

édito

Dans le contexte de la crise financière et économique mondiale susceptible d'affecter la Tunisie comme d'autres pays, une réunion de réflexion stratégique a eu lieu pour tracer les grandes lignes de la stratégie 2009. Elle a réuni une vingtaine de personnes, tant du terrain que du siège.

En effet, 2009 se déroulera sous le signe du rural. L'étude faite par le GRET avec un financement AFD nous a mis sur la voie de l'entrée sérieuse dans ce monde qui nous est peu connu et qui représente sans doute autant de défis que les zones urbaines quand nous avons commencé il y a 14 ans.

Devant atteindre 30% du portefeuille à partir de l'an prochain, les prêts ruraux (ou agricoles) seront surveillés par une unité spéciale au sein du département crédit. Le potentiel de chaque région rurale fera l'objet d'une analyse plus fine et la tarification des prêts sera adaptée aux contraintes de ce secteur.

Cinquante agents de crédit opérant dans les zones rurales seront formés par l'Agence de Vulgarisation et de Formation Agricole (Ministère de l'Agriculture) avec laquelle nous espérons aussi collaborer pour organiser des activités communes dans l'intérêt des petits paysans.

2009 sera également l'année de consolidation de nos acquis, de renforcement des procédures et d'évaluation de certaines activités comme les BDS en vue de les améliorer et de créer des liens plus systématiques entre eux d'une part et le département crédit et l'unité recherche et développement d'autre part. Elle nous permettra aussi de mieux analyser et connaître nos produits. Une étude du marché du prêt « entreprise » sera menée.

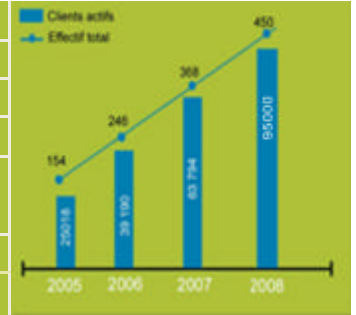
Voilà un programme ambitieux pour des objectifs réalistes qui devra laisser enda inter-arabe plus forte et encore plus performante en 2010.

Sommaire

chiffres clés au 28 février 2009	P2
enda-ia s'approvisionne pour 2009	P2
les activités de enda-ia dans le rural s'intensifient	P2
croissance : ralentir pour mieux rebondir	P2
après une année, enda-ia évalue son prêt « Eddar »	P2
mieux s'organiser avant de lancer ses nouveaux produits	P3
bientôt : le lancement du prêt « entreprise »	P3
vers la mise en place d'un nouveau système de gestion des agences	P3
la poste tunisienne au service des clients enda-ia	P3
enda-ia fidèle à sa vocation sociale	P3
enda-ia consolide son réseau de partenaires	P4
enda-ia recrute	P4
en bref	P5

chiffres clés au 28 février 2009

clients actifs :	101 000	dont 77% de femmes
montant de prêts accordés (en DT)	15 000 000	cumul depuis 1995 : 226 000 000
nombre de prêts accordés	21 000	cumul depuis 1995: 429 000
encours (en DT)	46 500 000	
prêt moyen (en DT)	686	
PAR > 30j	0,61%	
Effectif total	617	dont 90 stagiaires
Nombre d'agences/antennes	52	



enda-ia s'aprovisionne pour 2009

Dans le cadre de la mobilisation des ressources financières nécessaires à l'exercice de enda inter-arabe de l'année 2009, la Directrice exécutive et deux membres du Conseil d'administration de enda-ia ont eu plusieurs séances de travail avec MM. Ibrahim Hajji, le Président Directeur Général de la **Banque de l'Habitat**, Ferid Ben Tanfous, Directeur Général de l'**Arab Tunisian Bank** et Kamel Neji, Directeur Général de l'**Union Internationale des Banques**.

Dans le même contexte, M. Youssef Baatour, Directeur de la zone nord de l'**Amen Bank** accompagné du Chef d'Agence Mniha ont rendu une visite au siège de enda-ia pour discuter des possibilités et des conditions de son refinancement durant l'année 2009.

M. Mehrez Riahi, Directeur des financements a donné son accord de principe pour l'octroi d'un second prêt à enda-ia de la valeur de 5 millions de dinars, avec lequel Amen Bank devient le deuxième partenaire financier national de enda-ia après la BIAT.



les activités de enda-ia dans le rural s'intensifient

L'action de enda-ia dans le milieu rural ne cesse de prendre de l'ampleur. Tel qu'annoncé dans les précédents numéros de enda infos (13 et 14), une « Etude du marché rural tunisien pour l'offre de microfinance » lancée par enda-ia en mars 2008 et financée par l'Agence Française de Développement (AFD), a été confiée au Groupe de Recherche et d'Echanges Technologiques (GRET). Cette étude a permis principalement d'identifier le profil des exploitations-ménages, celui des clients potentiels de la microfinance en Tunisie ainsi que les zones de test à lancer en 2009 dans six délégations et les besoins en services d'appui.

Suite à cette étude, l'unité marketing s'est penchée sur le développement du produit agricole, la mise en place des procédures d'octroi, l'adaptation des systèmes d'information, la révision des systèmes de prime et de transport et l'innovation dans les méthodologies d'octroi (guichets mobiles, motos...) afin de pouvoir le lancer avant la fin de l'année 2009. Pour y arriver, le Département crédit de enda-ia envisage la création d'une unité spécialisée dans la gestion du nouveau produit agricole.



croissance : ralentir pour mieux rebondir

Pour des raisons stratégiques, enda inter-arabe a opté pour un léger ralentissement de sa croissance durant l'année 2009. L'objectif étant de renforcer ses capacités institutionnelles et bien réfléchir sa stratégie de croissance dans un contexte économique mondial incitant à la vigilance. Par contre, son intervention dans les zones rurales ciblées depuis 2006, connaîtra l'extension à 5 délégations rurales sélectionnées sur la base des résultats de l'étude du marché rural tunisien menée en 2008. Les délégations choisies ont fait l'objet d'études de marché ponctuelles afin d'appuyer le test de nouvelles approches et méthodologies d'octroi plus adaptées aux zones rurales et spécifiquement aux activités agricoles ainsi qu'à la production végétale.



après une année, enda-ia évalue son prêt « Eddar »

Afin de mieux gérer le prêt « EDDAR » visant l'amélioration du logement, une mission de diagnostic et d'évaluation du processus d'octroi a été assurée par MM. Farhan Sayed et Hichem Bayaali, experts de la Société Financière Internationale (SFI). L'équipe SFI a recommandé d'affiner la stratégie de l'offre de ce produit en assurant la spécialisation des agents de crédit, leur formation technique.



mieux s'organiser avant de lancer ses nouveaux produits

Afin d'assurer une meilleure gestion des nouveaux produits au niveau central et régional, enda-ia a revu l'organisation de son département crédit en renforçant ses capacités par de nouvelles recrues affectées à l'unité Marketing. Cette unité, qui connaît actuellement sa phase de démarrage, est constituée d'équipes qui gèrent les produits « Mawilni » (entreprise), Activités Génératrices de Revenus (AGR) et « Ardhi » (agricole).



bientôt : le lancement du prêt « entreprise »

Avant de lancer le nouveau prêt «entreprise» destiné à financer le fonds de roulement et/ou l'investissement dans une micro-entreprise, Alejandra Rios, experte du World Women's Banking (WWB) a rendu visite à enda-ia du 9 au 19 février afin d'assister l'équipe à la mise en place de ce nouveau produit.

vers la mise en place d'un nouveau système de gestion des agences

Sous le slogan « Vers une gestion optimale », un séminaire de réflexion rassemblant des coordinateurs régionaux et des membres des différents départements du siège a eu lieu à Hammamet le 8 et 9 janvier 2009. Ce séminaire était l'occasion de présenter, discuter et valider de nouveaux outils pour la gestion des agences. Une redéfinition des tâches des superviseurs, des assistants administratifs et des agents de crédit a été approuvée.



la poste tunisienne au service des clients enda-ia

Dans un souci de plus de proximité des clients dans les zones rurales, généralement dépourvues des services bancaires, enda-ia a lancé depuis janvier 2008 le test d'un nouveau partenariat avec la poste tunisienne. Le but est d'utiliser le large réseau de la poste tunisienne dans l'encaissement et le paiement des prêts, la réduction du risque de transfert de l'argent directement dans des comptes CCP, la réduction des coûts, la promotion de l'épargne et la familiarisation des clients avec l'utilisation des comptes.



La phase de test lancée dans les antennes Hajeb Laayoun, Bir Lahfay et Sliman d'une part et dans 6 bureaux de postes dans les délégations environnantes d'autre part, a concerné dans un premier temps la réalisation des opérations d'encaissement des prêts et l'étude de la faisabilité des opérations de remboursement.

enda-ia étend davantage son réseau

Le 18/2/2009 était la date de l'octroi du premier prêt à l'antenne du Fahs, ouverte en février dernier. De ce fait, enda-ia vient d'ouvrir sa première agence dans le Gouvernorat de Zaghouan. L'ouverture d'autres agences est prévue durant le premier semestre 2009 à Nefza, Menzel Temim, Regueb, Haffouz, et Jammel.

Avenue de la République
n° 20, 2^{ème} étage
(en face de la Délégation)
El Fahs

enda-ia fidèle à sa vocation sociale

Le service d'appui non-financier aux micro-entrepreneurs clients enda-ia, est en train de diversifier ses axes d'intervention pour une meilleure couverture des besoins des clients.

Généralisation des services d'appui à l'entreprise (BDS)

Afin de maximiser les bienfaits de ses services BDS aux micro-entrepreneurs et d'offrir un service de proximité à ses clients, enda-ia a lancé le processus de mise en place d'agents BDS spécialisés dans l'animation et la formation des clients : trois agents ont été affectés aux régions du cap Bon, du Sahel et du Nord ouest.



Organisation de cercles d'information et d'échange

11 cercles d'information ont été organisés durant la période janvier-février 2009 autour de thèmes liés à l'affiliation à la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale et à l'identification fiscale. D'un autre côté, 10 cercles de sensibilisation relatifs à des thèmes liés à la santé ont été organisés en collaboration avec l'Office National de la Famille et de la Population.



Femmes et TIC : un focus groupe à Oued Ellil

Sur le thème « Femmes et TIC » un deuxième focus group a été organisé au courant du mois de février en impliquant 12 micro-entrepreneuses clientes à l'antenne de Oued Ellil. S'inscrivant dans le cadre de l'étude lancée par le Ministère des technologies et de l'information (découlant des recommandations du Sommet Mondial de la Société de l'Information (SMSI) tenue en 2005 à Tunis) et animé par le bureau d'études « active consult starc consulting », cette action avait pour objet d'identifier des indicateurs devant permettre d'évaluer l'accès des femmes aux TIC et leur impact sur la promotion de la femme.



Développement des compétences des micro-entrepreneurs

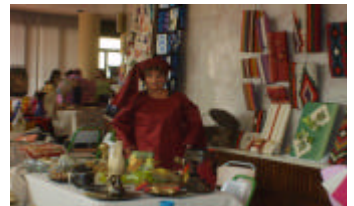
Au cours des mois de janvier et février 2009, des sessions de formation ont été organisées, dont :

- Une formation en décor d'intérieur au profit de 15 micro-entrepreneuses réalisée en collaboration avec le bureau régional de l'Emploi et du Travail Indépendant de Ben Arous.
- Une formation en design et en harmonie des couleurs au profit de 9 micro-entrepreneuses à l'antenne de Sousse dispensée par l'équipe enda-ia.
- Une formation en rotin au profit de 14 micro-entrepreneuses en partenariat avec le Centre de formation Zerieb.
- Une formation en stylisme modélisme au profit de 6 micro-entrepreneuses assurée par des formateurs nationaux. Cette action est rendue possible grâce au partenariat avec le collège Lasalle à Tunis.
- Une session de formation technique en décor d'intérieur de 2 mois au profit de 13 micro-entrepreneuses a été organisée à l'Antenne de Béja et assurée par une cliente enda-ia de la même région.
- Une formation technique en design et norme de qualité de 2 jours au profit de 13 micro-entrepreneuses a été organisée à l'Antenne de Béja et assurée par l'agent BDS régional du nord ouest.



Appui à la commercialisation

Les deux premiers mois de l'année 2009 ont connu l'organisation de la deuxième session de formation en design au profit de 20 artisanes du Kef et de Tozeur. L'objectif étant de mieux commercialiser les produits artisanaux dans des marchés internationaux, la consultante Patti Carpenter de l'ONG américaine « Aid To Artisan » avait durant deux semaines formé les bénéficiaires à concevoir de nouveaux produits selon les nouvelles tendances du design.



enda-ia consolide son réseau de partenaires

- Une séance de travail a eu lieu le 22 janvier entre des cadres de enda-ia et le Ministère des Affaires de la Femme, de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Agées (**MAFFEPA**) autour d'un projet de partenariat liant les deux institutions depuis 2007. S'inscrivant dans le cadre du mécanisme d'appui aux activités féminines, ce projet a pris fin en mars 2008. La réunion était l'occasion de faire le bilan de cette première phase et de concevoir les lignes directrices de la deuxième phase. 300 clientes appartenant à huit gouvernorats ont bénéficié de formations diverses et trente cadres de enda-ia ont bénéficié de formation de formateurs.
- Une convention de partenariat et d'échange d'expériences et de connaissances dans le domaine du développement des compétences techniques est en cours d'étude avec l'**Agence de Vulgarisation et de Formation Agricoles (AVFA)** dans le but d'assurer un meilleur accompagnement et suivi aux petits agriculteurs bénéficiaires des crédits de enda. La convention prévoit des sessions de formation des agents de crédit travaillant dans les zones rurales.
- Une autre convention de partenariat entre enda-ia et l'**Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant** est en cours de préparation. Elle vise la formation des micro-entrepreneurs dans différents domaines liés à la création et la gestion des entreprises. Une assistance individuelle technique et une bourse d'accompagnement est à prévoir dans le cadre de cette convention
- Une convention de partenariat entre enda-ia et l'**Office National de la Famille et de la Population** est sur le point d'être signée. Elle vise le renforcement de la collaboration entre les représentations régionales des deux institutions dans le domaine de la santé reproductive en général et la prévention des IST-VIH/Sida ainsi que de la violence familiale en particulier, et ce auprès des visiteurs des antennes de enda-ia.



Une convention de partenariat a été signée entre avec le **Centre d'affaires de Manouba** dans le but de former les micro-entrepreneurs sur différents thèmes, dont la fiscalité, l'étude de marché, la gestion, le statut juridique des micro-entreprises, l'étude de faisabilité des projets et leur assurer l'accompagnement nécessaire.

enda-ia recrute

enda inter-arabe a recruté durant les deux premiers mois de l'année 2009 :

- **2 nouveaux cadres**, de sexe féminin
- **59 agents de crédit stagiaires** en cours de formation, dont **30 femmes et 29 hommes**.



en bref

- Après les deux premières phases de préparation de l'application et de la migration des données, le nouveau système de gestion des crédits (en open source) **MIFOS**, adopté en 2007, est actuellement déployé dans toutes les antennes de enda-ia. Et afin de résoudre les problèmes de connectivité liés à ce genre de systèmes, une connexion secondaire prendra la relève au cas où la connexion principale est interrompue (c'est ce qu'on appelle load balancing). La prochaine étape sera le balancement final de l'ancien système vers le MIFOS prévu début avril 2009.
- La fête internationale de la femme a été une occasion pour des journalistes de l'**agence Tunis Agence Presse (TAP)** de s'intéresser à l'impact de la crise financière sur les micro-entrepreneuses. L'équipe de la TAP a visité quatre clientes sur leur lieu de travail et a organisé un focus groupe au siège avec une dizaine de clientes pour échanger sur le même thème. Les clientes rencontrées appartiennent au secteur de l'artisanat, du commerce et de la production (essentiellement textile). Quelques membres du personnel ont assisté et participé à cet échange.
- Le 27 janvier 2009 un focus group a été organisé au siège en présence de Mme. Samira Rekik, journaliste dans le magazine « **Réalités** ». Quinze micro-entrepreneuses de différents profils et appartenant à plusieurs secteurs d'activité y ont participé. Réalités prépare un dossier sur enda-ia en sa qualité d'ONG ayant privilégié les femmes à l'occasion de la journée internationale de la femme. Le but de cette rencontre était de recueillir des feedbacks vivants sur l'impact des services financiers et non financiers de enda-ia sur des femmes qui ont décidé de se prendre en charge en entreprenant une activité ou en développant un projet pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie de leur famille.
- Une délégation de sept hauts cadres de la **Banque Mondiale** de la région MENA, présidée par M. José Daboub, Directeur Général, a effectué le lundi 26 janvier une visite officielle à enda inter-arabe. Au cours de cette visite, les cadres de la banque mondiale ont assisté à une présentation de l'institution, ses services et ses performances. Ensuite, la délégation a effectué une visite à deux micro-entrepreneuses bénéficiaires de microcrédit.
- **Raja Farhat**, l'homme de culture tunisien, a animé en février une conférence-débat sur le thème « 'islam et modernité ». Cette conférence s'inscrit dans le cadre d'activités socio-culturelles que enda inter-arabe est en train de mettre en place pour favoriser l'échange d'idées, la culture de la tolérance et de l'ouverture parmi son personnel et ses clients. 30 cadres ont assisté à cette conférence. Le débat a surtout permis de donner un aperçu historique de la pensée islamique et son ancrage dans les courants idéologiques modernes. Le conférencier a insisté sur les amalgames faits autour des pratiques et des valeurs de l'islam et qui nuisent souvent à cette religion et à ses pratiquants.
- Faisant suite à l'engagement dans le projet « Microfinance au service du travail décent » initié par le **Bureau International du Travail**, enda-ia a participé à l'atelier qui s'est déroulé le 5 et 6 février à Genève. L'atelier s'est focalisé sur la présentation des résultats de l'enquête de diagnostic des conditions de travail dans les projets financés par les 25 Institutions participantes, ainsi que sur les pistes identifiées par ces dernières pour la promotion du travail décent parmi leurs clients. Des séances d'échange d'expériences ont eu lieu entre les institutions présentes et les membres du BIT devant permettre l'amélioration de leurs plans d'action en la matière.

CONTACT

Service communication
info@endarabe.org.tn
www.endarabe.org.tn
Tél. : +216 71 22 25 22
Fax : +216 71 51 33 32

