péril la viabilité de l'institution ;

– IMF-ONG : les institutions qui exercent sous ce statut peuvent être des branches de groupes bancaires plus grands, des projets d'ONG internationales ou des associations indépendantes. Leur statut d'association sans but lucratif ne les autorise pas à distribuer les bénéfices réalisés à leurs membres ou à d'éventuels actionnaires. Limite : les associations ont parfois des difficultés à obtenir des emprunts et à lever des fonds, ce qui les empêche de croître et d'augmenter leurs activités ; elles peuvent manquer de stratégie et de gouvernance claires ; elles rencontrent souvent des difficultés à avoir les ressources humaines, les compétences et les expertises adéquates.

Pour se transformer en société de capitaux, il est nécessaire que l'IMF soit assez mature en termes de taille et de processus. D'une part, car les petites IMF ont du mal à susciter l'intérêt des investisseurs pour prendre part à leur capital, et, d'autre part, parce que la transformation requiert de lourds investissements et un capital conséquent afin de garantir la durabilité de l'institution, que celle-ci doit être capable d'absorber. Le statut d'IMF commerciale peut répondre au problème de sous-capitalisation des ONG et notamment dans les contextes de crise, car ces dernières se retrouvent en difficulté pour se financer auprès de sources externes, alors qu'une société de capitaux peut faire appel à ses actionnaires pour une augmentation de capital.