



Mémoire de fin d'Etudes

Thème :

Promouvoir l'inclusion financière par le levier de la digitalisation des moyens de paiement

Présenté et soutenu par :

BACCOUR Rym

Encadré par :

Mr. ROMDHANE Sami

Etudiant(e) parrainé(e) par :

Banque Centrale de Tunisie

Dédicaces

A ma chère maman, ma source d'apaisement et ma meilleure conseillère.

A mon cher papa, ma vraie force et mon brave mentor.

A mon adorable frère, qui égaye mon quotidien de musique et de rires.

A mes amis, avec qui j'ai la chance de partager ce voyage qu'on appelle, la vie.

A toutes les personnes qui me sont chères, je dédie ce travail.

Remerciements

A toutes les personnes ayant contribué, de près ou de loin à la réalisation de ce projet, en accordant du temps et de l'intérêt à ce travail. Qu'elles trouvent ici l'expression de ma sincère reconnaissance et gratitude.

Au terme de ce mémoire de fin d'études, je tiens de tout cœur, à remercier mon encadrant **M. Sami Romdhane** , Directeur Général de la région Maghreb –Visa International Maroc , pour le temps précieux qu'il m'a consacré lors des séances d'encadrement, sa confiance démesurée en moi, ses conseils qui ont beaucoup guidé ma réflexion, ainsi que sa bienveillance. Que ces lignes puissent représenter ma plus profonde reconnaissance.

J'adresse, également, mes remerciements les plus distingués à **M. Nizar Chaddad**, Directeur des Systèmes et des Moyens de paiement chez la Banque Centrale de Tunisie, pour son aide précieuse, son écoute, ainsi ses conseils judicieux.

Je joins ces profonds remerciements à **M. Khaled Bettaieb** , Directeur général de la Société Monétique Tunisie , de m'avoir fourni les éclaircissements souhaités et d'avoir répondu à ma requête avec une bienveillance inégalée.

Ma gratitude s'adresse aussi à **M. Fethi Manai** , Responsable veille technologique chez l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers , pour son inestimable contribution à la collecte de données, indispensables à ce travail.

Je souhaite également adresser mes remerciements à l'administration et à tout le corps enseignant de l'IFID pour leur assistance tout au long de notre parcours de formation.

Résumé

Les ménages à faible revenu et les petites entreprises peuvent grandement bénéficier des progrès de l'argent mobile, des services fintech et des services bancaires en ligne. L'inclusion financière résultant des services financiers numériques peut également stimuler la croissance économique. La pandémie COVID-19 va certainement changer la donne pour les services financiers numériques en créant un système bancaire plus inclusif. Bien que ladite crise soit appelée à accroître l'utilisation de ces services, elle a également posé des défis pour la croissance des acteurs vulnérables de l'industrie et mis en évidence un accès inégal à l'infrastructure numérique. Plusieurs mesures devront être prises pour assurer une inclusion maximale à l'avenir. Dans ce contexte, nous mentionnons que les paiements numériques ont été l'un des outils utilisés par les autorités tunisiennes pour contrer les effets économiques de la crise sanitaire du COVID-19. Notre analyse révèle que l'inclusion financière numérique en Tunisie a été freinée par l'effet du COVID-19. Cependant, une dynamique de la digitalisation a été imposée par la crise afin d'ouvrir la voie à plus de paiements électroniques. Notre analyse a également montré que l'impact existe, et pourrait déplacer la Tunisie plus rapidement vers les paiements numériques. Cependant, il est trop tôt pour conclure à quoi les changements pourraient ressembler sur le court terme.

Mots clés : Inclusion financière, inclusion numérique, paiement numérique, impact COVID-19.

Abstract

Low-income households and small businesses can greatly benefit from advances in mobile money, fintech services and online banking. Financial inclusion resulting from digital financial services can also stimulate economic growth. The COVID-19 pandemic will certainly change the landscape for digital financial services by creating a more inclusive banking system. While the crisis is expected to increase the use of these services, it has also posed challenges for the growth of vulnerable industry players and highlighted uneven access to digital infrastructure. Several steps will need to be taken to ensure maximum inclusion in the future. In this context, we mention that digital payments have been one of the tools used by the Tunisian authorities to counter the economic effects of the COVID-19 health crisis. Our analysis reveals that digital financial inclusion in Tunisia has been hampered by the effect of COVID-19, but a dynamic of digitalization has been imposed by the crisis in order to open the way to more electronic payments. Our analysis has also shown that the impact exists, and could move Tunisia faster towards digital payments. However, it is too early to conclude what the changes might look like in the short term.

Keywords: Financial inclusion, digital inclusion, digital payment, impact COVID-19.

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE 1 : INCLUSION FINANCIERE NUMERIQUE	4
INTRODUCTION.....	5
SECTION 1 : LECTURE GLOBALE SUR L'INCLUSION FINANCIERE	5
SECTION 2 : DIGITALISER POUR ACCELERER L'INCLUSION FINANCIERE.....	22
CONCLUSION	32
CHAPITRE 2 : SITUATION DE L'INCLUSION FINANCIERE EN TUNISIE	33
INTRODUCTION.....	34
SECTION 1 : PRINCIPES GENERAUX.....	34
SECTION 2 : MECANISMES DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE D'INCLUSION FINANCIERE.....	52
CONCLUSION	69
CHAPITRE 3 : ANALYSE D'IMPACT DE LA CRISE DU COVID-19 SUR LES PAIEMENTS EN TUNISIE	70
INTRODUCTION.....	71
SECTION 1 : IMPACT DE LA CRISE SUR LES TRANSACTIONS EFFECTUEES PAR CARTES BANCAIRES	71
SECTION 2 : AVENIR POST-COVID.....	81
CONCLUSION	94
CONCLUSION GENERALE	95
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	
ANNEXES	

Liste des tableaux

Tableau 1: Impact de l'inclusion financière.....	12
Tableau 2: Indicateurs clés sur l'inclusion financière en Tunisie.....	37
Tableau 3: Estimation de la demande de services de microfinance.....	45
Tableau 4 : Services et produits financiers de base pour les populations à faibles revenus ...	46
Tableau 5 : Principaux indicateurs de bancarisation.....	48
Tableau 6: Autres prestataires de services financiers	49
Tableau 7: Synthèse sur l'offre en produits et services financiers.....	50
Tableau 8: Gaps qualitatifs par segment	52
Tableau 9 : Impact sur les catégories de paiement autres que cartes	81
Tableau 10: Impact sectoriel	83
Tableau 11 : Résumé des mesures réglementaires pendant la pandémie du COVID-19 et leur impact sur le secteur bancaire	86

Liste des figures

Figure 1 : Du microcrédit à l'inclusion financière	10
Figure 2 : Corrélation entre l'intermédiation financière et la croissance du PIB	11
Figure 3 : Evolution du pourcentage d'Adultes titulaires d'un compte d'argent mobile	13
Figure 4 : Répartition mondiale des adultes non bancarisés	14
Figure 5 : Les avantages de la banque numérique selon les utilisateurs	19
Figure 6 : Adultes sans compte possédant un téléphone portable	23
Figure 7 : Part de la population ayant un compte dans une institution formelle.....	38
Figure 8 : Part de la population ayant emprunté d'une institution formelle.....	38
Figure 9 : Part de la population adulte ayant déposé dans une institution formelle.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 10 : Groupes cibles de la Stratégie d'inclusion financière.....	40
Figure 11 : Obstacles à la bancarisation en Tunisie	42
Figure 12 : Fréquence des demandes de financement entre 2014 et 2016	43
Figure 13 : Comparaison entre la demande potentielle et l'offre actuelle de services d'épargne et de crédit	51
Figure 14 : Taux de pénétration du mobile en Tunisie.....	53
Figure 15 : Evolution des transactions réalisées par cartes locales Janvier-Février 2016-2020	72
Figure 16 : Evolution du taux de croissance des retraits effectués par cartes locales en mars 2016-2020.....	73
Figure 17 : Evolution du taux de croissance des retraits effectués par cartes locales en avril 2016-2020.....	74
Figure 18 : Variation mensuelle du nombre de transactions de paiements effectués par cartes locales.....	75
Figure 19 : Evolution du taux de croissance des paiements effectués par cartes locales en avril 2016-2020.....	75
Figure 20 : Variation mensuelle du nombre de transactions de retraits effectués par cartes locales.....	77
Figure 21 : Evolution du taux de croissance des paiements effectués par cartes locales en juin 2016-2020.....	78
Figure 22 : Variation mensuelle du nombre de transactions de paiements effectués par cartes locales.....	78
Figure 23 : Variation mensuelle du volume d'activité d'E-commerce	79

Liste des annexes

Annexe 1 : Quatre groupes actifs des Fintechs

Annexe 2 : Indicateurs macroéconomiques de la Tunisie entre 2017 et 2020

Annexe 3 : Polarisation de la population cible

Annexe 4: Caractéristiques générales du modèle des institutions de microfinance

Annexe 5: Caractéristiques générales du modèle de la Poste Tunisienne

Annexe 6: Caractéristiques générales du modèle des banques tunisiennes

Annexe 7 : Axe stratégique : éducation financière

Annexe 8 : Rôle et responsabilités des parties prenantes de la SNIF

Liste des abréviations

ACM : Autorité de contrôle de la micro finance

AMC : Associations de microcrédit

ANF : Agence nationale des fréquences

ATI : Agence Tunisienne d'Internet

BCT : Banque Centrale de Tunisie

BERD : Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement

BFPME : Banque de financement des Petites et moyennes entreprises

BH : Banque de l'Habitat

BNA : Banque Nationale Agricole

BTS : Banque Tunisienne de Solidarité

CGG : Comité Général des Assurances

CNI : Centre national d'informatique

CNSS : Caisse nationale de sécurité sociale

COVID-19 : Coronavirus Disease 2019

DAB : Distributeur Automatique de Billets

FINTECH : Finances & Technologie

IMF : Institution de microfinance

INT : Instance Nationale des Télécommunications

IoT : Internet Of Things

MENA : Middle East and North Africa

PNB : Produit Net Bancaire

PoS : Point of Sales

SEMED : Southern and Eastern Mediterranean

SMT : Société Monétique Tunisie

SNIF : Stratégie Nationale d'inclusion financière

STB : Société tunisienne de banque

TPE : Terminal de paiement électronique

TPPME : Très Petites, Petites et Moyennes Entreprise

INTRODUCTION GENERALE

La Banque mondiale estime, d'après les derniers chiffres datant de 2017, que 45% de la population mondiale sont exclues du domaine financier et 77% d'entre elles sont exclues de tout service financier. En Tunisie, on considère qu'environ 30 à 37% de la population adulte et plus de la moitié des entreprises enregistrées sont non desservies ou mal desservies par le secteur financier classique. De surcroit, l'inclusion financière est considérée comme l'issue des populations vulnérables à faible revenu à combler les écarts entre l'utilisation physique, numérique et psychologique et l'accès à l'argent.

Par ailleurs, la fourniture de services financiers numériques pose des problèmes, selon la région, les besoins locaux des populations et les types de services financiers nécessaires. Outre les pays en développement, il existe encore des populations non bancarisées et sous-bancarisées dans le monde développé. La bonne nouvelle est que l'inclusion financière est devenue une priorité de développement pour les gouvernements et les organisations non gouvernementales. Au niveau local, le gouvernement tunisien s'associe à l'écosystème pour élargir l'accès aux services financiers. Au niveau mondial, les Nations unies, le groupe de la Banque mondiale et le G20 se concentrent tous sur les efforts d'inclusion financière.

Le groupe de la Banque mondiale, par exemple, a déclaré : « *L'aspiration à réaliser un accès financier universel devrait forcer "toute notre équipe" au sein du groupe de la Banque mondiale à "prendre ses responsabilités et à réfléchir à ce que nous devons faire différemment pour y parvenir" d'ici 2020. . . . L'inclusion financière est un catalyseur pour atteindre les objectifs du Groupe de la Banque mondiale de mettre fin à l'extrême pauvreté d'ici 2030 et de stimuler la prospérité partagée pour les 40 % de la population les plus pauvres dans tous les pays en développement* » - Jim Kim, président du Groupe de la Banque mondiale (Banque mondiale, 2013).

Néanmoins, dans le monde numérique actuel, l'argent physique devient rapidement un vestige des mœurs sociétales traditionnelles et des systèmes financiers hérités qui ont désavantagé les personnes non bancarisées. En combinant les outils financiers numériques, tels que les transferts de fonds par téléphone portable utilisant la technologie des chaînes de paiement, et les outils psychologiques, tels que l'éducation financière, les personnes non bancarisées peuvent accéder à des services financiers et sortir du cycle de la pauvreté.

Les téléphones mobiles ont atteint un taux de pénétration mondial sans précédent. Au début du XXI^e siècle, le nombre d'abonnés au téléphone portable a augmenté de 700 %, de 750 millions en l'an 2000 à 6 milliards au niveau mondial en 2020, ce qui porte le taux de pénétration mondial à 73 %. En une dizaine d'années, les technologies mobiles ont concrétisé la vision de l'inclusion mobile, grâce à l'utilisation des téléphones portables qui a permis à des milliards de personnes de communiquer entre eux dans le monde entier à un coût abordable. Bien que ces appareils ne fournissent pas tous un accès mobile à l'internet, l'accès mobile à l'internet à l'échelle mondiale devrait atteindre 63 % d'ici 2021 (Statista, 2016).

Cette inclusion mobile mondiale est la porte d'entrée vers l'inclusion financière universelle. Alors que l'accès à des technologies mobiles avancées et abordables continue de proliférer, des innovations dans le domaine des services financiers basés sur la téléphonie mobile sont développées et déployées. Les problèmes typiques des pays en développement, tels que le manque d'accès aux services financiers dans les zones rurales, sont désormais résolus grâce à des solutions technologiques mobiles. Les services financiers numériques ont créé un

changement radical pour les populations non bancarisées et sous-bancarisées, en leur donnant accès et participation à une économie numérique inclusive.

Plus prometteur encore, les plus grands segments de l'inclusion financière ont lieu dans les régions les plus pauvres et les plus rurales du monde en développement, notamment en Chine, en Inde et en Afrique subsaharienne. Dans certains cas, les marchés émergents ont devancé les pays développés en matière d'innovations financières numériques, mais il reste beaucoup à faire pour parvenir à l'inclusion financière universelle et les technologies mobiles joueront un rôle clé dans la réalisation de cet objectif.

Le sujet de l'inclusion financière a repris une grande importance pendant la période pandémique et post-pandémique. D'une part, la crise économique provoquée par la pandémie COVID -19 est particulièrement douloureuse pour la population vulnérable à faible revenu. D'une autre part, la pandémie COVID-19 a conduit de nombreux consommateurs à utiliser de plus en plus les canaux en ligne et mobiles pour mener à bien leurs activités quotidiennes, y compris effectuer et recevoir des paiements. Les internautes à l'épreuve de la pandémie achètent davantage en ligne ou via des applications mobiles et s'appuient sur les méthodes de paiement numériques, même pour les transactions en personne, afin d'éviter tout contact avec des espèces ou des lecteurs de cartes. Ce virage numérique n'est pas inattendu, mais la situation de crise a accéléré cette nouvelle ère des paiements motivée par les besoins changeants des habitudes de paiement et pour beaucoup, ces modes de paiement pratiques auront un facteur de rigidité qui influencera un changement de comportement à long terme.

Cependant, tous les consommateurs ne sont pas passés aux paiements numériques. Certains se heurtent à des obstacles financiers ou technologiques qui peuvent nécessiter des changements législatifs ou industriels. Dans ce briefing de recherche sur la promotion de l'inclusion financière via les moyens de paiement digitaux, nous examinons pourquoi certains consommateurs n'ont peut-être pas adopté les paiements numériques avant le COVID-19, dans le monde et en Tunisie, et comment la technologie encourage et permet leur adoption. Nous soulignons également les initiatives législatives et sectorielles susceptibles de faciliter l'adoption future des paiements numériques à l'épreuve de la pandémie.

A l'échelle locale, bien que le législateur et l'industrie des paiements et des télécommunications aient pris des mesures avant la pandémie pour éliminer les obstacles et les contraintes à l'adoption des paiements numériques, les progrès ont été lents, du moins en partie les coûts d'investissement dans les infrastructures. On regrette cependant qu'il nous a fallu une catastrophe sanitaire pour faire ses gammes sur le digital et pour que des projets à l'instar de la mise en place du « e-wallet » et l'application de services de paiement mobile « Flouci » voient le jour.

A l'épreuve de cette crise, les tunisiens indiquent une appréhension significative pour les paiements en espèces, avec une transition simultanée vers les méthodes numériques, principalement en raison des aspects de commodité, de sûreté, de sécurité et de crainte de la transmission du virus. Toutefois, il est toujours prévu d'utiliser des espèces, éventuellement pour des transactions en petites coupures, ainsi que chez les petits commerçants où il n'existe pas d'infrastructure d'acceptation. L'intérêt accru pour les paiements numériques durant cette pandémie suggère qu'avec une infrastructure adéquate en place, nous pourrions faire entrer de plus en plus de population dans l'écosystème des paiements numériques. Ainsi, on aura réalisé l'inclusion financière de toute la population, et par ricochet l'inclusion économique du circuit parallèle. Il y va de l'avenir de l'économie tunisienne.

Dans ce qui suit, nous allons essayer de répondre à la problématique suivante : « *Comment les technologies mobiles élargissent l'inclusion financière numérique ?* ». Pour ce faire, nous allons scinder le présent mémoire en trois axes majeurs.

La thèse du premier chapitre est que l'inclusion mobile est la passerelle vers l'inclusion financière numérique. Il est donc instructif de comprendre comment les facteurs clés de succès de l'inclusion mobile - accessibilité, prix abordable et disponibilité d'un écosystème ouvert - peuvent également être des moteurs de réussite de l'inclusion financière numérique.

Le deuxième chapitre a été rédigé après consultation de l'état des lieux de l'inclusion financière en Tunisie. Avec des faits stylisés et une analyse statistique de données, le lecteur doit comprendre que ces informations peuvent devenir rapidement obsolètes car les domaines de la technologie mobile et de l'inclusion financière numérique progressent rapidement.

Le dernier chapitre, en outre, traite l'impact de la pandémie du COVID-19 sur l'inclusion financière et les réponses du gouvernement tunisien et du secteur national des paiements au défi d'assurer l'inclusion financière de la population démunie et des petites et moyennes entreprises en Tunisie.

CHAPITRE 1 : INCLUSION FINANCIERE NUMERIQUE

Introduction

Il n'y a pas de précédent dans l'histoire du monde moderne pour une diffusion technologique aussi rapide et largement adoptée comme la technologie mobile. Ce déploiement rapide du digital a accéléré l'inclusion mobile mondiale et a créé un impact significatif sur l'expansion des services financiers numériques, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Il est donc instructif de comprendre les principaux facteurs de succès qui ont conduit à l'inclusion mobile, car ces mêmes facteurs préfigurent la manière dont la technologie mobile peut avoir un impact similaire sur l'inclusion financière numérique.

Dans ce premier chapitre, nous présentons d'abord le concept de l'inclusion financière d'une manière holistique et discutons de son importance pour le développement des économies. Nous mettons également l'accent sur les limites du modèle bancaire traditionnel face aux solutions alternatives qui soutiennent les efforts d'inclusion financière. Ensuite, l'état récent de l'inclusion financière numérique pour les pays émergents est examiné à l'aide de résultats des enquêtes de Global Findex. Nous examinons également les initiatives mises en place pour que ces pays puissent progresser sur la voie d'une économie numérique inclusive à travers des exemples de réussite de par le monde.

Section 1 : Lecture globale sur l'inclusion financière

Cette section permettrait, particulièrement d'apporter des réponses nécessaires à la question des inégalités et disparités sociales quant à l'accès aux services financiers en mettant en exergue, la contribution de l'inclusion financière numérique, objet de ce chapitre, dans la réduction de ces écarts.

I. Bien fondé et contexte général

Cette partie présente une lecture des définitions récentes sur l'inclusion financière et identifie les principaux thèmes émergents dans la littérature au sujet de l'inclusion financière.

1. Qu'est-ce que l'inclusion financière ?

L'inclusion financière est le processus qui consiste à faire en sorte que les individus, en particulier les personnes à faible revenu, aient accès aux services financiers de base dans le secteur financier formel (Allen et al, 2016 ; Ozili, 2018). Elle comprend l'épargne, l'investissement, l'emprunt et l'assurance. Le marché des personnes financièrement défavorisées comprend les personnes qui sont traditionnellement définies comme non bancarisées et sous-bancarisées.

Le Centre pour l'Inclusion Financière (CIF) définit l'inclusion financière comme « un état dans lequel toute personne aurait accès à une gamme complète de services financiers de qualité, fournis à des prix abordables, de manière pratique, dans le respect et la dignité. Les services financiers sont fournis par une série de prestataires, sur un marché stable et concurrentiel, à des clients financièrement capables ».

L'inclusion financière a fait l'objet d'une grande attention de la part des décideurs politiques et des universitaires pour quatre raisons. Premièrement, l'inclusion financière est considérée comme une stratégie majeure utilisée pour atteindre les objectifs de développement durable des Nations unies (Sahay et al, 2015 ; Demirguc-Kunt et al, 2017) ; deuxièmement, elle

favorise l'amélioration du niveau d'inclusion sociale dans de nombreuses sociétés (Bold, et al, 2012) ; troisièmement, contribue à réduire le niveau de pauvreté à un minimum souhaité (Chibba, 2009, Neaime et Gaysset, 2018), et enfin, apporte d'autres avantages socio-économiques (Sarma et Pais, 2019 ; Kpodar et Andrianaivo, 2019). Les décideurs politiques de plusieurs pays continuent à engager des ressources importantes pour augmenter le niveau d'inclusion financière dans leur pays afin de réduire l'exclusion financière.

Les perceptions négatives à l'égard des expériences bancaires ne sont qu'une des raisons pour lesquelles, environ 2 milliards d'adultes dans le monde ne possèdent pas de compte dans des institutions financières formelles, selon la Banque Mondiale. Pour les adhérer au giron financier, il y a eu un mouvement significatif sur ce front au cours des dernières années, alors que les innovations dans le domaine de la banque mobile et la prolifération des plateformes de paiement numérique s'imposent. Les évolutions récentes de la littérature ont jeté une lumière crue sur la technologie financière en tant que facteur de succès essentiel pour atteindre les résultats en matière d'inclusion financière (Kapadia, 2019, Ozili, 2018 ; Beck et al, 2014).

Pour suivre la vague de la couverture mobile, les gouvernements ont renforcé les cadres réglementaires relatifs à l'inclusion financière et ont fixé des objectifs nationaux audacieux pour accroître les canaux bancaires formels. Heureusement ou par coïncidence, nous sommes au milieu de la plus grande révolution de l'information et des communications de l'histoire de l'humanité, qui catalysera ces initiatives.

Comme plusieurs études le notent, il n'existe pas de voie unique vers l'inclusion financière. Au contraire, la combinaison d'un environnement réglementaire favorable et d'une forte adhésion des parties prenantes du secteur public et privé se traduira souvent par des politiques et des actions plus efficaces. Selon les experts bancaires, la véritable inclusion financière numérique ne consiste pas seulement à accéder à un service mobile pour effectuer des paiements et traiter des transactions, mais aussi à avoir la possibilité de le faire dans tout un écosystème de banques, de commerçants et d'institutions commerciales. "Si l'inclusion financière consiste à avoir un compte dans une institution sans avoir la liberté de quitter la boucle fermée et de comparer les produits et services ailleurs, ce n'est pas une véritable inclusion", selon Jeffrey Bower, ancien spécialiste de la finance numérique de l'alliance Better than Cash, basée aux Nations unies.

2. Études contextuelles

Des études portant sur l'inclusion financière sont apparues dans la littérature récente.

En l'occurrence, Bongomin et al (2018) montrent que les réseaux sociaux, grâce à la cohésion sociale, ont amélioré le niveau d'inclusion financière en Ouganda. Nanziri (2016) étudie l'état de l'inclusion financière par rapport à l'écart entre les sexes en Afrique du Sud, et constate que les femmes utilisent principalement des produits transactionnels formels et des mécanismes financiers informels tandis que les hommes utilisent des produits formels de crédit, d'assurance et d'épargne en Afrique du Sud, bien qu'il n'y ait pas de différences dans le bien-être des hommes et des femmes financièrement inclus. En Argentine, Mitchell et Scott (2019) analysent comment le gouvernement argentin a utilisé l'inclusion financière pour générer une part importante des recettes publiques sous forme d'impôts. Au Bangladesh, Ghosh et Bhattacharya (2019) montrent que l'inclusion financière a été réalisée grâce à des innovations financières telles que "SureCash", qui a permis de pénétrer le marché financier oligopolistique

pour atteindre les femmes et les adultes pauvres du Bangladesh. Aux Comores, Ali (2019) montre qu'il y avait des obstacles qui entravaient l'accès aux services financiers islamiques pour les femmes défavorisées des Comores. Ali montre que les femmes comoriennes n'ont pas d'argent ou manquent de connaissances sur les services financiers pertinents, ce qui limite leur inclusion. En Palestine, Wang et Shihadeh (2015) observent que le niveau d'inclusion financière s'est amélioré après l'adhésion de la Palestine à l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI), en plus des améliorations de l'infrastructure financière nationale.

Par ailleurs, l'inclusion financière a suscité une attention accrue dans les milieux politiques de nombreux pays africains, et de nombreuses études sur l'inclusion financière en Afrique ont commencé à voir le jour. Zins et Weill (2016) examinent certains déterminants de l'inclusion financière dans 37 pays africains, et constatent que le fait d'être un homme, plus riche, plus instruit et plus âgé est associé à une plus grande inclusion financière dans les pays africains. Allen et al (2014) montrent que des services financiers innovants ont contribué à surmonter les problèmes d'infrastructure et à améliorer l'accès au financement dans certains pays africains. Evans (2018) examine la relation entre Internet, les téléphones mobiles et l'inclusion financière en Afrique de 2000 à 2016, et constate qu'Internet et les téléphones mobiles ont amélioré la capacité des individus à accéder aux services financiers de base, augmentant ainsi le niveau d'inclusion financière. Chikalipah (2017) étudie les déterminants de l'inclusion financière en Afrique subsaharienne pour l'année 2014, et constate que l'analphabétisme est le principal obstacle à l'inclusion financière en Afrique subsaharienne.

Au volet de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA, elle vise principalement la population à faible revenu, et des preuves empiriques récentes le confirment. Neaime et Gaysset (2018) ont examiné comment l'inclusion financière affecte les niveaux de pauvreté et l'inégalité des revenus dans huit pays de la région MENA entre 2002 et 2015. Ils ont constaté que si l'inclusion financière réduit l'inégalité des revenus, elle n'a pas d'effet sur les niveaux de pauvreté, alors que la taille plus importante de la population, l'inflation élevée et l'ouverture commerciale ont considérablement augmenté les niveaux de pauvreté dans la région MENA. Naceur et al (2019) analysent la relation entre les services bancaires islamiques et l'inclusion financière et constatent que bien qu'il y ait eu un accès physique aux services financiers dans les pays islamiques, l'utilisation de ces services n'a pas augmenté aussi rapidement que prévu. Pearce (2011) évalue l'état de l'inclusion financière dans la région MENA et suggère (i) la nécessité d'un cadre juridique, réglementaire et de supervision qui permettent l'accès au financement principalement par le biais des banques, (ii) la mise en place d'un espace réglementaire pour l'utilisation d'agents et de la technologie de téléphonie mobile, (iii) un modèle de société financière pour le microcrédit et le crédit-bail, (iv) la promotion d'une concurrence prudente entre les prestataires de services financiers et (v) la suppression des obstacles à la croissance des services financiers islamiques afin qu'ils puissent mieux répondre à la demande du marché.

Akhtar et Pearce (2010) montrent que les facteurs favorisant l'inclusion financière dans la région MENA sont les suivants : les services bancaires mobiles et sans agence, le paiement électronique des salaires et des pensions par le biais de comptes bancaires, la micro-finance islamique, les comptes bancaires de base, le crédit-bail, l'affacturage et l'assurance, l'utilisation des systèmes postaux, tandis que certains défis auxquels l'inclusion financière est confrontée dans la région comprennent : une infrastructure financière faible, le manque de cadre réglementaire solide et la réticence des organisations non gouvernementales (ONG) à

contribuer aux programmes d'inclusion financière en raison du conflit politique et religieux dans la région. Beaucoup de travail reste à faire pour accroître l'inclusion financière dans la région MENA.

En Asie en développement, Ayyagari et Beck (2015) montrent que moins de 27 % des adultes en Asie avaient un compte dans une institution financière formelle, et seulement 33 % des entreprises déclarent avoir une ligne de crédit ou un prêt d'une institution financière. Ils constatent également que les coûts élevés, l'accès géographique et le manque d'identification sont les obstacles les plus fréquents à l'inclusion financière en Asie. Par ailleurs, Park et Mercado (2019) constatent que l'inclusion financière a considérablement réduit les niveaux de pauvreté et l'inégalité des revenus dans les pays en développement d'Asie.

En Australie, Godinho et Singh (2013) montrent que les communautés indigènes isolées étaient le groupe le plus exclu financièrement et numériquement. Ils constatent que bien que de nombreux membres de la communauté aient eu accès à des téléphones portables (dont la moitié est des smart phones), les services bancaires par téléphone portable ne sont pas populaires dans ces communautés en Australie. Turegano et Herrero (2018) étudient si l'inclusion financière contribue à réduire les inégalités de revenus entre les pays après avoir contrôlé le développement économique et la politique fiscale. Ils constatent que l'inclusion financière contribue à réduire les inégalités de revenus alors que la taille du secteur financier n'améliore pas l'inclusion financière. Kabakova et Plaksenkov (2018) étudient les facteurs qui permettent l'inclusion financière dans les économies en développement, et constatent que les facteurs sociodémographiques, politiques et économiques sont des facteurs importants qui influent l'inclusion financière dans les pays en développement. d'activités ont une plus grande inclusion financière

3. Du microcrédit à la finance inclusive

La microfinance et l'inclusion financière sont des pratiques qui se chevauchent, et toutes deux reposent sur des approches visant à répondre aux besoins financiers des populations exclues à un coût abordable.

3.1. Evolution de concepts

Pendant une longue période, des inefficacités ont empêché les marchés financiers d'émerger dans les pays en développement, et le résultat fut frappant : les pauvres avaient peu d'accès au crédit et peu de capacité à créer de l'épargne par le biais des institutions formelles. Les obstacles étaient tout simplement trop élevés pour que les banques traditionnelles veuillent les servir, et personne d'autre ne comblait le vide. A cet effet , le premier objectif de la microfinance était de combler cette lacune en offrant des petits prêts à ces populations pour financer des activités génératrices de revenus et ainsi entrer dans le cycle vertueux de l'intégration sociale .

- **Années 70-80**

A partir des années 1970, Muhammad Yunus, surnommé banquier des pauvres, a changé le paysage de la finance après avoir fondé, en 1976, la Grameen Bank au Bangladesh. Il a développé un nouveau modèle commercial, connu sous le nom de microcrédit.

Par l'intermédiaire de services financiers qu'elle fournit, la microfinance a permis aux démunis de gravir les échelles financières. En tant que telle, la microfinance a également été considérée comme un outil pour lutter contre la pauvreté, notamment pour le flux de ménages

à faibles revenus .À ses débuts, le mouvement du microcrédit n'était pas financièrement viable ; il fallait une subvention. En revanche, dans le secteur du microcrédit, les subventions devenaient à un moment donné un obstacle au progrès plutôt qu'un accélérateur de changement.

La microfinance s'est par la suite développée dans le cadre de l'ajustement structurel dans les années 1980 et s'est de plus en plus impliquée dans la privatisation de l'accès aux services publics, par exemple avec WaterCredit¹, les prêts à l'éducation, la micro-assurance maladie, le crédit pour services de santé, etc. C'est désormais devenu une industrie de renommée mondiale qui s'appuie sur des prêts à taux d'intérêt élevés². En tant qu'industrie financière représentant environ 100 milliards de dollars de prêts, elle génère un actif important pour les investisseurs. Les transactions étaient petites mais très nombreuses et les frais perçus étaient élevés.

- **Années 90**

Plusieurs crises de microcrédit se sont produites à la fin des années 90, principalement avec des suicides de débiteurs en Inde, ainsi que des mouvements de résistance tels que le mouvement émergent des victimes du microcrédit au Maroc, affectant ainsi la réputation du secteur. Les résultats décevants des principales études d'impact ont également conduit à atténuer le battage médiatique autour de la microfinance en tant qu'outil de lutte contre la pauvreté. Cela a nécessité un changement de terminologie pour rétablir la confiance et renforcer la crédibilité de la microfinance. Face à un discours négatif et controversé, le changement de terminologie a été perçu comme un moyen de redonner une dimension plus universelle à la microfinance. Cette modification reflète également la volonté des acteurs de la microfinance, en particulier celle du Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP), d'associer les banques centrales. Cependant, il a fallu adapter les conditions aux priorités des banques centrales pour les attirer vers la microfinance.

- **Années 2000+**

À partir des années 2000, c'est le nouveau label « inclusion financière » qui a attiré les banques centrales vers la microfinance. La finance inclusive, y compris l'offre standard et les nouvelles technologies à faible coût, est devenue le terme générique pour les actions destinées aux populations à faible revenu. L'inclusion financière élargit le champ d'action au-delà de la microfinance. Elle permet le financement des défavorisés non seulement par les institutions de microfinance, mais par les grandes banques, sociétés de cartes de crédit, et réseaux mobiles aussi. Dans un certain nombre de pays, ces dernières années ont vu une augmentation considérable de l'inclusion bancaire. Ceci a été réalisé principalement grâce à des politiques de transferts sociaux, conditionnels ou non. La microfinance n'a donc plus le monopole de l'inclusion financière. Dans un sens général, cependant, la microfinance accorde une plus grande attention aux questions sociales liées à l'inclusion financière.

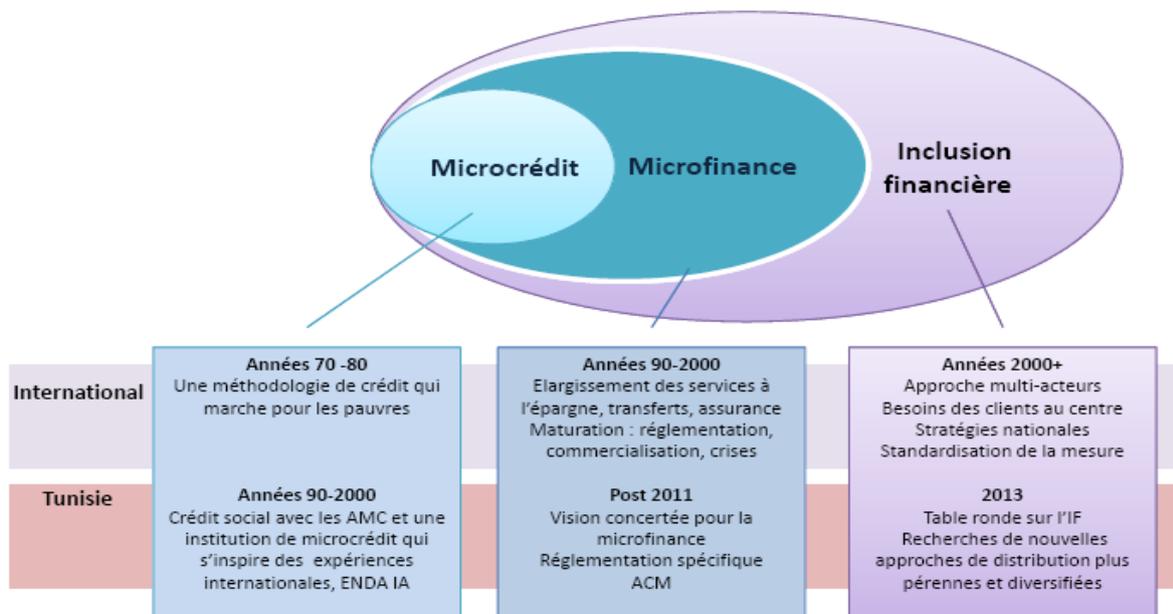
Aujourd'hui, l'activité de microcrédit a atteint un stade de maturité relative. Ce n'est pas comme si les progrès de l'industrie du microcrédit avaient résolu les problèmes résultant d'un manque d'inclusion financière. Jusqu'à l'arrivée des nouveaux acteurs dans le secteur de l'inclusion financière, tels que les fintechs et les opérateurs de téléphonie mobile, les IMF étaient les seules à opérer dans des régions isolées. Elles ont créé des banques locales, formé

¹ Vente de prêts pour acheter l'accès à l'eau et à l'assainissement.

² Taux d'intérêt moyen de 35% par an à l'époque.

des caissiers locaux, etc. Cela coûte beaucoup d'argent et a justifié pendant plusieurs années le fait que les IMF étaient subventionnées. Aujourd'hui, cependant, grâce à la numérisation, les fintechs et les banques peuvent atteindre ces clients sans avoir besoin de bâtiments physiques. Ils peuvent également collecter l'épargne dans des villages où il n'y a jamais eu de banques. La figure ci-après résume les phases clés de l'évolution du microcrédit en inclusion financière.

Figure 1: Du microcrédit à l'inclusion financière



Source : ada-microfinance

3.2. Différence entre la microfinance et l'inclusion financière

La différence entre l'inclusion financière et la microfinance dépend de la définition que nous adopterons. Si nous utilisons la définition de (Roodman, 2013) qui décrit l'esprit de la microfinance comme "la fourniture de services financiers utiles à des dizaines de millions de personnes de manière professionnelle", alors il y a beaucoup de chevauchements entre la microfinance et l'inclusion financière. La différence essentielle étant que l'inclusion financière se concentre sur un très large éventail de services et de fournisseurs, alors que la microfinance se concentre uniquement sur un éventail ciblé de population.

Mais si nous admettons la microfinance comme une solution promettant de réduire la pauvreté d'une manière efficace et rentable (Cheston, 2010), alors la différence essentielle serait l'objectif final. L'inclusion financière vise à s'assurer que chacun a accès à des outils financiers utiles, tandis que la microfinance veut s'assurer que l'utilisation de ces outils entraîne des bénéfices positifs pour les personnes vivant dans la pauvreté. Selon cette définition, la microfinance est liée à d'autres besoins de développement, tels que la santé, l'éducation, le logement et l'accès aux marchés. Il s'agit de voir comment la fourniture de services financiers peut aider les clients à aborder d'autres aspects de leur vie qui les maintiennent prisonniers de la pauvreté.

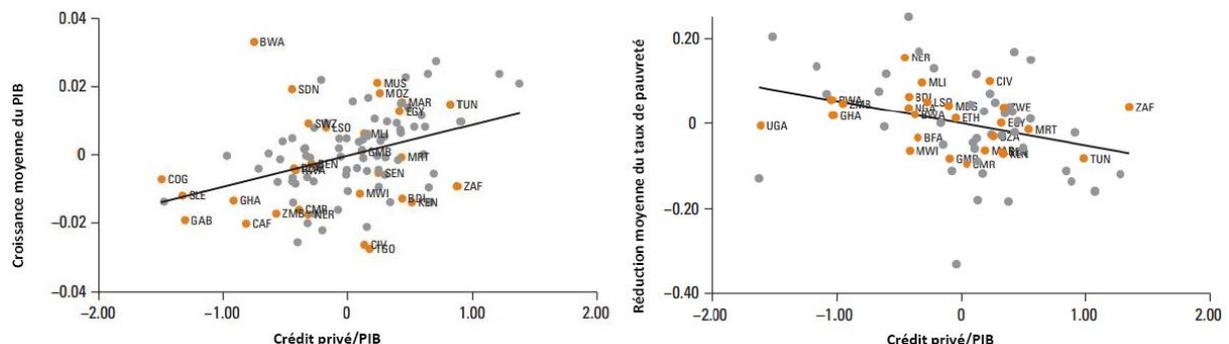
La principale différence réside dans les objectifs implicites qui sous-tendent chacun des termes. L'inclusion financière poursuit un objectif purement quantitatif, qui pointe vers une inclusion bancaire à 100%. Mais cela ne nous dit rien sur l'utilisation des comptes bancaires. Pour les pionniers de la microfinance, ce n'est pas tant l'accès que l'impact qui compte mais plutôt la capacité à changer la vie des personnes grâce à la finance.

4. Importance micro et macroéconomique de l'inclusion financière

La pertinence de la mise en œuvre d'un programme national de promotion de l'inclusion financière est devenue incontestable. Plusieurs études d'impact ont montré les avantages de l'inclusion financière et contribué à mieux comprendre ses limites. Les pouvoirs publics accordent de plus en plus d'attention aux risques liés à l'exclusion financière et son impact négatif sur la stabilité économique, sociale et politique. En effet, le G20 a reconnu l'inclusion financière comme l'un des piliers du développement mondial, la Banque mondiale a établi un objectif d'accès universel aux services financiers d'ici 2020. Depuis 2011, plus de 60 pays ont engagé des réformes pour améliorer la situation d'inclusion financière.

L'inclusion financière a d'irréfutables effets positifs sur une économie. Tout d'abord, elle enrichit l'efficacité de l'intermédiation financière en augmentant le nombre d'acteurs du système financier, ainsi que le volume et la valeur des transactions. Au niveau macroéconomique, un système financier étendu, mesuré par son niveau d'intermédiation financière, présente une corrélation positive avec la croissance, l'emploi, la pauvreté et, par-là, une réduction des inégalités. La croissance du PIB est également positivement corrélée avec l'accès au crédit et l'ouverture de succursales bancaires. Comme conséquence, les pays dont le niveau de développement financier est avancé ont vu la proportion de la population défavorisée diminuer plus rapidement, et à long terme, leur coefficient de Gini³ s'améliorer (voir figure 2).

Figure 2 : Corrélation entre l'intermédiation financière et la croissance du PIB



Source : Extraits de l'étude « Financing Africa », BAD, Banque Mondiale, BMZ, 2011

En outre, en raison de la diversification des risques (par exemple, une base de dépôts large et variée, un portefeuille de prêts peu volatils), l'inclusion financière contribue directement à la stabilité financière. Cet impact, également positif, conduit à la création d'entreprises, sous l'effet de la croissance, ce qui améliore, à son tour, l'efficacité de la politique monétaire et réduit l'utilisation des services financiers informels ou non réglementés, eux-mêmes source d'instabilité (par exemple par la fraude et le surendettement). En outre, l'inclusion financière favorise l'émergence de nouveaux modèles économiques, ce qui pousse l'ensemble du système

³ Le coefficient ou indice de Gini indique le niveau d'égalité de la répartition des revenus au sein d'une économie. Le coefficient de Gini varie de 0 (égalité parfaite) à 100 (inégalité parfaite).

financier à s'éveiller. De surcroît, la stabilité financière préoccupe un intérêt fondamental, particulièrement celui des banques centrales, notamment depuis la crise financière de 2008.

Au niveau microéconomique, l'accès pour le plus grand nombre de personnes à des services financiers de qualité, a un effet positif sur l'emploi ainsi que la consommation des ménages, ce qui stimule, par conséquent, l'économie locale. Par ailleurs, l'accès à l'épargne permet aux personnes dont le revenu est irrégulier, de mieux gérer les situations d'urgences financières et les pics de dépenses, et donc maintenir un niveau de consommation plus stable dans le temps. De plus, l'accès au financement est gage de croissance pour les très petites, petites et moyennes entreprises (TPME), ce qui est d'une extrême importance, étant donné les petites et moyennes entreprises les plus dynamiques sont responsables de la création du plus grand nombre d'emplois dans une économie.

Au volet social, l'inclusion financière permet de rentabiliser les coûts de mise en place des politiques sociales, telles que le versement des allocations par le gouvernement. Au Brésil, par exemple, les frais administratifs du programme d'allocations familiales « Bolsa Família » ont baissé de plus de 80% suite à l'introduction des cartes prépayées et le règlement regroupé de plusieurs indemnités à la fois.

En résumé, les données empiriques montrent que l'inclusion financière, même si elle n'élimine pas la pauvreté à elle seule, contribue à atteindre l'objectif d'inclusion sociale et économique, conjointement avec d'autres politiques publiques. Au niveau des ménages, cela est réalisé en élargissant les opportunités génératrices de revenus et en améliorant la gestion des risques. Pour les entreprises et l'économie au sens large, à travers une mobilisation plus efficace des capitaux pour le soutien de l'investissement et la croissance (tableau 1). Ceci est particulièrement important dans un pays comme la Tunisie, qui a un taux de chômage supérieur à 15% (42% chez les jeunes) et un grand nombre d'entreprises informelles.

Tableau 1: Impact de l'inclusion financière

Ménages	Epargne : constitution d'actifs et de fonds de roulement, gestion des urgences, lissage de la consommation. Crédit : impact mitigé (grande hétérogénéité des résultats) .Assurance : atténuation des risques, gestion des chocs.
Entreprises	Crédit : augmentation des investissements, de la production et du recrutement.
Etat	Paiements électroniques : réduction des coûts de versement des allocations.
Microéconomie	Création d'emploi, accroissement des revenus, autonomisation des femmes.
Macroéconomie	Croissance du PIB, stabilité financière, réduction des inégalités.

Source : CGAP, 2014

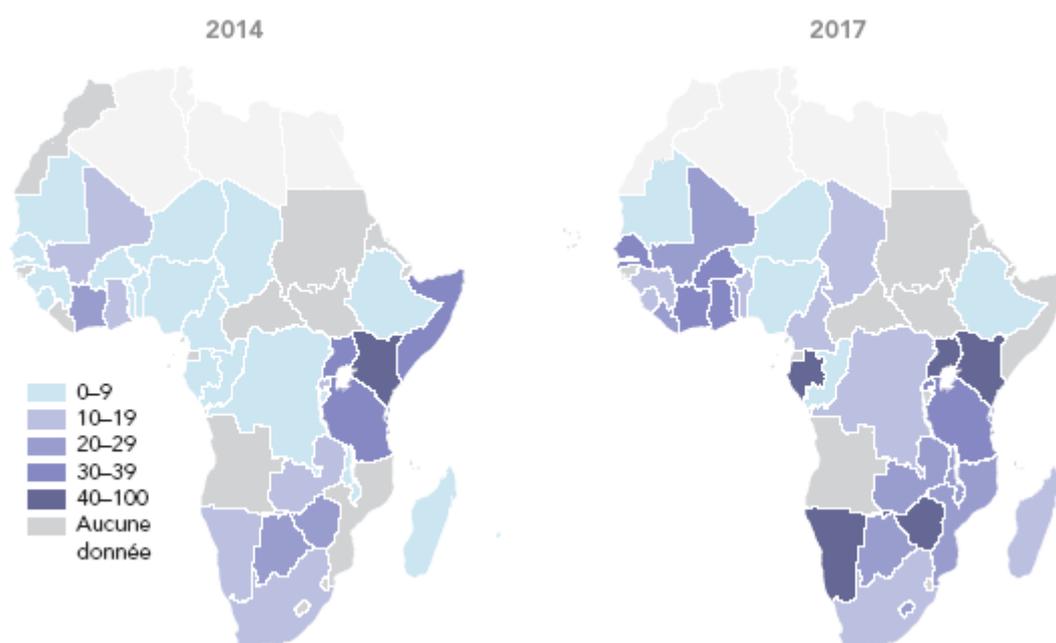
5. Croissance continue de la propriété de comptes

Si on considère que le point de départ vers l'inclusion financière commence par l'ouverture d'un compte, optimiser son utilisation que ce soit pour économiser de l'argent, gérer les risques, émettre ou recevoir des transferts ; reflète l'efficacité souvent interrompue de l'inclusion financière . « Si les personnes ne se servent pas activement de leurs comptes, nos travaux resteront sans effet » déclare Máxima Zorreguieta, défenseur spécial du Secrétaire général de l'ONU pour la finance inclusive pour le développement.

Selon la base de données Global Findex ; 515 millions d'adultes dans le monde détiennent un compte dans une institution financière ou à travers un fournisseur d'argent mobile entre 2014 et 2017, soit 69% en 2017 contre 62% en 2014 et 51% en 2011. Dans les économies à revenu élevé, 94% des adultes sont titulaires d'un compte bancaire ; dans les économies en développement, 63% en possèdent.

L'Afrique Subsaharienne est l'unique région où la proportion d'adultes détenant un compte d'argent mobile dépassait 10 % en 2014. A cette époque, l'Afrique de l'Est était le hub des services financiers numériques dans la région. Mais depuis, les comptes d'argent mobile se sont propagés à de nouvelles parties de l'Afrique subsaharienne (figure 4). A cet effet, la proportion des adultes avec un compte de mobile money a récemment dépassé 30 % en Côte d'Ivoire et au Sénégal ; et 40 % au Gabon.

Figure 3 : Evolution du pourcentage d'Adultes titulaires d'un compte d'argent mobile



Source : Base de données Global Findex, 2017

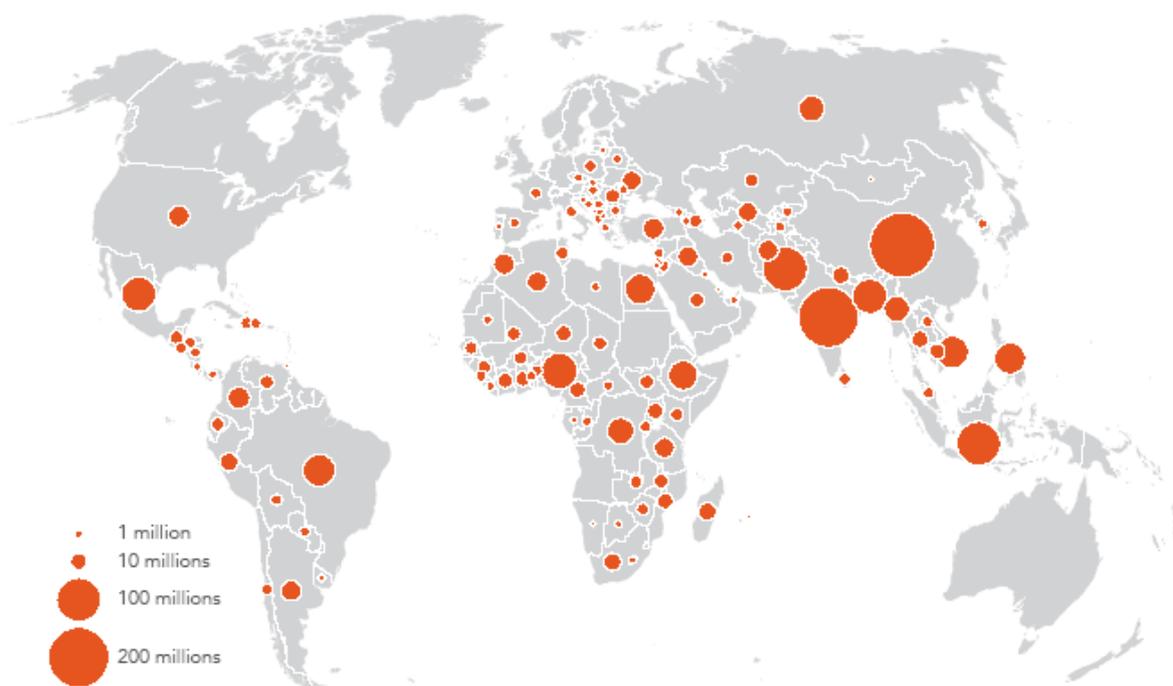
Note : Les données sont présentées uniquement pour les économies d'Afrique subsaharienne.

En dehors de l'Afrique subsaharienne, les comptes d'argent mobile se sont également ancrés dans d'autres économies autour du monde. Dans certains pays ; en l'occurrence le Bangladesh, la République islamique d'Iran, Mongolie et Paraguay ; la proportion d'adultes disposant d'un compte d'argent mobile a atteint environ 20 % ou plus.

6. Qui reste non bancarisé, et pourquoi ?

Dans le monde, environ 2 milliard d'adultes ne sont pas bancarisés ; c'est-à-dire ne possédant pas de compte ni auprès d'une institution financière, ni auprès d'un prestataire de services financiers par téléphonie mobile. Parce que la jouissance d'un compte de transactions est presque universelle dans les économies à revenu élevé, pratiquement tous les adultes non bancarisés vivent dans les pays en développement. En effet, près de la moitié de la population mondiale marginalisée appartient à ces sept économies émergentes : Bangladesh, Chine, Inde, Indonésie, Mexique, Nigéria et Pakistan comme le témoigne la carte suivante (figure5) .

Figure 4: Répartition mondiale des adultes non bancarisés



Source : Global Findex, 2017

Un aperçu succinct de la situation internationale de l'inclusion financière a révélé que 65% de tous les adultes non bancarisés sont des femmes. En effet, l'exclusion financière de la gente féminine est un phénomène qui s'amplifie aussi bien au sein des économies non bancarisées, où seule une petite partie des adultes est exclue des systèmes financiers formels, comme la Chine et l'Inde, ainsi que dans celles où la moitié ou plus est financièrement exclue, à l'instar du Bangladesh et de la Colombie.

Les adultes à faibles revenus affichent également une part surreprésentée des personnes non bancarisées. Sur l'échelle mondiale, la moitié des adultes non bancarisés proviennent des 40 % des ménages les plus pauvres au sein de leur économie, l'autre moitié revient aux plus riches. Cependant, le motif varie selon les économies.

Les adultes non bancarisés sont plus susceptibles d'avoir un faible niveau de scolarité. Dans les pays développés, environ la moitié des adultes ont une éducation primaire ou moins. Pour les adultes non bancarisés, la part avoisine les deux tiers. Un peu plus qu'un tiers des personnes non bancarisées ont achevé leurs études secondaires ou universitaires.

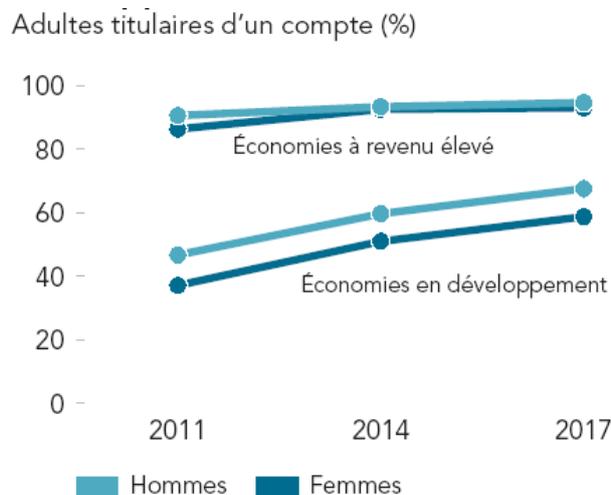
De même, les personnes actives sur le marché de travail sont moins susceptibles d'être financièrement marginalisée. Alors qu'environ 37 % des adultes dans les pays en développement sont inactifs, 47 % des adultes non bancarisés le sont. Parmi les personnes à la fois non bancarisées et inactives, les femmes sont plus évoquées que les hommes.

Pour mettre en exergue les raisons pour lesquelles certains segments ne sont pas bancarisés, le sondage Global Findex 2017 a examiné les réponses des adultes non affiliés aux institutions financières. Le constat a baptisé deux causes majeures. Le plus fréquente était le manque de fonds pour la détention d'un compte. Deux tiers des répondants ont cité cette raison comme entrave face à leur bancarisation, et environ un cinquième l'a accusée comme l'unique raison. Le coût et l'éloignement étaient chacun cité par environ un quart des personnes sondées, alors

qu'une part infime a déclaré qu'elle ne possède pas de compte car un membre de la famille en détient déjà un.

7. Inégalités persistantes dans l'accès aux comptes

Même si le pourcentage de détention de comptes est entrain de suivre une tendance haussière, les inégalités entre les sexes dans l'accès aux services financiers persistent dans les économies en développement. Alors que 72% des hommes ont un compte, 65 % des femmes n'en possèdent pas. Six ans après la première enquête mondiale de 2011, cet écart de 7 points de pourcentage entre les sexes demeure inchangé en 2017. Dans les économies en développement l'écart entre les sexes se creuse à 9% (en points d'âge) comme l'illustre la figure suivante :



Source : Base de données Global Findex.

L'écart entre les riches et les pauvres ne s'est pas non plus réduit. Parmi les adultes des 60 % de ménages les plus riches au sein des économies, 74 % ont un compte. Mais parmi les 40 % les plus pauvres, seuls 61 % en ont un, ce qui laisse un écart global de 13 points de pourcentage. La différence est similaire dans les économies en développement, et aucun des deux écarts n'a changé de manière significative depuis 2014. La possession d'un compte est également plus faible chez les jeunes adultes, les moins instruits et les personnes qui ne font pas partie de la population active.

Mais le bilan n'est pas entièrement pessimiste. Prenons l'exemple de l'Inde, où une forte pression du gouvernement pour accroître la propriété des comptes grâce à des cartes d'identification biométriques a contribué à réduire à la fois l'écart entre les sexes et le fossé entre les adultes riches et pauvres. Et plusieurs économies en développement n'ont pas d'écart significatif entre les sexes, notamment l'Argentine, l'Indonésie et l'Afrique du Sud.

II. Banques traditionnelles contre modèles alternatifs

Alors que les banques traditionnelles ont été historiquement réticentes au sujet de l'inclusion financière, la considérant risquée et non rentable, de nombreuses solutions alternatives se sont concentrées sur ce domaine. En donnant la priorité à l'accès 24h / 24 et 7j / 7, les technologies émergentes proposent des services disponibles via des canaux non traditionnels, tels que les réseaux sociaux⁴, permettant d'atteindre la population exclue dans une large mesure. Avec le succès des Fintechs et Néo-banks, les banques en place ont constaté qu'il faut s'adapter pour que leur capacité à attirer des nouveaux clients ne s'enraie.

⁴ Selon un rapport de PwC, d'ici 2021, les médias sociaux seront le principal moyen de connecter, d'engager, d'informer et de comprendre les clients, de «l'esprit social» de masse aux minuties de chaque individu, ainsi que le lieu où les clients recherchent et comparent les offres des banques.

1. Limites des banques traditionnelles

Nous avons montré dans ce qui précède que plusieurs populations éprouvent des difficultés avec toutes les facettes de leurs finances, de la gestion de la volatilité quotidienne des revenus et des dépenses à la constitution d'un coussin de sécurité jusqu'à l'épargne pour la retraite .

1.1. Frais et tarifs au centre du dispositif

En théorie, les banques devraient jouer un rôle vital en aidant ces individus à naviguer dans cette batterie de facteurs de stress, en servant d'alliés naturels et de conseillers de confiance lors des décisions financières critiques. Dans la pratique, cependant, les grandes banques de détail traditionnelles n'ont pas encore saisi l'occasion et, en vérité, ont souvent aggravé la « *User Experience* ». Leur infrastructure héritée et coûteuse a contribué à des modèles commerciaux qui reposent sur des frais chers et des longs délais - des caractéristiques qui exacerbent de manière disproportionnée le stress financier des ménages à revenu faible à modéré.

Le tableau est similaire dans d'autres économies avancées à l'échelle internationale, et les banques traditionnelles des marchés émergents n'atteignent même pas la plupart de leurs compatriotes en dehors des riches urbanisés.

Les banques traditionnelles se sont donc avérées historiquement incapables de promouvoir l'inclusion financière. Et pour cause, les produits et services financiers qu'elles facturent sont si onéreux qu'ils ne sont pas abordables ou ne fournissent pas un bon rapport qualité-prix. Cela peut être dû au fait qu'ils sont largement conditionnés en raison du risque pris par les banques. Les produits et services bancaires classiques qu'elles commercialisent sont complexes et inadéquats aux besoins des clients. Ces défaillances se creusent davantage avec l'incapacité des adultes à comprendre les produits et services bancaires, ce qui les rend également inaccessibles.

Les banques manquent un tour en ne donnant pas la priorité aux personnes non bancarisées car au milieu du chaos et des difficultés que représente la banque dans les pays pauvres, il reste encore de l'argent à gagner. En n'atteignant pas les milliards de personnes vivant en dehors de la sphère financière, les banques manquent des milliards de dollars de revenus annuels. Par contre, en donnant aux gens l'accès aux comptes d'épargne et au crédit, les classes moyennes dans des pays comme la Chine, le Brésil, le Nigéria, l'Inde et le Mexique pourraient être élargies par millions, renforçant ainsi l'économie mondiale.

Les banques ont leurs propres atouts certes, notamment le fait d'être dans le métier depuis des siècles et d'avoir des relations directes avec les clients et un accès à leurs données. Mais elles demeurent paralysées par les systèmes hérités, les réglementations étouffantes et l'incapacité à explorer le véritable potentiel des technologies émergentes.

1.2. L'infrastructure et le système de crédit compliquent le financement formel

La plupart des banques s'appuient toujours sur des formes traditionnelles d'évaluation du crédit. Voici comment cela fonctionne : les gestionnaires du risque de crédit filtrent un énorme bassin d'individus non bancarisés qui cherchent à accéder au financement formel. Ces clients, souvent appelés «fichiers légers», sont rejetés en raison du manque d'informations sur leur tolérance ou aversion au risque en matière d'argent. Une option peut être de contracter des emprunts à des taux d'intérêt absurdes, mais en ne pouvant rembourser les intérêts, ces populations compromettent leur capacité à recevoir un financement formel à l'avenir. Cela

devient un cercle vicieux. En ce qui concerne la quantité de dépôts que les individus fourniraient face au montant du crédit qu'ils pourraient souhaiter, ceux-ci sont inférieurs au seuil de faisabilité pour les banques utilisant des modèles traditionnels basés sur des succursales et des caissiers. Les banques ne peuvent donc pas implanter une succursale dans une zone rurale et attendre à ce qu'elles soient rentables, compte tenu du montant des revenus qu'elles généreraient.

L'infrastructure reste cependant un problème majeur, explique Imran Rasul, professeur d'économie à l'University College de Londres. «Le manque d'infrastructures empêche de nombreux services d'atteindre les ruraux pauvres, surtout les services bancaires. Cependant, plus spécifique à la banque est le fait que les plus pauvres manquent souvent de formes de garanties, terrain ou autres actifs, sur lesquelles de nombreuses banques formelles comptent pour obtenir des prêts. »

Par ailleurs, il y a eu un débat de longue date sur le point de savoir si les grandes banques avec leur solidité financière, ressources et capacité à atteindre une plus grande portée sont de meilleurs véhicules pour l'inclusion financière que les petites banques ayant des limites dans ces aspects mais une «atmosphère locale» et une synergie culturelle avec la population locale.

La plupart des grandes banques sont centrées sur l'urbain. Leur ADN est destiné aux grands emprunteurs et aux gros épargnants. Il en résulte un profit plus visible avec moins de main-d'œuvre et d'infrastructures. En effet, des études ont montré que les petites banques régionales et locales peuvent avoir des performances très différentes des grandes banques. Un meilleur accès aux informations locales, un plus grand engagement pour la prospérité régionale, et les différences de coûts pourraient expliquer l'influence spécifique de ce type de banques sur le développement économique local.

Les petites banques jouent un rôle très important dans l'offre de crédit aux petites entreprises, aux petits agriculteurs et aux autres entités du secteur non organisé. Elles n'ont besoin que d'une petite base de capital, moins d'infrastructures, de personnel et de faibles dépenses opérationnelles et peuvent améliorer la pénétration du secteur bancaire dans les zones non bancarisées et mobiliser des ressources. Elles peuvent développer des compétences de base par le biais de la banque relationnelle dans le financement de l'agriculture, des industries de PME, dans une zone géographique particulière, et ainsi, mieux répondre à leurs besoins de crédit. Elles pourraient, à cet effet, explorer un potentiel commercial plus adapté au contexte socio-économique de la zone d'opération et étendre les services bancaires à ses habitants.

Alors que les petites banques ont le potentiel d'inclusion financière, il existe des faiblesses fondamentales inhérentes dans leur modèle économique, telles que la base de fonds propres restreinte, la juridiction restrictive, le manque de diversification des sources de financement et le risque de concentration. Ces petites banques manquent d'économies d'échelle et de gamme, ne peuvent pas financer de gros investissements comme les infrastructures, vulnérables aux chocs de l'économie locale.

2. Banque numérique : Solution alternative aux banques traditionnelles

Les tendances de la transformation numérique et l'évolution des attentes des clients ont conduit les banques conventionnelles à transformer leurs activités pour rester pertinentes. La nouvelle concurrence des FinTechs, du Mobile banking ou des Néo-banques a donné de nouveaux défis aux banques traditionnelles. Si la menace est négligée pendant trop longtemps, la sinistre déclaration de Bill Gates en 1994 «le *banking* est nécessaire, les banques ne le sont

pas » ; pourrait se réaliser. La banque numérique, quant à elle, remodèle les services financiers classiques, les rendant plus rapides, plus faciles, moins chers et plus accessibles.

2.1. Comparaison entre banque traditionnelle et banque numérique

Bien que les banques traditionnelles offrent les mêmes services que les banques numériques, certains facteurs clés de différenciation entre elles rendent l'une plus attrayante que l'autre.

2.1.1. Organisation interne des banques

Les banques traditionnelles ont une structure organisationnelle rigide avec une chaîne de commandement complexe. Les banques numériques, quant à elles, sont informées par un noyau numérique sans front, back ou middle office. Être une banque numérique ne signifie pas seulement avoir des capacités numériques, mais plutôt inculquer le «numérique» en tant que culture. Par exemple, une architecture informatique ouverte, programmable et agile permet à la banque de devenir véritablement numérique. Cette ouverture deviendra de plus en plus la norme au cours des 5 à 10 prochaines années. De plus, les banques collaborent avec les startups FinTech pour améliorer les services et les produits fournis au client.

2.1.2. Type de produits et services offerts

Les banques traditionnelles et les banques numériques offrent des services similaires, la différence provient des processus et des plateformes utilisés. Les produits, services et traitements hérités sur papier sont introduits sur le Web dans les banques traditionnelles.

En revanche, les banques numériques proposent des produits et des services instantanés et entièrement automatisés, qui offrent facilité d'accès et commodité. Les banques numériques proposent également de nouveaux types de produits tels que les prêts peer to peer et les crypto-monnaies. Par exemple, « Revolut » propose des transferts d'argent internationaux gratuits et des prêts personnels à court terme à des tarifs très compétitifs avec des notifications instantanées. En plus d'offrir des services numériques, certaines banques sont entièrement digitales : « Starling Bank », une banque exclusivement mobile offre des transferts d'argent, des prêts personnels tous accessibles via l'application mobile. Certaines banques numériques proposent également une combinaison. Par exemple, « N26 » propose un compte courant avec carte de débit et des retraits d'espèces auprès des DAB.

2.1.3. Relation client

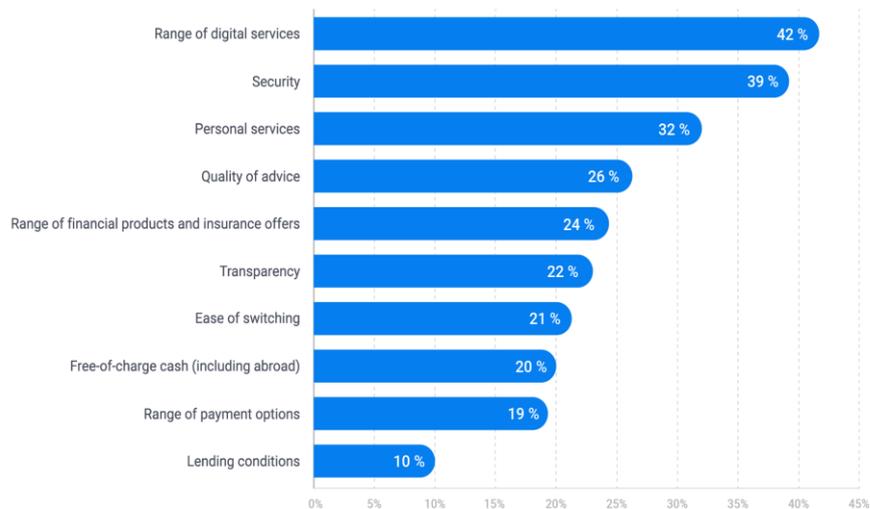
Les files d'attente sont peut-être la plus grande caractéristique des banques traditionnelles. Cependant, dans une banque numérique, la relation client - banque commence et reste strictement en ligne. Selon un sondage de « Accenture », presque tous (91%) des dirigeants bancaires interrogés conviennent que les nouvelles technologies changent radicalement la façon dont ils interagissent avec les clients. 86% indiquent que les paiements mobiles et numériques en ligne sont les principales priorités globales d'investissement technologique. Et puisque, les clients sont très soucieux de la qualité de service dans leurs banques ; « Accenture » note que 45% sont prêts à payer plus pour un meilleur service client et 68% des consommateurs ne reviendront pas une fois qu'ils auront changé de fournisseur.

Mais la question vitale demeure. Comment les banques numériques vont-elles affecter les banques traditionnelles ? Les clients vont-ils quitter leurs banques existantes et passer à tous les services numériques ? Verdict : deux tiers des clients des banques disent qu'ils prévoient de se convertir entièrement à une banque numérique à l'avenir.

La raison réside peut-être dans l'un des nombreux avantages de la banque numérique, tels que l'efficacité commerciale, la réduction des coûts, la précision accrue, l'agilité, la sécurité

renforcée et la compétitivité améliorée. Comme nous pouvons le voir dans le graphique ci-dessous, les principaux avantages que les utilisateurs jugent importants sont la gamme de services numériques avec 42 %, la sécurité avec 39 % et les services personnels avec 32 %.

Figure 5: Les avantages de la banque numérique selon les utilisateurs



Source : Finder, 2020.

Ce n'est qu'au second semestre de 2010 que les banques ont commencé à prendre conscience de la menace émergente des entreprises FinTech. Alors que les start-ups FinTech sont de plus en plus nombreuses à se lancer, par exemple N26 (2013), Revolut (2014), Monzo (2015), etc. La crainte de perdre des clients et des parts de marché s'est accrue dans les établissements bancaires, ce qui augmente la croissance des équipes d'innovation bancaires pour résister aux FinTech par des investissements, des partenariats ; et pourquoi pas, des acquisitions.

2.2. Fintechs

Grâce à une approche centrée sur le client et à des technologies émergentes, la Fintech est en mesure d'améliorer les processus internes, de proposer des services financiers aux clients non bancarisés et sous-bancarisés, et d'offrir aux clients une expérience de service financier entièrement nouvelle. En bref, la FinTech combine les services financiers traditionnels avec la technologie numérique la plus récente et les produits Big Data, ce qui se traduit par une éducation financière bien plus importante que jamais. En général, nous pouvons identifier quatre groupes de Fintechs actifs tel que présenté dans l'encadré de l'annexe (1).

Le facteur le plus crucial qui a aidé FinTech à devenir une force perturbatrice dans le monde financier est la population millénaire. Les millénaristes sont très exigeants et moins fidèles car ils attendent des produits et des services personnalisés en fonction de leurs besoins. Ils recherchent généralement des informations, des produits financiers et des conseils en ligne au lieu de suivre les méthodes traditionnelles de recherche d'informations.

Les Fintechs gardent également le client au cœur de toutes leurs stratégies et intègrent sa satisfaction dans leur culture. Pour offrir un prêt, par exemple, les banques traditionnelles exigent des prêteurs qu'ils fournissent des documents tels que les bulletins de salaire, les coordonnées bancaires, les historiques de crédit, etc. En revanche, les startups telles que « Branch International » utilisent des analyses basées sur les empreintes numériques pour

traiter les prêts. Cette approche leur permet d'exploiter un tout nouveau marché de clients, y compris ceux qui n'ont pas pu accéder au crédit des banques par manque de documents. De même, « M-Pesa » utilise la technologie mobile pour aider les gens à déposer et à transférer de l'argent par simple SMS ou message. Cela évite aux clients de se rendre dans une agence bancaire, d'ouvrir un compte et d'effectuer des transactions. En outre, « Clover Health » utilise les données des clients pour prévoir et prévenir les situations d'urgence et améliorer la santé des assurés et des assureurs. Parallèlement, « Kabbage » fournit des prêts automatisés aux petites entreprises, et « Apttus » utilise l'intelligence artificielle pour faciliter le processus de contrat de vente.

Cependant, tout n'est pas rose pour les Fintechs et épineux pour les banques. Alors même que les Fintechs continuent à faire des percées, les banques commencent à se réveiller et à protéger leur territoire. Et les Fintechs font face à leurs propres défis, notamment en matière de financement, de développement et d'accès aux clients.

2.3. Défis à relever

En cette ère FinTech, les institutions financières doivent s'adapter à la tendance numérique le plus rapidement possible et mieux cerner les besoins numériques non satisfaits des clients. La confrontation est coûteuse, c'est pour cela, les banques traditionnelles et les entreprises Fintech commencent à former des alliances. Les banques, par exemple, offrent des budgets, un accès aux clients et des données, tandis que les Fintechs apportent leur culture, leur dynamisme, leurs idées et leur savoir-faire technologique. Ce type de collaboration est gagnant-gagnant, car il aide les banques à acquérir de nouvelles technologies et à créer de nouveaux produits, solutions et services, tandis que les Fintechs bénéficient d'un accès aux données des clients, qu'elles peuvent utiliser pour améliorer leurs produits et fournir de meilleurs services.

Les banques poursuivent également des collaborations avec des fournisseurs de plateformes intégrées, qui les aident à mettre en œuvre des technologies émergentes pour améliorer les infrastructures existantes et, en fin de compte, offrir de nouveaux produits, solutions et services. Elles les aident également à passer en douceur des systèmes existants aux nouvelles infrastructures. Ces partenariats aident les organismes de services financiers traditionnellement peu enclins à utiliser les technologies à devenir des entreprises intelligentes.

Les institutions financières s'attendent de plus en plus à passer d'un modèle basé sur les produits à un modèle basé sur les clients. En trouvant la bonne combinaison d'acquisitions, de partenariats et d'investissements, les banques traditionnelles tirent parti de solutions innovantes pour répondre aux nouveaux besoins de leurs clients dans cette première ère de services financiers numériques. Selon CNBC, certaines des plus grandes banques américaines augmentent leurs investissements dans leurs concurrents potentiels. Il en va de même pour les banques européennes, comme l'indique Fintech Futures, où les banques forment des partenariats stratégiques avec des start-ups pour utiliser leur mécanisme. Ce qui précède permettra également aux banques d'acquérir des droits exclusifs sur des technologies de pointe qui peuvent leur donner un avantage concurrentiel sur les autres, une expansion rapide sur de nouveaux marchés, voire une nouvelle clientèle.

2.4. Néo-banques

Alors que les Fintechs ont traditionnellement dominé la sphère financière, l'avènement des «néo-banques» a été le dernier grand développement du paysage Fintech.

L'idée de la néo-banque est de pouvoir créer un univers bancaire entièrement numérique sur un téléphone mobile. La prémisse de la néo-banque est que si vous devenez mobile, vous pouvez réduire considérablement les coûts et vous pouvez également améliorer l'expérience client en utilisant la technologie. Bien que tous ne soient pas techniquement des banques, nous les appelons des néo-banques, car elles font essentiellement pour les particuliers ce que les banques fournissent traditionnellement mais avec beaucoup plus de fluidité.

La néo-banque peut fonctionner comme une extension des mesures prises pour résoudre les défis de l'inclusion financière. Avec l'adoption croissante de technologies innovantes par la génération Y, les micros, petites et moyennes entreprises, et les segments de clientèle à faible revenu, les néo-banques pourraient être le catalyseur de l'industrie financière.

Etant entièrement numériques, les néo-banques, ouvrent une large fenêtre d'avantages à ses clients. Du point de vue des consommateurs, le service de base des néo-banques est généralement tiré par leur modèle à faible coût, sans frais mensuels exorbitants sur les services bancaires tels que le maintien du solde minimum, les dépôts et les retraits. Toutefois, la néo banque ne concerne plus uniquement le transfert de paiement. Elle analyse, en outre, les tendances des clients, les antécédents de crédit et d'autres données pour créer des modèles réalistes afin de recommander des services financiers permettant aux clients de prendre facilement leurs propres décisions d'investissement.

Dans les marchés émergents, les modèles néo-bancaires stimulent l'intégration de la technologie dans les services bancaires à mesure que les clients se mettent à l'aise pour effectuer des transactions numériques. Du Brésil au Pakistan, les néo-banques introduisent des approches innovantes d'acquisition de clients, d'économie viable et d'expérience utilisateur.

Par exemple, « Chime » se concentre sur les ménages plus jeunes et à faible revenu, offrant un compte courant via le partenaire « Bancorp » qui est entièrement gratuit pour l'utilisateur, sans découverts, sans frais mensuels et sans commissions.

Les néobanques sont également idéales pour les entreprises qui font régulièrement face à des processus fastidieux impliquant des paiements. Elles économisent du temps et des efforts manuels tout en fournissant des informations commerciales utiles et des états financiers.

Fondamentalement, les néo-banques sont différentes des banques traditionnelles dans tous les aspects, des modèles commerciaux au service client. Comme mentionné ci-dessus, les banques traditionnelles ont une plate-forme de services bancaires physiques et des agences, tandis que les néo-banques sont des applications mobiles entièrement numériques. Les banques traditionnelles ont besoin de frais généraux supplémentaires (frais courants sur les loyers, l'électricité, etc.) qu'elles collectent auprès des clients sous forme de services tels qu'un relevé bancaire, des alertes bancaires, etc. Alors que les néo-banques ont peu de coûts. Elles n'ont pas de licence bancaire, partielle ou complète, alors que pour les banques traditionnelles, une licence bancaire complète est indispensable. Tout processus d'approbation (ouverture de compte, etc.) est souvent long dans le cas de la banque traditionnelle. Par contre, les néo-banques rendent cette tâche fastidieuse automatique et rapide. Le support client de Neo banks repose sur une combinaison de chat-bots et d'intelligence artificielle fournissant un support flexible, virtuel et en ligne, tandis que les banques traditionnelles s'appuient sur une assistance en personne ou par téléphone pour le support client.

La création de néobanques a le potentiel de défier les banques traditionnelles certes, mais pour l'instant, elles sont toujours perçues comme un service complémentaire plutôt que comme service principal. C'est le signe que ces dernières n'ont pas pu jusque-là concurrencer les

banques classiques⁵. Ces dernières se sont adaptées et ont su répondre par des services numériques au même titre que les néobanques. Cette réaction de riposte ne fera que croître à mesure de l'élément fonds de commerce qui est déjà établi depuis une longue période chez les banques classiques ce qui a conduit à l'élément confiance des consommateurs et leur inertie⁶.

Section 2 : Digitaliser pour accélérer l'inclusion financière

La thèse de cette section est que l'inclusion mobile est une passerelle vers l'inclusion financière numérique. Il est donc instructif de comprendre comment les facteurs clés de succès de l'inclusion mobile - accessibilité, prix abordable et disponibilité d'un écosystème ouvert - peuvent également être des catalyseurs de l'inclusion financière numérique.

Cette section a été rédigée après consultation de cas d'utilisation et d'exemples de projets. Il est à noter que ces informations peuvent devenir rapidement obsolètes car les domaines de la technologie mobile et de l'inclusion financière numérique progressent rapidement.

I. Paysage actuel de l'inclusion financière numérique

Avant l'avènement des technologies mobiles, le fait de fournir un accès aux services de communication, tout comme l'inclusion financière universelle, était une vision qui semblait coûteuse et difficile à réaliser. Les technologies mobiles ont changé le paysage des services de communication. Les téléphones mobiles ont fourni des services de communication de base à des milliards d'abonnés dans le monde entier, avec un déploiement plus rapide et des coûts de service moins élevés que les services de communication traditionnels sur ligne fixe. En outre, avec l'introduction des smartphones, les utilisateurs de téléphones mobiles pouvaient également accéder à des services de communication avancés, tels que les services Internet. D'ailleurs, le nombre de personnes utilisant l'internet mobile a explosé de 280 %, passant de 2,5 milliards de personnes en 2015 à 3,8 milliards de personnes en 2020.

Selon Owens (2013), l'intérêt de l'utilisation de nouvelles technologies mobiles pour fournir des services financiers aux personnes sous-bancarisées et non bancarisées s'est accru depuis 2004. Même parmi les 20 % de ménages les plus pauvres, près de 7 sur 10 possèdent un téléphone portable (Banque mondiale, 2019). Ainsi, Bill Gates de Microsoft prévoit que : "D'ici 2030, 2 milliards de personnes qui n'ont pas de compte bancaire aujourd'hui stockeront de l'argent et effectueront des paiements avec leur téléphone".

Des expériences récentes dans des pays tels que la Chine et l'Inde ont démontré le grand potentiel de l'inclusion financière numérique pour trois raisons : la technologie mobile rend l'inclusion plus accessible ; le cloud computing réduit les coûts de l'inclusion financière ; et la technologie des grandes données aide à évaluer les risques.

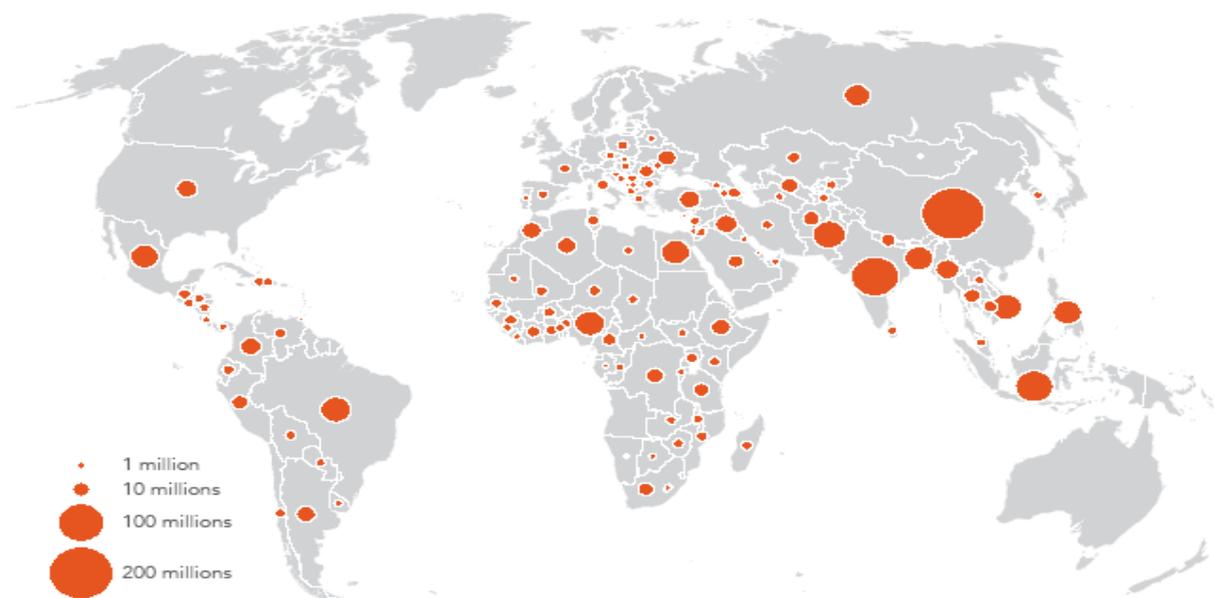
L'idée fondamentale sur laquelle repose la technologie numérique au service des paiements, c'est qu'il est maintenant possible, grâce à un simple téléphone mobile, d'ouvrir un compte d'argent mobile et d'avoir accès à d'autres services financiers. Bien évidemment, disposer d'une connexion Internet multiplie davantage les possibilités. Par le biais de ces technologies ; les politiques gouvernementales visent à apporter leur soutien aux individus exclus des systèmes financiers traditionnels ; en les guidant à mieux surmonter les entraves qui les empêchent d'accéder aux services financiers. Les téléphones portables pourraient éliminer la nécessité de parcourir de longues distances jusqu'aux locaux des institutions. Et en

⁵ Cas de la France où les néobanques n'ont pas réussi à y percer.

⁶ Le cout pour garder un client est le 1/5^{ème} du coût de recrutement d'un nouveau client.

réduisant leurs coûts, les technologies numériques pourraient accroître l'accessibilité des services financiers.

Figure 6 : Adultes sans compte possédant un téléphone portable



Sources : Global Findex, 2017.

À l'échelle mondiale, environ 1,1 milliard, soit environ les deux tiers de tous les adultes non bancarisés ont un téléphone portable. Comme le montre la carte du monde ci-dessus (figure 7), en Inde et au Mexique par exemple, plus de 50% des personnes non bancarisées ont un téléphone portable ; en Chine, 82% en possèdent. Cependant, un quart des adultes non bancarisés ont à la fois un téléphone portable et un accès à Internet ; que ce soit par le biais d'un smartphone, d'un ordinateur personnel, d'un cyber café, ou d'une autre forme. A l'image de la détention de comptes, l'accès à la technologie numérique ; que ce soit un téléphone mobile ou les deux (un téléphone mobile et Internet) ; à tendance à être plus faible chez les groupes traditionnellement défavorisés (femmes ; les moins éduqués, et les faibles revenus).

1. Importance des services financiers numériques pour le développement

Bien que les preuves soient quelque peu mitigées, l'utilisation de services financiers numériques, y compris les services de monnaie mobile, les cartes de paiement et d'autres applications de technologie financière (ou fintech) indiquent souvent la possibilité d'obtenir de meilleurs résultats en prêtant une attention particulière aux besoins locaux.

Des études ont montré que les services d'argent mobile ; qui permettent aux utilisateurs de stocker et de transférer des fonds via un téléphone mobile ; peuvent les aider à améliorer leur potentiel de revenu et ainsi réduire la pauvreté. Une étude au Kenya a révélé que l'accès aux services d'argent mobile a offert d'incalculables avantages, notamment auprès des femmes. Il a permis aux ménages dirigés par une femme d'augmenter leur épargne de plus d'un cinquième. Environ 185 000 femmes ont quitté l'agriculture et ont ainsi développé des activités commerciales ou de vente au détail. Par conséquent, on estime qu'au Kenya, l'accès aux services bancaires mobile a contribué à réduire l'extrême pauvreté des ménages dirigés par une femme de 22%⁷.

⁷ Source : « Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution », The Global Findex Database, 2017

Par ailleurs, les services financiers numériques peuvent également aider ses utilisateurs à gérer les risques financiers - en leur facilitant la collecte d'argent auprès d'amis et de parents éloignés lorsque les temps sont difficiles. Toujours au Kenya, des chercheurs ont découvert qu'en cas de baisse inattendue de revenus, les utilisateurs d'argent mobile ne réduisaient pas les dépenses des ménages - tandis que les non-utilisateurs et les utilisateurs ayant un accès limité au réseau d'argent mobile réduisaient leurs achats de nourriture et d'autres articles de 7 à 10%.

De plus, les services financiers numériques permettent de réduire le coût de réception des paiements pour les ménages et de réduire ainsi la corruption pour les gouvernements. Dans un programme d'essai lancé au Niger pour une durée de 5 mois, la substitution de l'argent liquide par les paiements numériques pour les allocations sociales, a fait gagner 20 heures en moyenne en espace et en temps d'attente pour les bénéficiaires des paiements en question. En outre ; grâce à l'alternative de distribution des aides sociales via les téléphones portables ; le coût variable de l'administration des prestations a été réduit de 20 %. En Inde, les transferts illicites de fonds pour le paiement des pensions s'est dégradé de 47% (2,8 points de pourcentage) lorsque les paiements ont été exécutés par le biais de cartes plutôt que d'être amenées en espèces.

Quatre éléments clés et huit principes de base pour un modèle d'inclusion financière numérique .En effet, le Global Partnership for Financial Inclusion (GPII) résume les quatre éléments clés d'un modèle d'inclusion financière numérique réussi dans l'encadré suivant ⁸ :

1. **Un appareil numérique** : un téléphone mobile ou une carte de paiement plus un appareil de point de vente qui transmet et reçoit des données de transaction ;
2. **Agents** : particuliers, magasins ou points de vente au détail, ou distributeurs automatiques de billets où les clients peuvent mettre de l'argent liquide (c'est-à-dire convertir de l'argent liquide en valeur stockée numériquement ou effectuer un paiement ou un transfert numérique) et retirer de l'argent liquide.
3. **Une plate-forme transactionnelle numérique** qui (1) permet les paiements, les transferts et le stockage de valeur grâce à l'utilisation de l'appareil numérique et (2) se connecte à un compte auprès d'une banque.
4. **L'offre** de produits et services financiers supplémentaires grâce à la combinaison de banques et de non-banques (y compris des institutions potentiellement non financières), en tirant parti des plateformes transactionnelles numériques.

Au niveau mondial, les décideurs politiques ont depuis encouragé l'établissement de normes qui aideraient les pays à formuler des stratégies et des plans d'action nationaux. Reconnaisant le potentiel de la technologie numérique pour favoriser l'inclusion financière, le Groupe des 20 (G20) a publié huit principes de haut niveau pour une couverture plus large de l'inclusion financière numérique en 2016 afin de favoriser l'adoption d'approches numériques pour atteindre les objectifs de croissance inclusive ainsi que pour accroître la participation économique des femmes. Par conséquent, la technologie numérique a été considérée comme un point de rupture pour l'inclusion financière.

⁸ Source : Rapport du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (GPII) « Inclusion financière des organismes de normalisation mondiaux : le paysage en évolution »,2016.

2. Disponibilité, accessibilité et écosystème ouvert

Les facteurs clés à l'origine de la prolifération rapide des technologies mobiles sont disponibilité accessibilité, et un écosystème ouvert et robuste.

La disponibilité signifie que le réseau mobile doit être accessible partout et à tout moment. Ça aussi signifie que le réseau doit être basé sur des normes afin qu'il puisse interagir avec différents opérateurs de réseaux mobiles et modèles de téléphones mobiles. Le téléphone portable lui-même doit également être accessible et facile à utiliser.

L'accessibilité est un autre facteur clé qui conduit à la prolifération de la technologie mobile. La technologie doit être abordable pour les opérateurs de réseaux mobiles pour installer et exploiter l'infrastructure et les services du réseau, et pour que l'utilisateur final puisse payer les coûts d'un téléphone mobile et des plans de services. Le coût moyen des smartphones continue à baisser. Alors qu'aujourd'hui, le prix moyen d'un smartphone est d'environ 100 \$ US, certains modèles devraient être vendus moins de 20 \$ US pour les marchés émergents.

Un dernier facteur clé de la prolifération rapide de la technologie mobile est la disponibilité d'un écosystème de services ouvert et robuste. Cet écosystème doit prendre en charge un ensemble diversifié de partenaires capables de développer et de déployer des services financiers basés sur des normes et interfaces de programmation. Il doit être rentable, fiable et responsable. Comme les réseaux mobiles deviennent plus rapides et les téléphones mobiles prennent en charge des processeurs et des systèmes d'exploitation plus avancés, l'écosystème doit continuer à se développer pour tirer parti de ces innovations. Les plates-formes technologiques mobiles, telles que Google Android et Apple iOS, créent une base de confiance pour que les services financiers et les applications numériques puissent être déployés de manière fiable et facile.

Il est donc évident que les services fondés sur des écosystèmes mobiles ont perturbé les industries traditionnelles et amélioré la vie quotidienne des utilisateurs de téléphones mobiles. En voici quelques exemples : « Uber » et « Didi Chuxing » ont perturbé l'industrie du taxi traditionnel avec des services de covoiturage qui reposent sur la technologie mobile. « Amazon » et « Alibaba » ont changé le secteur de la vente en détail et continuent à utiliser la technologie mobile pour étendre leurs services au-delà de la vente en détail vers d'autres secteurs, y compris les services financiers. « M-Pesa », lancé en 2007, a changé la façon dont les Kenyans effectuent les transferts d'argent et les transactions utilisant leur téléphone.

Dans la décennie à venir, Internet mobile, ainsi que des innovations telles que la blockchain technology, big data et Internet of Things (IOT), sont sur le point de perturber l'ancien secteur bancaire. Selon une étude McKinsey, l'impact de l'Internet mobile pour les pays en développement pourrait atteindre plus de 2 000 milliards de dollars d'ici 2025, les nouveaux utilisateurs contribuant à la majeure partie de cette valeur (Manyika et al, 2013).

Les facteurs clés de disponibilité, d'accessibilité et d'écosystème ouvert devront non seulement répondre à ces exigences du marché local, mais également intégrer de nouvelles technologies comme la Blockchain et le Big Data.

2.1. Répondre aux besoins du marché local

La disponibilité et le caractère abordable des technologies financières mobiles pour les populations sous-bancarisées diffèrent d'un pays à un autre. Aux États-Unis, par exemple, il est courant d'utiliser des applications financières mobiles, comme « Venmo », « Square Cash » pour envoyer, recevoir de l'argent et payer ses factures ; « Apple Pay », « Facebook

Payments » pour effectuer des transactions avec des particuliers et des commerçants ; et « Personal Capital, Acorn » pour gérer l'argent, obtenir des prêts et conseils financiers.

Dans les marchés émergents et les pays en développement, les besoins sont différents pour ceux qui sont non bancarisés. « M-Pesa » dans Le Kenya est un exemple archétypal de la façon dont la technologie mobile est utilisée pour apporter des services financiers aux non bancarisés. Ses utilisateurs retirent et déposent des fonds via un processus d'authentification à trois facteurs qui nécessite une carte d'identité, une carte SIM et PIN lorsque vous êtes avec un agent (Alexander, 2010). Selon la Société financière internationale du Groupe de la Banque mondiale, le facteur clé de succès de « M-Pesa » est centré sur la disponibilité des téléphones portables, et la possibilité pour « M-Pesa » de fonctionner sur tout type de cellulaire.

L'accessibilité financière est également un élément clé. Traditionnellement, l'argent liquide était économisé par un particulier pour le ramener à sa famille dans le Kenya rural. Avec la remise d'argent par téléphone, l'argent liquide peut être envoyé directement à la maison à un coût plus abordable. «Safaricom a exploité ce cas d'utilisation pour commercialiser M-Pesa en misant sur le slogan "envoyer de l'argent à la maison" lors du lancement du projet (The Economist, 2013).

Un autre exemple de la manière dont les technologies mobiles peuvent répondre à des problèmes locaux spécifiques est la mise en place d'options de paiement mobile par répartition (PAYG) pour les factures d'énergie et d'eau dans les pays en développement. L'énergie est un besoin local essentiel pour les personnes vivant hors réseau dans les zones rurales d'Afrique de l'Est. Ces besoins locaux, que les habitants des économies développées peuvent considérer comme allant de soi, sont les principaux vecteurs de l'émergence de l'inclusion financière dans les économies moins développées. « M-Kopa », une entreprise kenyane d'énergie solaire qui vend des systèmes solaires, met en place un système de financement par location-vente pour clients à faibles revenus utilisant ce produit dans les zones rurales.

2.2. Incorporer de nouvelles technologies dans un écosystème ouvert

Dans les années à venir, la technologie mobile connaîtra d'importantes améliorations qui feront encore progresser les services bancaires et financiers numériques. La technologie de la blockchain, sera également une force motrice des services financiers numériques avancés. Un exemple actuel de l'utilisation de cette technologie est « Coins.ph », une start-up qui fournit des transferts d'argent aux utilisateurs sans avoir besoin d'un compte bancaire traditionnel.

Basée aux Philippines, « Coins.ph » a pour objectif d'accélérer l'inclusion financière en utilisant la blockchain dans toute l'Asie du Sud-Est. Tout comme « M-Pesa », « Coins.ph » s'associe à de petits magasins réglementés par le gouvernement et à des particuliers qui agissent en tant qu'agents ou guichetiers locaux. L'utilisateur envoie de l'argent, sous forme de monnaie cryptographique, à une autre personne via un smartphone. Lorsque la personne reçoit la cryptomonnaie, elle se rend chez un caissier local qui va l'échanger en espèces. Le seul coût est celui que le client paie pour échanger des bitcoins contre des pesos philippins.

Comme le démontre « Coins.ph », le mobile devient une plateforme de solutions basées sur une chaîne de blocs qui supprime une grande partie des coûts d'un intermédiaire tiers, tel que Western Union, tout en assurant la sécurité et la confiance dans la transaction.

Une autre conséquence, de la technologie mobile dans la progression numérique de l'inclusion financière est l'analyse des Big Data. Les méthodes traditionnelles de collecte de données

pour déterminer l'identification individuelle, l'historique d'achat et la cote de crédit peuvent maintenant être effectuées via les technologies mobiles. Par exemple, les smartphones ont une identification biométrique cryptée d'entrée, comme le scanner d'empreintes digitales, qui, combiné aux mots de passe et à d'autres mesures de sécurité peuvent fournir une identité unique à utiliser pour les transactions financières.

En outre, les technologies mobiles peuvent contribuer à l'agrégation ou à la collecte de données qui fournissent des informations au gouvernement et aux institutions financières. Ces données, qui peuvent aller de la cartographie de l'emplacement des services financiers à la prise de photos des prix en temps réel des produits de base sur les marchés locaux, peuvent compléter ou supplanter les méthodes traditionnelles de collecte de données, souvent avec plus de précision et d'actualité. « *Premise* », une start-up de San Francisco spécialisée dans les technologies de l'information, a créé la technologie mobile qui permet aux particuliers de prendre des photos de produits, de prix et de bâtiments, dans des lieux qui ne dispose pas d'une infrastructure locale suffisante et télécharge les photos sur un serveur central pour les analyser. Ceci donne des revenus supplémentaires aux individus et aux clients de « *Premise* » une meilleure information de ce qui se passe sur le terrain (Baker, 2016).

Bien que le concept semble simple, les résultats sont marquants. Comme l'affirme Luís Garcia, directeur national du Brésil chez *Premise*, « le Brésil est le visage de l'inégalité et le téléphone mobile est un excellent égaliseur ». Utiliser le crowdsourcing, les Big Data, et les technologies mobiles en général permet aux institutions financières d'être mieux informée et facilite la prise de décision aux banques. A cet effet, « *Premise* » a établi un partenariat avec la « *Standard Chartered Bank* » au Nigeria et au Ghana pour obtenir une lecture en temps réel des prix des denrées alimentaires sur les marchés afin que ladite banque puisse mieux gérer les risques liés aux investissements étrangers dans la région. Aujourd'hui, « *Premise* » est présente dans plus de 30 pays et collecte toutes sortes de données locaux qui permettent aux gens de localiser des produits disponibles et à quelle distance se trouvent les services, y compris les services bancaires (Lidow, 2014).

II. Risques inhérents aux services financiers numériques

Avec tous les avantages que l'inclusion financière numérique apporte aux personnes exclues, des risques inhérents aux services financiers digitaux (SFD) existent. Les responsabilités liées au risque technologique⁹ peuvent inclure des atteintes à la vie privée et à la sécurité ou la perte de données précieuses en cas de dysfonctionnement des plateformes. Les défaillances technologiques donnent également aux fraudeurs la possibilité de tirer parti des insuffisances du système pour effectuer des transactions non autorisées, ce qui entraîne le vol de fonds.

Les transactions au sein des SFD passent par plusieurs systèmes et dispositifs de communication afin d'initier la transaction, de transférer des fonds, et communiquer les confirmations aux clients. Le processus peut être exposé à d'éventuelles pannes provenant d'un certain nombre de sources, par exemple le piratage, les pannes de courant, les défaillances du système, etc. Toute rupture de cette chaîne entraîne l'impossibilité d'effectuer une transaction.

Les banques et les intentionnels ont su surmonter plusieurs risques à l'instar du risque l'échec du Software, risque de lenteur des délais de transactions, risque de perte de données, risque de

⁹ Le risque technologique fait référence à une défaillance technologique qui entraîne l'impossibilité d'effectuer des transactions. Il est étroitement lié au risque opérationnel.

relecture de transaction, etc. Néanmoins, les investissements qui ont été misés sur l'équipement, l'infrastructure et le network ont fait que les banques soient menées de systèmes à tolérance de pannes h24¹⁰. Les opérateurs mobiles utilisent des modèles de «nouvelle tentative de transaction», qui renvoient automatiquement les demandes de transaction si aucune confirmation immédiate n'est reçue. D'où, chaque transaction est unique. La protection des données est incluse également dans les priorités des prestataires de SFD d'où l'orientation vers le Blockchain pour garantir que les données des clients ne soient pas perdues ou compromises par le vol, la perte, la négligence ou les pratiques non sécurisées. Les délais, laissant auparavant le client et l'agent incertains par rapport à l'exécution de la transaction sont maintenant de l'instantanée. Le Real Time Payment est devenu une réalité. Voilà ce que les acteurs ont fait pour dépasser les risques inhérents aux services financiers numériques.

Avec l'élargissement actuel du filet de la criminalité financière, les risques associés aux pays qui ne sont pas prêts pour la banque virtuelle peuvent-ils l'emporter sur les avantages pour les banquiers et leurs clients ? Si la fraude est difficile à détecter lorsqu'elle se produit dans les banques traditionnelles, à quel point les banques entièrement numériques seront-elles exposées à un risque plus (ou moins) élevé ?

De toute évidence, le plus grand risque réside dans les cyberattaques. Au fur et à mesure que les banques et les institutionnels se développent, le cyber fraudeurs se développent au même rythme. Autant les banques ont su maîtriser les autres risques avec des investissements autant les cyberattaques demeurent une réalité qui peut se manifester à tout moment.

Les cyberattaques sont des menaces pour la sécurité de l'intégrité des données transactionnelles des clients et des fournisseurs. Divers facteurs sont à l'origine de l'exposition aux menaces de cybersécurité. L'interaction entre les progrès technologiques, les changements de modèles commerciaux et les changements dans la façon dont les entreprises et leurs clients utilisent la technologie, crée des vulnérabilités dans les systèmes de technologie de l'information. Par exemple, les activités basées sur le Web peuvent créer des opportunités pour les attaquants de perturber ou d'accéder aux informations de l'entreprise et des clients. De même, les employés et les clients utilisent des appareils mobiles pour accéder aux informations des institutions financières, ce qui crée une variété de nouvelles voies d'attaque. Le paysage des acteurs de la menace comprend les cybercriminels dont l'objectif peut être de voler de l'argent ou des informations à des fins commerciales. Les attaquants, ainsi que les outils à leur disposition, sont de plus en plus sophistiqués. Les initiés peuvent également représenter des menaces importantes. Fort de ce constat, comment une institution financière peut-elle être certaine que les personnes qui effectuent des transactions sont exactement celles qu'elles prétendent être ?

Les technologies de vérification et d'authentification disponibles aujourd'hui peuvent considérablement augmenter les capacités de détection des fraudes d'une institution financière. Ces outils peuvent aller jusqu'à détecter si le consommateur utilise un nouvel appareil pour effectuer des transactions, si l'endroit d'où il effectue ses transactions est différent de l'endroit habituel, si le consommateur tape maintenant un code PIN pour accéder à son compte alors qu'il avait l'habitude d'utiliser son empreinte digitale pour authentifier les

¹⁰ Visa, par exemple, fournit à chaque grande banque, trois connexions sur plusieurs canaux (leased line, câble marin, satellite) et à chaque canal une solution principale et son back up sont proposés.

transactions sur son téléphone. Les outils de sécurité peuvent analyser des centaines d'attributs pour s'assurer que les clients sont bien ceux qu'ils prétendent être, puis signaler une transaction dès que quelque chose ne va plus. L'équipe chargée de la lutte contre la fraude peut alors examiner et analyser les données pour prendre de meilleures décisions en matière de risque.

III. Exemples de réussite de par le monde

Certains pays ont déjà trouvé des moyens innovants pour enraciner l'inclusion financière. Au Kenya, par exemple, « M-Pesa » utilise un simple message texte pour permettre aux gens d'envoyer et de recevoir de l'argent, ce qui fait que près de la moitié du PIB du pays circule dans le système. Le service « ABSA Cellphone Banking » de Barclays en Afrique permet aux clients d'utiliser une application pour ouvrir des comptes, demander des prêts et recevoir des fonds, sans jamais avoir à entrer dans une succursale. Des acteurs établis comme Orange et Telefonica tentent de reproduire ce succès sur les marchés de l'Amérique latine à l'Asie du Sud-Est.

Le Kenya, la Colombie, le Brésil, l'Afrique du Sud et l'Ouganda ont été classés parmi les cinq pays les plus inclusifs d'après le dernier rapport du projet Brookings Financial and Digital Inclusion (FDIP). D'autres pays ont obtenu des scores élevés sur des mesures individuelles. Les Philippines, par exemple, se sont classées en tête dans la catégorie des engagements en raison de leur stratégie nationale d'inclusion financière récemment lancée. Le Pérou et le Rwanda ont obtenu de bonnes notes pour l'environnement réglementaire et la République dominicaine a obtenu un score élevé en matière d'adoption de services financiers digitaux.

Le bon classement de l'Ouganda s'explique en grande partie par sa décision de modifier un texte de loi essentiel qui régit les institutions financières. Parmi les changements, la révision permet à certaines institutions financières d'adopter des pratiques bancaires islamiques qui, en s'adressant à une importante population religieuse, augmentent le nombre de clients potentiels.

Le Rwanda, quant à lui, a attiré de forts investissements d'organismes publics et privés dans les plateformes bancaires mobiles dans le cadre d'une vaste stratégie visant à étendre la connectivité nationale. Cette plateforme réunit trois des principales entreprises de télécommunications du Pérou et 32 de ses plus grandes banques en un seul réseau interopérable.

A la tête du classement on trouve de la Finlande qui compte, avec la Norvège et le Suède environ 100% de leur population dans le système bancaire. Au cours des deux dernières années, le service d'immigration du pays a distribué des Mastercards aux demandeurs d'asile, qui n'ont pas les documents nécessaires pour ouvrir un compte bancaire conventionnel. Développée par la startup « Moni » basée à Helsinki, la carte aide à résoudre plusieurs problèmes spécifiques aux demandeurs d'asile, selon Jouko Salonen, directeur du Service finlandais de l'immigration. Les gens peuvent utiliser leurs comptes pour acheter des biens, payer des factures et même recevoir des dépôts directs des employeurs. Pendant ce temps, chaque transaction est enregistrée dans une base de données publique, pratiquement incorruptible, gérée par un réseau mondial décentralisé d'ordinateurs. Cela permet au service d'immigration de garder une trace des titulaires de carte et de leurs dépenses.

Le gouvernement péruvien, et après quelques expérimentations de portefeuilles mobiles, a lancé BiM, la première plateforme nationale de paiement entièrement interopérable. Le programme s'appuie sur les enseignements tirés de près de dix ans de fonctionnement de plateformes de paiement mobile dans le monde entier, qui ont montré à quel point l'interopérabilité est essentielle. Contrairement à de nombreux systèmes en boucle fermée qui empêchent les clients d'envoyer facilement de l'argent d'une plate-forme à l'autre, cette approche collaborative devrait permettre un confort optimal et interopérable pour les clients, des offres de produits compétitives et, espérons-le, des frais abordables.

1. Leçons de la révolution des services financiers au Kenya

« M-Pesa » a débuté en 2007 comme un produit de transfert d'argent électronique qui permet aux utilisateurs de stocker de la valeur sur leur téléphone portable. Il est basé sur une plateforme d'unités monétaires électroniques qui peuvent être utilisées à des fins multiples, y compris les transferts vers d'autres utilisateurs, les paiements de biens et de services, et la conversion en espèces. La technologie des paiements s'est maintenant développée pour devenir efficace et transparente et a couvert d'autres marchés et secteurs comme les assurances, les marchés des capitaux et même les programmes de protection sociale.

« M-Pesa » a maintenant évolué vers un service financier numérique et a joué un rôle primordial dans l'inclusion financière. « M-Pesa » et les services financiers numériques similaires sont représentatifs de la révolution de la banque mobile au Kenya : les institutions financières ont adopté « M-Pesa » comme plateforme pour gérer des micro-comptes, constituer des dépôts de clients et élargir leur réseau de clients. En conséquence, le Kenya est devenu un leader de l'inclusion financière en Afrique subsaharienne.

Les enquêtes sur l'inclusion financière montrent son succès remarquable au Kenya : En 2006, juste avant le lancement de « M-Pesa », seuls 26,7 % des Kenyans avaient accès à des services financiers formels et en 2016, ce chiffre était passé à plus de 75 % en 2018. Une part beaucoup plus importante de la population se trouve désormais à moins de 5 km d'un point de contact d'accès financier ; on compte près de 162 points de contact d'accès financier pour 100 000 habitants. Un résultat impressionnant comparé aux 63, 49 et 11,4 points de contact pour 100 000 habitants en Ouganda, en Tanzanie et au Nigeria, respectivement.¹¹

Les banques kenyanes ont beaucoup investi dans cette technologie pour développer la capacité à croître et à servir leurs créneaux de marché. Les réseaux de succursales des banques kenyanes se sont accrues. Le secteur rural a même connu une expansion plus rapide, et la microfinance a également augmenté. En outre, 11 banques kenyanes se sont étendues à la région de l'Afrique de l'Est, avec plus de 310 de succursales. Nous pouvons donc affirmer que M-Pesa a soutenu l'émergence de banques solides en fournissant une plateforme technologique permettant de gérer non seulement les micro-comptes mais aussi les transactions en général.

En Afrique, il est rare de trouver un produit comme « M-Pesa » qui transcende les segments de marché et semble coordonner tous les marchés. Au Kenya, vous pouvez utiliser votre compte « M-Pesa » pour payer un repas dans un hôtel cinq étoiles, faire des achats dans un

¹¹Source : « M-Pesa – a success story of digital financial inclusion » by Njuguna Ndung'u, Central Bank of Kenya, July 2017

centre commercial haut de gamme, payer des marchandises à un commerçant rural et payer une tasse de thé dans un kiosque au bord de la route.

2. Histoire de la réussite de l'inclusion financière au Rwanda

Au Rwanda, les coopératives d'épargne et de crédit communautaires ont été une réussite en matière d'inclusion financière. En trois ans seulement, ces coopératives, connues sous le nom de « Umurenge SACCO ¹²», ont attiré plus de 1,6 million de clients. Les SACCO et les autres IMF servent actuellement presque le même nombre de personnes que l'ensemble du secteur bancaire. Dans un pays où l'accès aux services financiers était autrefois rare, plus de 90 % des Rwandais vivent aujourd'hui dans un rayon de 5 km autour d'une « SACCO Umurenge ».

L'introduction des « SACCO Umurenge », en liaison avec l'expansion des succursales des banques et des IMF et la modernisation des services bancaires mobiles, les distributeurs automatiques de billets et l'argent mobile, ont tous contribué à favoriser l'inclusion financière au Rwanda. Une enquête FinScope en 2018 a révélé que le pourcentage de la population rwandaise ayant accès aux services financiers formels a doublé, passant de 21% à 42%, et les personnes complètement exclues du système financier formel a chuté de près de la moitié, de 52 % à 28 % entre 2008 et 2018¹³.

Le programme « Umurenge SACCO » est un exemple de la manière dont l'inclusion financière peut réussir lorsque toutes les parties prenantes d'un pays poursuivent un objectif spécifique dans le cadre d'une vision commune. Conformément à la vision du gouvernement rwandais en matière d'inclusion financière, la Banque Nationale du Rwanda s'est engagée à augmenter la population bancarisée du pays pour atteindre 80 % d'ici la fin de 2021 et à adopter une stratégie nationale d'éducation financière ,ainsi qu'une campagne de sensibilisation financière.

Avec seulement quatre ans d'existence, les « SACCO Umurenge » du Rwanda sont encore très jeunes, mais le gouvernement rwandais et les autres parties prenantes du secteur financier désirent maintenir et développer les réalisations. A ce jour , ils continuent à chercher des solutions aux problèmes persistants, et réalisent des progrès sur plusieurs fronts et ce à travers la création de l'Institut de Coopératives, entrepreneuriat et microfinance (RICEM), le lancement d'une plate-forme informatique qui relie les SACCO et les autres IMF à un système bancaire de base (en harmonisant les politiques et des procédures visant à améliorer le système de contrôle interne des SACCO) ; et enfin l'enracinement d'une éducation financière plus solide (en commençant par les élèves des écoles et universités).

¹² Umurenge SACCOs est une coopérative de crédit et d'épargne basée au Rwanda dont l'objectif est de mettre en commun l'épargne des membres et de leur fournir des facilités de crédit.

¹³ Source : « Rwanda's Financial Inclusion Success Story Umurenge Saccos », AFI CASE STUDY, Juillet 2018

Conclusion

L'émergence de l'inclusion financière numérique peut potentiellement résoudre les problèmes que l'approche traditionnelle a longtemps eu du mal à résoudre. Alors que les téléphones mobiles résolvent les problèmes et les coûts liés à la distance et au transport, les solutions d'IOT, de blockchain et Big Data accéléreront encore l'inclusion financière en donnant aux utilisateurs une identité et une sécurité à leurs transactions. Cependant, les services financiers numériques doivent encore relever de nombreux défis, notamment les risques de fraude numérique et de piratage d'identité et les cyberattaques.

Les services numériques et mobiles vont inévitablement continuer à gagner du terrain. Et avec cela, le potentiel de la banque mobile à stimuler l'inclusion financière va également s'accroître. En revanche, la technologie numérique ne suffit pas à elle seule pour élargir l'accès universel aux services financiers de base. Pour garantir que les personnes bénéficient des services financiers numériques, il est indispensable d'avoir un système de paiement sécurisé, une réglementation solide, une bonne infrastructure physique, et de vigoureuses mesures de protection des consommateurs. Qu'il soit numérique ou analogique, un service financier doit être adapté aux envies de toute la catégorie défavorisée qui peut avoir des compétences modestes en finance et en informatique. Pour cela, les gouvernements, les entreprises et la société civile devront défendre des objectifs nationaux clairs en matière d'inclusion financière et collaborer sur les réglementations pour les faire progresser.

Finalement, étant donné que l'inclusion financière est l'un des vecteurs principaux de l'inclusion sociale, une application mobile représente de ce fait un enjeu économique et social majeur (accès des populations aux soins, retraite, éducation). Un exemple à illustrer est lorsque l'état verse directement les allocations sociales sur le compte bancaire numérique des ménages. Disposant d'outils financiers plus nombreux, ces derniers vont investir afin d'améliorer leur situation financière et contribueront à la croissance économique générale.

CHAPITRE 2 : SITUATION DE L'INCLUSION FINANCIERE
EN TUNISIE

Introduction

Bien que la Tunisie abrite un grand nombre de banques locales et étrangères soutenues par les sphères publiques et privées, l'accès aux services financiers reste difficile pour une large catégorie de la population tunisienne. Les jeunes, les femmes, les personnes à faibles revenus, mais aussi les entreprises sont toujours sous l'emprise d'une politique financière plutôt hostile, notamment les TPE, une cible très composite puisqu'elle constitue 96% du tissu économique tunisien et procure près de 60% des emplois. Un élément clé pour remédier à cette instabilité économique est l'inclusion financière.

D'acceptation commune, lorsqu'on fait référence à l'inclusion financière, l'on met fondamentalement l'accent sur le besoin impératif d'assurer l'accès facile des catégories, jusque-là fragiles et marginalisées, aux prestations financières. Par conséquent, l'augmentation du niveau de pénétration financière sur le marché tunisien est une condition préalable à un système financier solide et stable.

Heureusement, la Tunisie dispose, d'un épris pour les nouvelles technologies et d'un convaincu du bien-fondé de la digitalisation. Digitaliser les transactions financières pour un but fiscal et de transparence certes, mais aussi de lutte pressante contre des opérations de blanchiment d'argent. Promouvoir l'inclusion financière par le levier de la technologie numérique est désormais, un facteur réducteur de pauvreté et l'un des meilleurs moyens pour limiter le commerce parallèle qui guette l'économie tunisienne depuis des années.

Section 1 : Principes généraux

A travers cette section, nous ferons un tour d'horizon sur l'état des lieux global de l'inclusion financière en Tunisie du point de l'offre, demande, population ciblée, parties prenantes, etc. Sur la base des retombés de cette évaluation de la situation, une définition de l'objectif de l'inclusion financière, ainsi que la vision portée par sa stratégie nationale, seront énoncés.

I. Bien fondé et contexte général

Si d'importants progrès ont été réalisés en matière de transition politique vers un système de gouvernance ouvert et démocratique, ce qui est exceptionnel dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA), la transition économique en Tunisie n'a pas suivi le rythme.

1. Environnement socio-économique en Tunisie

La croissance devrait commencer à se redresser en 2020, sous réserve de l'achèvement des réformes urgentes visant à améliorer le climat d'investissement et à assurer une plus grande sécurité et stabilité sociale. Cependant, avec le déclenchement de la pandémie de « Covid-19 », le taux de croissance déjà faible devrait se contracter fortement en 2020, plongeant le pays dans la récession. La majorité des secteurs ont été affectés par cette baisse de la demande extérieure. L'agriculture, qui représente 11% du PIB tunisien était déjà en mauvaise posture avant la crise du COVID-19 a vu sa situation empirer par des mesures de confinement. Les recettes touristiques ont baissé de 47% au premier semestre 2020 par rapport à 2019. Ce secteur est au point mort en raison de la fermeture des frontières nationales pendant 14 semaines et des mesures de verrouillage. Par ailleurs, les envois de fonds de la diaspora tunisienne, dont dépendent de nombreuses familles, sont en forte baisse - estimée à 17% - affectant la consommation de nombreux ménages.

Mais bien avant cette crise sanitaire, et malgré les politiques expansionnistes, les taux de croissance ne se sont pas redressés au fil du temps, et le chômage est resté élevé (18% en T2 2020 contre 15% en 2019)¹⁴. Bien que cela puisse s'expliquer par la montée de l'insécurité jusqu'à 2016, la faible croissance entre 2017-19 suggère que les causes du malaise sont bien plus profondes.

Premièrement, le climat des affaires s'est détérioré, avec une augmentation perçue de la corruption et une expansion des activités informelles et illégales. Cela pourrait être lié à un affaiblissement des capacités de l'État à faire appliquer les lois. Dans le cas de la Tunisie, depuis la révolution de 2011, les entreprises privées n'ont pas augmenté leurs investissements et se sont tournées vers des secteurs moins porteurs de croissance, tels que la construction. Ces tendances sont particulièrement inquiétantes car elles font suite à des faiblesses structurelles plus anciennes de l'économie tunisienne, qui se concentraient traditionnellement plus sur la création d'emplois à forte intensité de main-d'œuvre que sur les gains de productivité et l'innovation. Les causes structurelles de ce malaise, lié à l'absence de concurrence dynamique et d'innovation, ont fait l'objet d'un débat animé pendant des années.

Deuxièmement, la scène politique tunisienne reste tourmentée et son parlement demeure hétérogène. Sur le plan social, les mouvements de contestation sont en hausse, avec 934 mouvements enregistrés en juin 2020. La hausse du taux de chômage et du taux de pauvreté alimente ces mouvements. D'autres demandes, telles que l'accès à l'eau potable, l'emploi, les questions de sécurité, l'éducation et la santé, ont également été observées.

Les jeunes et les femmes sont les plus touchés par cette situation : La Tunisie est l'un des rares pays au monde où un niveau d'éducation plus élevé diminue l'employabilité, en particulier pour les femmes. Bien qu'elles soient hautement qualifiées, elles sont à la traîne en termes de participation économique et les écarts entre les sexes sur le marché du travail restent importants. En ligne avec les autres pays du SEMED, la participation des femmes à la population active en Tunisie est l'une des plus faibles. Alors que 43 % des femmes (contre 26 % des hommes) poursuivent des études supérieures, seules 25 % d'entre elles (contre 71 % des hommes) parviennent à intégrer le marché du travail.

En effet, la faible participation des femmes à la population active continue de représenter un défi majeur pour l'inclusion de l'économie tunisienne, et l'inadéquation des compétences représente un goulot d'étranglement pour le secteur financier. Les facteurs qui influencent cette inadéquation révèlent des lacunes dans la qualité de l'enseignement public, la rigidité des voies d'accès d'abord à la formation professionnelle et ensuite à l'emploi, les salaires fixes, l'informalité, la discrimination, le manque de compétences des diplômés universitaires, la faible capacité du secteur privé à stimuler la demande de compétences et une sous-utilisation des compétences des femmes. Cela entraîne la perte du potentiel humain pour l'économie tunisienne, limite l'intégration et contribue à une mauvaise affectation des ressources.

En plus des préjudices économiques et des disparités sociales croissantes, l'économie tunisienne a été encore plus touchée par les impacts immédiats de la corruption ainsi qu'une période prolongée d'incertitude et d'instabilité alors que les tunisiens ajustent et testent les limites des nouvelles libertés. Le score de liberté économique de la Tunisie est de 55,8, ce qui fait de son économie la 128ème plus libre dans l'indice 2020. Son score global a augmenté de 0,4 point grâce à une amélioration des droits de propriété et d'autres indicateurs de l'état de

¹⁴ L'annexe (2) détaille davantage plus d'indicateurs macroéconomiques du pays.

droit. La Tunisie est classée 10e parmi 14 pays de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, et son score global est bien inférieur aux moyennes régionales et mondiales

Néanmoins, suite aux événements historiques de janvier 2011, la Tunisie est devenue l'épicentre d'une vague de transition politique, sociale et économique sans précédent dans la région. La Tunisie a un chemin important à parcourir pour élargir les opportunités économiques pour les femmes, les jeunes et les régions défavorisées. De surcroît, le levier de l'inclusion financière dans son contexte économique actuel, offre une occasion unique de libérer l'économie des goulets d'étranglement et de la fragmentation qui entravaient son développement ; et de mettre en place des réformes créatrices de climat propice à l'initiative publique et privée.

2. Inclusion financière en Tunisie : Etat des lieux

Rares sont les recherches qui se sont intéressées au phénomène de l'exclusion financière et bancaire en Tunisie. Parmi les quelles, on recense l' « *Enquête nationale sur l'inclusion financière, 2018* ». Cette première étude de référence en Tunisie a porté sur 22 indicateurs ; entre autres l'usage, l'accès, la perception des services, etc. ; sur deux échantillons distincts répartis entre entreprises et particuliers, dans 7 régions du pays. Et ce auprès des adultes de 18 ans et plus¹⁵. De même, le « *Rapport de l'Institut arabe des chefs d'entreprises (IACE)* » s'est basé sur des approches statistiques variées pour cerner l'exclusion bancaire à l'échelle régionale et nationale à travers une batterie d'indices composites afin d'élaborer des recommandations.

Au nombre des études menées sur l'échelle mondiale, on peut retenir celles compilées par la plateforme Global Findex de la Banque Mondiale, qui a publié ses chiffres en 2011, 2014 et 2017 ; l'étude Financial Access Survey (FAS) du FMI dont les derniers résultats rendent compte d'une situation à fin 2015 ; et enfin les Enquêtes d'Entreprises de la Banque Mondiale. L'ensemble de ces études fut une source imminente à l'appui et la constatation de l'état des lieux par rapport au niveau d'inclusion financière en Tunisie.

2.1. Pourquoi l'objectif de l'inclusion financière en Tunisie ?

Malgré d'importants efforts déployés ces dernières années pour moderniser et développer l'économie nationale à travers des politiques ciblant un large panel d'agents économiques, la Tunisie affiche en 2014 un taux d'inclusion financière de 27%. Ce taux demeure modeste en comparaison aux autres pays du Maghreb (39% pour le Maroc et 50% pour l'Algérie) ou même avec l'ensemble du monde arabe (29% en moyenne). Même si ce taux a été estimé à 37% par une autre étude faite en 2017, il témoigne d'une exclusion financière encore très forte, notamment au regard du potentiel économique et de l'infrastructure financière du pays.

Bien que la Tunisie bénéficie d'un réseau postal bien développé qui fournit des services d'épargne de base abordables aux populations à faible revenu et ait récemment procédé à des réformes réglementaires de son secteur du microcrédit, l'offre globale de services financiers inclusifs en Tunisie reste fragmentée, incomplète et difficile d'accès. Malgré 7,4 millions de comptes postaux et 9,4 millions de comptes bancaires enregistrés en 2018 ; on estime

¹⁵ L'enquête a été réalisée par le ministère des Finances en collaboration avec plusieurs parties prenantes, à savoir la BCT, l'INS, l'IACE, le ministère des Affaires étrangères et européennes, la BEI, le cabinet de consulting ADA

qu'environ 50% à 60% de la population adulte et plus de la moitié des entreprises tunisiennes sont toujours desservies ou sont mal servies par le secteur financier traditionnel.

En Tunisie, seulement 16% des 40% les plus défavorisés ont un compte dans une institution financière formelle, contre 57,25% dans l'ensemble des pays à revenu intermédiaire.

Fort de ce constat global, les autorités tunisiennes ont souhaité aborder la problématique de l'inclusion financière de manière holistique et cohérente à travers l'élaboration d'une stratégie associant un large panel d'intervenants du secteur public, du secteur privé et de la société civile. Au-delà de cette stratégie multipartite, un décret-loi adopté en novembre 2011 a autorisé la création d'établissements de crédit dédiés aux personnes à faible revenu. Une telle approche d'envergure doit permettre de mettre en place des mesures et des politiques qui auront un réel impact sur l'inclusion financière des tunisiens, et qui se traduiront à plus long terme par une amélioration des indicateurs socio-économiques du pays.

2.2. Performance de la Tunisie : Indicateurs clés

En termes d'inclusion bancaire, l'enquête nationale menée en 2018 a fait apparaître deux situations extrêmes avec les femmes pauvres et rurales, qui sont les plus exclues, et les hommes riches urbains, qui sont les mieux inclus dans le système bancaire tunisien. Cette schématisation archétypale s'appuie sur le constat que les femmes sont plus exclues que les hommes, et que les populations rurales et les populations pauvres sont également plus exclus que les populations urbaines et riches respectivement¹⁶. Par contre, la gent féminine est plus nombreuse à s'adresser aux institutions de microfinance avec un taux qui avoisine les 6%, soit deux points de plus par rapport aux hommes et un point de plus par rapport au taux national (5%). D'autres indicateurs clés sur la situation de l'inclusion financière en Tunisie sont repris dans le tableau ci-après :

Tableau 2: Indicateurs clés sur l'inclusion financière en Tunisie

Disparités dans l'adoption des produits financiers	
Tunisiens ayant emprunté un crédit formel	16%
Tunisiens ayant emprunté un crédit informel	66%
Disparités régionales	
Taux d'inclusion financière dans les zones urbaines	73%
Taux d'inclusion financière dans les zones côtières	71%
Taux d'inclusion financière dans les zones rurales	54%
Taux de pénétration de la Poste dans les zones rurales	34%
Taux de pénétration de la Poste dans les zones urbaines	32%
Disparités sociales	
Clients d'une IF dont le revenu est < 500 dt	44%
possédant un compte bancaire	12%
possédant un compte postal	33%
Clients d'une IF dont le revenu est > 1500 dt	87%
Clients dont le revenu > 1500 dt et affiliés chez une banque	68%
Femmes clientes d'une IF	51%
Hommes clients d'une IF	71%
Femmes clientes d'une IMF	6%
Hommes clients d'une IMF	4%
Finance digitale	

¹⁶ Source : SNIF, p.22

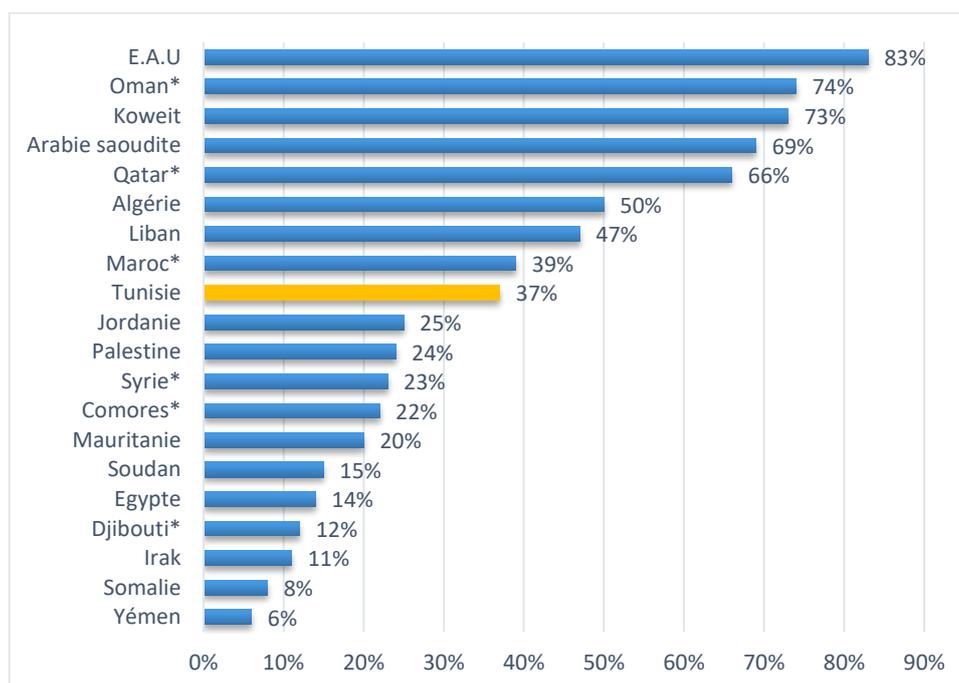
Adultes ayant une carte de crédit	7.1%
Adultes ayant un compte d'argent mobile	2.0%
Femmes ayant une carte de crédit	5.1%
Hommes ayant une carte de crédit	9.3%
Femmes effectuant des transactions en ligne	6.4%
Hommes effectuant des transactions en ligne	6.8%
Taux d'usage du cash dans les transactions financières	69%
Taux d'usage du substitut au cash	17%

Source : SNIF, 2018

2.3. Performance de la Tunisie par rapport à des économies comparables

D'une manière générale, la Tunisie présente des niveaux d'inclusion financière plus élevés que certains pays du Moyen-Orient. Cependant, les progrès dans l'atteinte des groupes non bancarisés ont été plus lents en Tunisie que chez certains de ses voisins Nord africains. Le graphique ci-dessous a ainsi pu mettre en avant que la proportion d'adultes de plus de 15 ans ayant un compte dans une institution formelle en Tunisie est de 37%, contre 29% dans le monde arabe (la Tunisie occupe donc la 12ème place de ce groupe) et 57% dans le groupe des pays à revenu intermédiaire, auquel la Tunisie appartient¹⁷.

Figure 7: Part de la population ayant un compte dans une institution formelle



Source : Etude CGAP, 2017

Cependant, en termes d'usage, la Tunisie accuse un retard par rapport aux autres nations du monde arabe. Il convient de noter que, par rapport à d'autres pays à revenu intermédiaire, les tunisiens ne sont pas habitués à épargner par le biais d'institutions formelles ce qui place la Tunisie en 10^{ème} position sur 20. En termes de recours de sa population adulte à un crédit d'une institution formelle en 2014, la Tunisie occupe la 12ème position sur 20, par rapport à

¹⁷Source : « Financial Inclusion Measurement in the Arab World », Working Paper, étude CGAP/Fonds Monétaire Arabe, janvier 2017, p.2

la moyenne du monde arabe. Les figures 8 et 9 rendent compte de la situation de la Tunisie par rapport à ses homologues.

Figure 8: Part de la population ayant emprunté d'une institution formelle

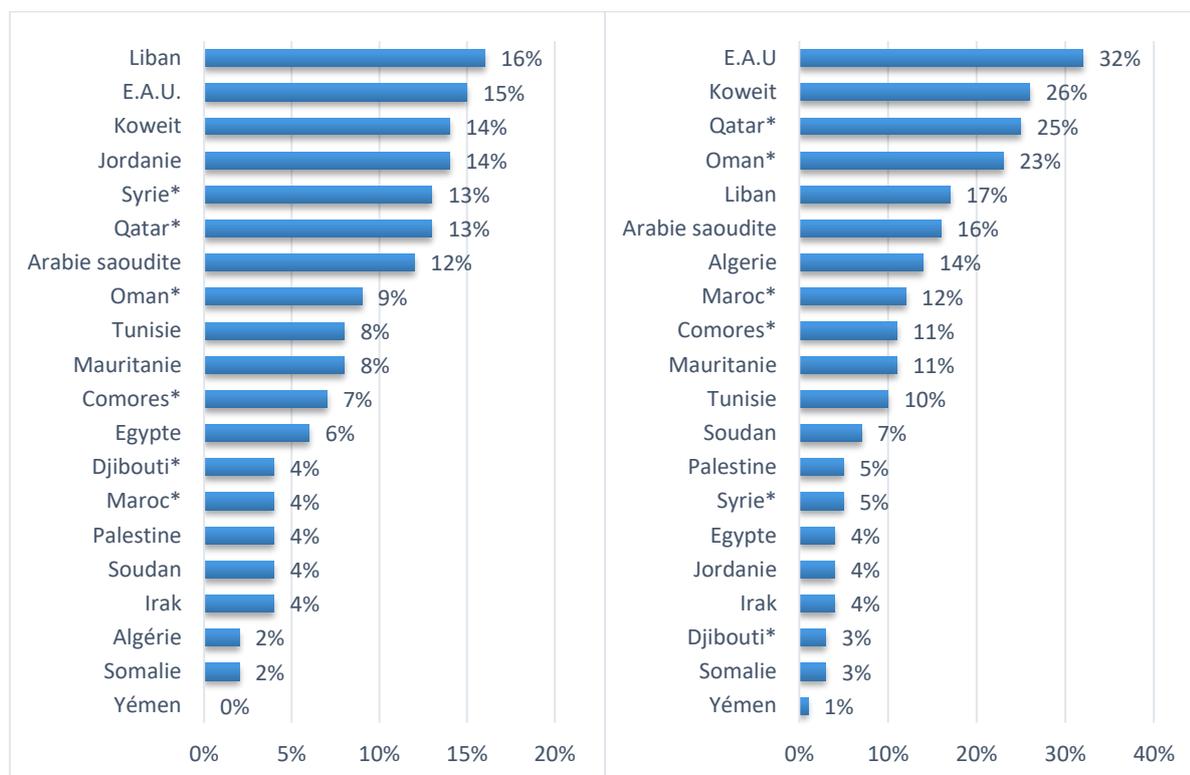
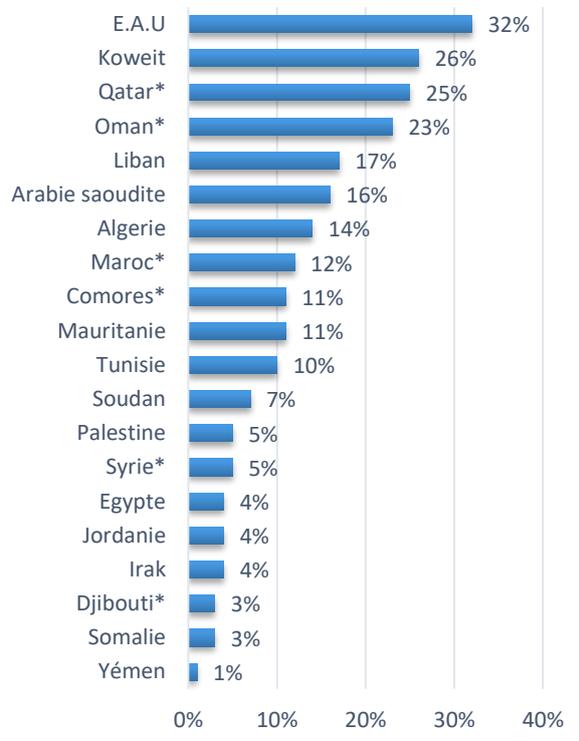


Figure 9: Part de la population ayant déposé dans une institution formelle



Source : Études Findex 2011 et 2014, Banque mondiale.

Ainsi, la comparaison avec d'autres pays à revenu intermédiaire montre que de plus grands progrès peuvent encore être réalisés, notamment en termes d'usage de services financiers par le segment *Low Income*. Des freins qui touchent aussi les pays voisins : les Égyptiens ne sont que 14 % à posséder un compte bancaire¹⁸, selon la Banque mondiale. L'informel représente 20 % du PIB marocain, d'après la Confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM), et 45 % du PNB en Algérie, selon le ministère du Commerce.

3. Population cible

Ce ciblage implique l'ensemble des institutions financières, Poste, IMF, banques, compagnies d'assurance et organismes sociaux de l'état.

3.1. Qui sont les personnes exclues ?

Comme il a été précédemment mentionné, un certain nombre de groupes de population sont plus marginalisés que d'autres. Ainsi, les catégories cibles sont celles qui ont le plus de contraintes à l'accès et à l'utilisation à l'instar des femmes, des populations les plus pauvres ou résidant dans des zones enclavées et des TPE/PME. Sur la base de ces constats, une étude

¹⁸ En 2017, l'Égypte a été choisie - avec la Chine et le Mexique - pour faire partie d'une initiative du groupe de la Banque mondiale visant à rechercher et à faire progresser l'inclusion financière dans les pays en développement.

menée par ADA en 2016 a ainsi privilégié cinq segments de population pour lesquels l'inclusion financière s'avère particulièrement importante, comme il est décrit dans le tableau suivant :

Figure 10: Groupes cibles de la Stratégie d'inclusion financière

Segments	Caractéristiques	Services adaptés
Jeunes non autonomes et adultes démunis	<ul style="list-style-type: none"> Personnes disposant de peu de revenus ou dépendantes de leurs proches ou des indemnités de l'Etat. Pour les jeunes (15-24 ans), il s'agit des étudiants, des jeunes n'ayant pas de travail formel ou informel pour prendre en charge au moins leurs dépenses personnelles. Les familles démunies sont celles qui sont éligibles au carnet blanc et autres services et indemnités de l'Etat. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte dépôt/retrait, épargne Païement par carte, mobile ou Internet Transfert d'argent (réception) Education financière de base
Adultes à faibles revenus et jeune en voie d'autonomisation	<ul style="list-style-type: none"> Personnes ayant des revenus limités ou instables. Salariés du secteur privé et public, déclarés ou pas à la CNSS. Personnes développant des activités dans le secteur informel, ayant une situation professionnelle et sociale fragile et ne bénéficiant pas de couverture sociale. Chômeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte dépôt/retrait, épargne Transfert argent (réception) Education financière Païements pour régler factures Petits crédits pour AGR, biens d'équipement, habitat social jusqu'à 5000 Assurance santé, retraite
Micro-entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Entreprises patentées comprenant moins de 6 salariés et déclarant un C.A. annuel inférieur à 30 000 DT. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte et moyens de paiement Crédits pour BFR Financement création entreprise Assurances équipement Services d'accompagnement
Très petites entreprises / Mésofinance	<ul style="list-style-type: none"> Continuum de très petites et petites entreprises formelles tenant des registres comptables a minima, déclarant leur chiffre d'affaires et soumise à l'IS, nombre de salariés > 6 et réalisant des volumes d'affaires compris entre à 30 000 et 200 000 DT. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte et moyens de paiement Crédits MT équipement et prêts participatifs Crédits pour BFR Micro-leasing – Assurance équipement Services d'accompagnement
Exploitations agricoles familiales	<ul style="list-style-type: none"> Exploitations agricoles le plus souvent familiales dont la principale source de revenu est l'agriculture mais pas la seule et dont l'exploitant est le chef de ménage. Les exploitations sont en général de taille modeste (< 10 ha) et le revenu net d'exploitation est inférieur à 6 000 DT par an. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte dépôt/retrait, épargne Financement de campagne, de l'élevage et d'équ. Financement lissage revenus Transfert d'argent Assurance climatique

Source : ADA, 2016

Cependant, il existe plusieurs degrés d'exclusion des services formels, ce qui nous offre une autre possibilité segmentation de la population cible en quatre groupes comme suit :

- ***Inclus mal servis*** : Sont ceux dont les besoins financiers fondamentaux sont partiellement couverts par les prestataires formels mais qui ne sont pas complètement satisfaits par les services formels existants.
- ***Exclus involontaires*** : Sont ceux qui n'ont pas d'accès directe à proximité. Cette catégorie juge que les services sont trop coûteux par rapport à son revenu et se considère pas éligible aux critères des institutions financières.
- ***Inclus satisfaits*** : Ils sont satisfaits par l'utilisation des services formels existants.
- ***Exclus volontaires*** : Sont ceux qui sont en situation d'auto-exclusion en raison de leur pauvreté ou faible éducation financière, s'estiment quand même satisfaits par l'informel.

En Tunisie, la concentration de la population prioritaire pour l'inclusion financière est marquée dans les régions les plus défavorisées de l'Ouest, Centre-Ouest et du Sud. Les particuliers se concentrent dans les régions traditionnellement pauvres de l'Ouest et du Sud, tandis que les micros et très petites entreprises se polarisent sur les gouvernorats à forte activité économique, surtout celles des grandes villes ; tel que marqué dans la carte de la Tunisie ; reprise en annexe (3).

3.2.Motifs de leur exclusion

Les contraintes à l'accès et à l'utilisation de la population proviennent de l'offre et de la demande.

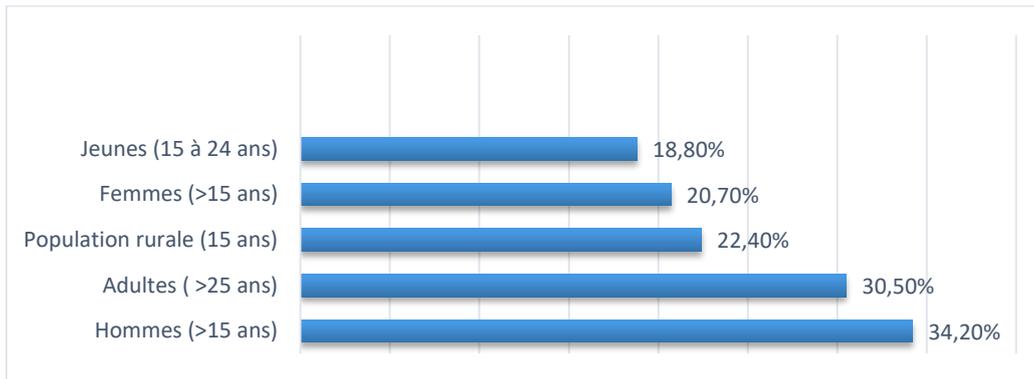
Du côté des contraintes liées à l'offre ; deux facteurs principaux peuvent être présentés à ce titre, à savoir les coûts du crédit et les exigences souvent liées aux garanties. Les coûts du crédit tiennent aux conditions tarifaires et aux coûts des commissions des établissements financiers qui affichent une hausse de 65% depuis 2013. Quant à l'exclusion par les exigences de garanties et malgré les niveaux assez élevés des taux d'intérêt (12 à 15%), la plupart des clients sont disposés à les supporter. Théoriquement, les garanties diminuent la probabilité de défaut de l'emprunteur. Mais en réalité, elles constituent une véritable contrainte à l'accès au crédit puisque le taux de la garantie en Tunisie dépasse le montant du crédit de 180%, en moyenne.¹⁹ En outre, le manque de proximité, les aspects administratifs et l'absence de services financiers et d'accompagnement adaptés pour les MPME ont aussi été fréquemment cités.

Au volet des contraintes liées à la demande ; les motifs les plus fréquemment avancés par ceux qui ne détiennent pas de compte sont le manque de revenu, pour 73,3% des répondants, c'était un obstacle ; la distance au point de service, les formalités administratives d'identification officielle ; le manque de connaissance des services financiers et des avantages liés à leur utilisation et enfin, le motif religieux.

L'étude FINDEX de la Banque mondiale résume les principales raisons pour lesquelles la plupart des Tunisiens ne possèdent pas de compte bancaire tels que présentées par la figure ci-dessous :

¹⁹ Source : <https://www.tunisienumerique.com/rapport-1-million-160-mille-familles-tunisiennes-exclues-du-systeme-bancaire/>

Figure 11: Obstacles à la bancarisation en Tunisie



Source : FINDEX, 2014

4. Cadre juridique et réglementaire

L'inclusion financière en Tunisie est régie par une série de lois spécifiques à chaque type d'acteur.

- Les Banques et établissements financiers sont supervisés par la Banque Centrale de Tunisie conformément aux dispositions de la Loi n°2016-48 du 11 juillet 2016 relative aux banques et aux établissements financiers. Par ailleurs, cette loi a élargi l'exercice de l'activité de gestion des moyens de paiement, à de nouveaux acteurs et ce, par la consécration du statut d'établissement de paiement.
- La Poste Tunisienne est sous la tutelle du ministère des technologies de la communication et de la transformation digitale selon le Décret n° 98-1305 du 15 juin 1998, portant création de l'office national des postes et fixant son organisation administrative et financière et les modalités de son fonctionnement, tel que modifié par le dernier décret n° 2016-681 du 3 juin 2016.
- Les Institutions de microfinance sont régies par la Loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014, modifiant le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011. Aussi, ce texte a créé une autorité de contrôle (ACM) dont la principale mission est la supervision des IMF dont les associations et sociétés agréées dans le cadre de ce décret.
- Les Sociétés d'assurance sont régies par la Loi n° 92-24 du 9 mars 1992 promulguant le Code des Assurances. Le Comité Général des Assurances (CGA), sous supervision du Ministère des Finances, veille au contrôle des entreprises d'assurances, des entreprises de réassurance et des professions liées au secteur des assurances et du suivi de leurs activités.
- Le marché des télécommunications est réglementé par le ministère de la l'industrie et de la technologie avec la Commission nationale des télécommunications (Instance Nationale des Télécommunications -INT) et l'Agence nationale des fréquences (ANF).
- Le marché d'Internet est réglementé par l'Agence Tunisienne d'Internet (ATI). En termes de médias numériques, le marché tunisien est réglementé par le National Broadcasting.

II. Offre et demande actuelles des produits et services financiers

L'inclusion financière est en effet un concept plus vaste que celui de l'inclusion bancaire. Alors que l'inclusion bancaire porte essentiellement sur les facteurs d'accès aux services bancaires et financiers, c'est à dire l'offre, telle que mesurée par des facteurs de pénétration bancaire selon la méthode du FINDEX²⁰ ; l'inclusion financière repose en revanche sur des indicateurs d'usage, ou de demande, selon la méthode du FAS²¹, reflétant les capacités d'accès des individus aux produits d'épargne, lignes de crédit et d'assurance, transferts postaux, micro-crédits, et d'autres services de transferts de fonds, de monétique, de paiement et plus globalement à des services financiers de base à des coûts de transactions raisonnables.

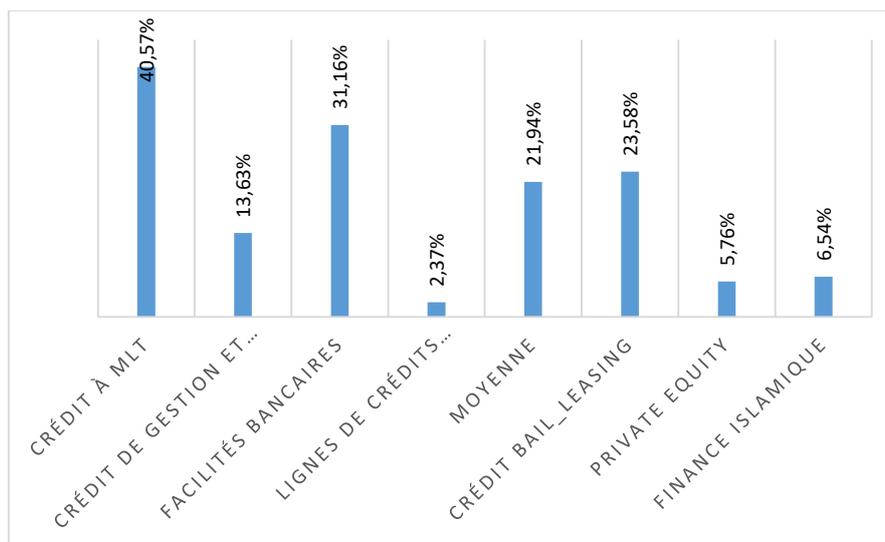
1. Demande en services et produits financiers

Il existe aujourd'hui une importante demande en matière de services financiers en Tunisie, émanant à la fois de particuliers (2,5 à 3,5 millions) et d'entreprises formelles (245 000 à 425 000 micro et très petites entreprises), qu'il est toutefois difficile de bien la qualifier. La Tunisie manque aujourd'hui de données pour bien appréhender la demande et, partant de là, pour élaborer des politiques publiques efficaces et un cadre législatif approprié.

1.1. Au niveau des entreprises

L'analyse des résultats de l'enquête réalisée par l'IACE en 2016 révèle que les demandes de financement bancaire ont été plus fréquentes durant les deux dernières années sur les crédits à moyen et long terme (40.57%) relativement aux facilités bancaires (31.16%), les crédits de gestion et de court terme (13.63%) et les lignes de crédits étrangères (2.37%). Au niveau des demandes de financement non-bancaire, le recours le plus fréquent des PME a été plutôt pour le crédit-bail (23.58%) que pour le private equity (5.76%) ou la finance islamique (6.54%). Cette architecture des demandes de financement est en outre inhérente à l'accroissement des besoins en investissements et en fonds de roulement. Cette tendance se reflète naturellement sur l'ensemble des gouvernorats analysés²².

Figure 12 : Fréquence des demandes de financement entre 204 et 2016



Source : Enquête de l'IACE, 2016

²⁰ Financial Inclusion Index de la Banque Mondiale

²¹ Financial Access Survey du Fonds Monétaire International

²² Source : « Rapport annuel de l'IACE sur l'inclusion bancaire et financière, Tunisie 2016 », mars 2017, p.54

Au niveau de la perception des PME en matière d'accès aux sources de financement bancaire, les obstacles significatifs et récurrents du côté de la demande par les entreprises se circonscrivent à deux niveaux : aux exigences contraignantes liées aux garanties exigibles, et aux coûts exorbitants des emprunts bancaires. 58% des TPME ayant exprimé un besoin de financement considèrent que les services bancaires formels ont un coût inaccessible et 32% entreprises ayant un âge inférieur à 3 ans ont sollicité la limitation de la garantie pour les crédits d'exploitation. De ce fait, il y a lieu de renforcer les mécanismes de garanties financières type SOTUGAR ou de revisiter la valeur des collatéraux exigibles en pourcentage des prêts accordés.

1.2. Au niveau des particuliers

De mars à mai 2018, une enquête nationale a été lancée par le Ministère des Finances et l'Observatoire de l'Inclusion Financière révélant de la BCT, sur un échantillon de 6 250 ménages répartis sur le territoire tunisien pour estimer le niveau d'utilisation des services formels. Les principaux résultats de l'étude font apparaître le constat retranscrit ci-dessous :

1.2.1. Pénétration des comptes (bancaires et postaux)

Un niveau d'utilisation modéré malgré un nombre de comptes et un maillage importants ainsi qu'une offre monétaire abordable. Le niveau d'utilisation effectif des comptes bancaire et postaux en termes de fréquence et de but, est à affiner.

Clients inactifs des banques	91%
Clients disposant de comptes bancaires	33%
Clients disposant de comptes postaux	32%
Clients d'une IMF	5%
Clients actifs ²³ détenant un compte bancaire	9%
Clients actifs détenant un compte postal	19%
Non clients d'une institution financière formelle	39%

N'ayant pas d'accès à un service financier

TN	MENA	MONDE
37%	54%	77%

1.2.2. Epargne

17% ont épargné sur un compte épargne rémunéré dans une institution financière contre 25% tous modes confondus, d'où une prévalence importante de l'épargne informelle. Les comportements et préférences demeurent peu connus et requièrent une réflexion notamment auprès des clients de La Poste, principal prestataire de cette clientèle cible, afin de mieux comprendre pourquoi certains sont actifs et d'autres pas au sein des mêmes strates de populations.

Epargne formelle dans les 12 derniers mois

	TN	MENA	MONDE
Formelle	17%	16%	22%
Tous modes	25%	20%	36%

1.2.3. Crédit

16% de la population étudiée dispose d'un crédit auprès d'une institution financière contre 66% à s'être endetté informellement, auprès d'amis ou de parents. L'endettement informel représente donc une part substantielle de l'endettement des particuliers. 90,6% de ces adultes estiment que le coût du crédit est cher, dont 54% jugent que ce coût est même "très cher" contre seulement 4,3% des enquêtés qui considèrent que ce coût "n'est pas cher".

Crédit en cours ou échu dans l'année

	TN	MENA	MONDE
Formel	16%	18%	22%
Informel	66%	50%	64%

²³ Réalisant plus que trois transactions par mois

Pour la finance digitale, les Tunisiens ne sont pas encore enclins à l'usage des services financiers digitaux. Ils ont encore un penchant pour le cash puisque seulement 17% de la population interrogée par la même étude, a déjà utilisé un substitut au cash, uniquement 2% d'entre eux détiennent un compte mobile et 6.6% ont eu recours à un achat en/ou paiement en ligne. De ce fait, la demande de services financiers en ligne est révélatrice d'une énorme réticence puisqu'elle ne concerne principalement que des virements sur téléphonie mobile.

Par ailleurs, les efforts récents des Autorités et du secteur privé se sont concentrés sur certains types de microcrédit, sans répondre aux besoins en services de micro-épargne ; pourtant, la demande pour les services d'épargne est généralement plus élevée que celle pour le crédit.

A l'échelle mondiale, incluant le monde arabe, on compte entre 4 et 10 fois plus d'épargnants que d'emprunteurs dans les établissements spécialisés offrant des services de microfinance. 81% des tunisiens intéressés par la micro-épargne. Ils souhaitent avoir accès à un produit permettant de mettre de côté de petites sommes, tous les jours ou toutes les semaines. Aujourd'hui, ce produit n'est pas disponible en Tunisie.

Différentes études font d'ailleurs ressortir une demande de 950 000 à 1,4 M de particuliers pour le microcrédit, incluant les activités génératrices de revenus, mais une demande encore plus importante de 2,5 à 3,5 millions pour une gamme plus large de services de microfinance, soit 30% à 40% de la population adulte. Le tableau ci-dessous atteste ces estimations :

Tableau 3: Estimation de la demande de services de microfinance

Particuliers	Microfinance	Dont microcrédit
Population active occupée	1,2 à 1,6 millions	0,5 à 1 million
Salariés du privé	1 000 000	300 000
Chefs d'entreprises informelle	0 à 425 000	0 à 425 000
Exploitants agricoles	160 000	160 000
Fonctionnaires	90 000	30 000
Population partiellement active ou inactive	1,2 à 1,5 millions	360 000
Jeunes adultes étudiants	0 à 350 000	0
Inactifs/partiellement actifs	1 000 000	360 000
Familles démunies	150 000	0
Chômeurs	100 000 à 700 000	100 000
Total particulier	2,5 à 3,5 millions	0,95 à 1,4 millions

Source : Vision concertée, Ministère des Finances ; Etude sur l'inclusion financière, MicroMED, 2014.

Cependant, cette quantification de la demande a été réalisée sur la base de sources secondaires, avec une marge d'erreur potentiellement importante puisque les données datent de plus de 5ans.

Les comportements traduisant l'usage des services financiers n'ont par ailleurs pas fait l'objet d'analyses détaillées, ce qui empêche de bien les comprendre ; d'autant plus chaque segment n'a des besoins très différents. On ignore par exemple les raisons pour lesquelles, selon l'étude de référence de 2018, seuls 17% des adultes épargnent sur un compte formel alors qu'ils sont bien plus nombreux à disposer d'un compte (37% disent avoir accès à un compte bancaire ou postal). Des enquêtes qualitatives semblent indiquer que les tunisiens ne planifient pas leurs dépenses et qu'ils peuvent rapidement se retrouver en situation d'insécurité financière en cas d'imprévu ou de maladie, ce qui dénote un besoin de services d'épargne et d'assurance, ainsi que la nécessité d'encourager une meilleure culture de l'épargne sur le plus long terme.

D'un point de vue qualitatif, le tableau suivant reprend fidèlement les attentes de cette cible ainsi que produit qui correspondrait le plus à leur besoin.

Tableau 4 : Services et produits financiers de base pour les populations à faibles revenus

Service financier	Besoin	Produit
Épargne courante / Micro épargne	Gérer au jour le jour des flux de trésorerie pour transformer les mouvements irréguliers en sommes conséquentes et disponibles en temps opportun (besoin social, capital, imprévus).	Compte de dépôt pour y effectuer des dépôts et retraits, recevoir des paiements ou des transferts, peu coûteux, et avec le moins de contraintes (horaires, physiques, administratives) possibles. Il peut s'agir de comptes bancaires, CCP ou de supports de stockage de valeurs (carte, portable).
Épargne rémunérée / stable	Conserver une épargne de précaution (fonds d'urgence) et une épargne pour financer les projets en sécurité et pour une durée assez longue.	Compte épargne rémunéré et/ou sans frais de tenue de compte.
Moyens de paiement et transfert d'argent	Réaliser des transactions à distance avec des fournisseurs, des proches et accéder à son argent.	Moyens de paiement rattachés à un compte (chèques, cartes, mobiles), services de transfert d'argent domestiques ou internationaux en espèces, par compte, mobile ou par carte.
Microcrédit particulier	Financer les besoins de lissage de trésorerie, d'une AGR, l'acquisition de petits actifs ménagers, l'amélioration de l'habitat, faire face à une urgence ou à une dépense prévisible en accédant à une somme importante en une seule fois.	Crédit inférieur à 5 000 DT, moins de 2 ans, individuels ou de groupe.
Financement des MPME et des exploitations agricoles	Financer la création, le développement et la consolidation des entreprises et des exploitations agricoles familiales/de petite taille.	Crédit équipement, ligne de découvert, crédit de campagne, services d'accompagnement non financiers.
Assurance	Se prémunir du risque de santé, vieillesse et décès voire des aléas climatiques.	Assurance santé, retraite, aléas climatiques.

Source : Elaboré par l'auteur

2. Offre en services et produits financiers

Le secteur financier tunisien est dominé par les banques, avec des actifs équivalant quasiment à 100% du PIB. Plus de la moitié du crédit bancaire est destiné aux entreprises opérant dans les secteurs industriel, commercial ou touristique. Le secteur financier non bancaire est de taille modeste et la microfinance ne compte que pour 0.2% des actifs du secteur financier.

2.1. Principaux prestataires de services financiers

En Tunisie, bien que l'offre de services financiers inclusifs soit plus développée que dans d'autres pays de la région, notamment grâce au réseau postal, elle n'est pas encore complète. Pour combler cette lacune, le développement du secteur financier a été au cœur de la stratégie

de croissance nationale depuis 2011. Ce ciblage implique l'ensemble des institutions financières, Poste, IMF, banques, compagnies d'assurance et organismes sociaux de l'état dans le but de créer un secteur financier responsable, réglementé et durable ; ouvrant la voie à la croissance économique globale.

2.1.1. Institutions de Microfinances (IMF)

Si la structure du secteur bancaire tunisien l'empêche de financer adéquatement l'économie dans son ensemble, le développement récent dans le secteur de la microfinance a réussi à attirer des clients. L'impact de cet acteur se fait surtout sentir dans le milieu des petites entreprises. Les estimations des entreprises formelles, informelles et des individus ayant besoin d'une inclusion financière signifient qu'il existe un grand potentiel pour un marché de développement des microcrédits, qui nécessite une plus grande attention.

Selon le baromètre de la microfinance publié par l'ACM²⁴ en décembre 2019, ils sont neuf institutions de microfinance (IMF) agréées²⁵ qui existent aujourd'hui sur le marché. Selon la même source, le secteur sert au total 616 731 clients actifs pour un portefeuille de crédit d'environ 1 171,5 millions de TND. Sa principale mission est d'élargir l'accès à des prêts simples, responsables et adaptés aux petites et moyennes entreprises et agriculteurs tunisiens. Historiquement, il existait des associations de micro-crédit (AMC) soutenues par l'État, qui étaient de très petite taille, peu sophistiquées et avec des taux de défaut de plus de 30%. Actuellement, il existe 287 Associations de microcrédits (AMC) dont 179 ayant bénéficié durant les neuf premiers mois de l'année 2019 d'un financement de la BTS.

L'annexe (4) présente les caractéristiques générales du modèle des institutions de la microfinance.

2.1.2. Poste Tunisienne

La Poste Tunisienne joue un rôle fondamental dans le système financier du pays. Le réseau des comptes d'épargne postale est presque aussi étendu que celui de l'ensemble du secteur bancaire et bien plus uniformément réparti à travers la Tunisie. La Poste offre ses services et ses produits à travers un réseau de 1028 bureaux de poste (36 agences Rapid-Poste, 29 agences Post-Colis, 62 centres de distribution et 324 DAB)²⁶. L'annexe (5) reprend les caractéristiques générales du modèle de la Poste Tunisienne.

La poste tunisienne a obtenu le prix du meilleur opérateur postal dans les régions arabe et africaine pour l'année 2018, selon l'indice intégré de développement postal, se classant ainsi 49^{ème} au niveau international parmi 173 pays. Ce prix démontre la résilience du modèle d'entreprise adopté par la Poste tunisienne, qui joue un rôle important dans le développement et l'amélioration de la qualité des services fournis aux citoyens dans toutes les régions.

L'établissement fait figure d'acteur singulier, de par sa forme,²⁷ et incontournable, de par son implantation dans tout le pays et dans de nombreux segments de marchés financiers, dans le paysage financier tunisien. En 2018, la Poste Tunisienne a 1,870 million de comptes courants

²⁴ L'Autorité de Contrôle De la Microfinance est un comité indépendant, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière Créée par l'article 43 du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 ;

²⁵ Conformément aux dispositions du décret-loi n° 2011-117 du 5-11- 2011, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014

²⁶ Source : La poste Tunisienne, annuaire statistique 2018

²⁷ La Poste a la forme d'une entreprise publique à caractère industriel et commercial dotée de l'autonomie financière et de la personnalité morale tel que prévu par le décret n° 98-1305 du 15 juin 1998.

postaux et 3.893 millions de comptes d'épargne postale. En termes de pourcentage, 32% des 61% des ménages affiliés dans des institutions financières sont clients de la Poste et 34,9% ne dispose que d'un compte postal. Néanmoins ils sont que 9% actifs, c'est-à-dire réalisant plus que trois transactions par mois. Concernant le taux de pénétration de la Poste dans les zones rurales ; il est estimé à 34% contre 32% dans les zones urbaines. Le nombre le plus conséquent de clients de la Poste se trouvant au Sud-Est (49%) et au Sud-Ouest (40%) .

Plus digitale que jamais, La Poste Tunisienne se pose en leader de la digitalisation couplée à l'inclusion financière en développant de nouveaux services financiers numériques qui sont en phase avec les besoins des catégories à faible revenu en termes d'accessibilité et de coût.

Le nombre de titulaires de cartes de paiement électronique de la Poste tunisienne a augmenté de 75% en 2018 par rapport à 2017 pour atteindre 1,692 millions de cartes utilisées pour acheter des produits ou bénéficier de services à distance. Plus de 166 000 transferts d'argent par téléphone portable en 2018 contre 128 000 en 2017, soit un taux de développement estimé à 31%.

2.1.3. Banques

Le système bancaire tunisien est un amalgame de trente²⁸ institutions publiques et privées qui offrent une variété d'instruments et de services financiers. Toutefois, le secteur bancaire, largement dominé par les banques publiques, notamment en raison de leur nombre²⁹ , fait face à des défis importants, affectant négativement sa résilience financière et limitant l'accès au financement en l'absence d'instruments de financement alternatifs.

Au volet de la bancarisation, le réseau bancaire a continué en 2018 son extension mais à un rythme moins soutenu avec l'ouverture de 53 agences contre 86 agences en 2017. Sur les trois dernières années, le secteur bancaire fut marqué par l'ouverture de 288 nouvelles agences pour s'établir à 1.913 agences, soit un taux de bancarisation d'une agence pour 6.038 habitants contre une agence pour 6.154 habitants à fin 2017³⁰.

Tableau 5 : Principaux indicateurs de bancarisation

	2016	2017	2018
Réseau	1 774	1 860	1913
Densité du réseau bancaire	6 369	6 154	6 038
Nombre de comptes en milliers	8 512	8 961	9 372
Nombre de comptes à vue (en milliers)	3 304	3 473	3 714
Nombre de comptes d'épargne (en milliers)	5 087	5 361	5 518
Nombre de DAB & GAB	2 385	2 602	2 694
Nombre de cartes bancaires (en milliers)	3 186	3 655	4 640
Nombre de transactions monétiques (en millions)	64,7	71,6	82,3
Volume de transactions monétiques (en MD)	8480	9 851	11908

Source : BCT, 2018

²⁸ 23 banques résidentes et 7 banques non résidentes.

²⁹ Il existe 12 banques ayant une participation directe de l'état et trois banques avec une participation indirecte de l'état, soit 15 banques sur 22 au total.

³⁰ Source : « Rapport annuel de la supervision bancaire », BCT,2018.

L'analyse des indicateurs de bancarisation montre que le nombre de comptes bancaires a évolué, sur les trois dernières années, de 6,3% par an pour atteindre 9,4 millions de comptes fin 2018. Le nombre de cartes bancaires émises en 2018 s'élève à 4,6 millions de cartes, soit en évolution annuelle moyenne de 14,3% sur la période 2014-2018. Parallèlement, le nombre de DAB a augmenté en moyenne de 6,8% annuellement pour s'établir à 2 694 unités fin 2018. Une forte bancarisation demeure observée sur le littoral qui abrite 85% des agences bancaires (principalement le Nord-Est dont 47% sont implantées dans le grand Tunis) et à peu près 85% du réseau des établissements de leasing (sur un total de 62 agences, 53 sont situées sur le littoral). Par ailleurs, les banques tunisiennes sont impliquées dans plus de 85% des investissements et du financement de l'économie du pays. Cependant, elles souffrent d'un manque chronique de liquidité qui les oblige à rechercher un refinancement auprès de la banque centrale³¹. L'annexe (6) présente les caractéristiques générales du modèle des banques tunisiennes.

2.1.4. Autres fournisseurs

Tableau 6: Autres prestataires de services financiers

	Services	Potentiels
Sociétés Transfert d'Argent	<ul style="list-style-type: none"> • Volume total des flux particuliers reçus de l'étranger estimé par la B.M à 5.7 milliards DT 2018. Diaspora de plus d'un million de personnes. • Infrastructure bien développée et dominée par deux sociétés, Western Union et MoneyGram intervenants au travers des enseignes bancaires (et de La Poste) et par les services de La Poste. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance du potentiel de bancarisation des populations récipiendaires et de couverture des besoins des migrants. • Levée des clauses d'exclusivité entre STA et les agents distributeurs (banques). • Possibilité de réception sur carte et portable apportant plus de commodités.
Sociétés d'Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Faible pénétration dans l'économie (2,9% en 2018). • Offre d'une gamme de produits restreinte et centrée sur les assurances santé et vie (30%) et auto (45%) pour les classes moyennes et à hauts revenus. 	La possibilité donnée aux IMF de distribuer des produits d'assurance présente une opportunité pour développer de nouveaux produits adaptés aux clients à faibles revenus.
Sociétés de Leasing	Secteur profitable, en majorité axé sur les bien mobiliers et concentré dans les villes.	Pourrait présenter une forme de financement du matériel agricole pour les petites exploitations sous forme de micro-leasing.
Autres Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • CNSS et CNRPS gèrent les fonds de pension des salariés et octroient des prêts sociaux à l'intention des assurés. • Programmes publics pilotes pour l'accompagnement et les crédits d'honneurs aux promoteurs. 	

Source : Elaboré par l'auteur

³¹ Toutefois, la fin de 2019 a enregistré une décélération du volume global de refinancement des banques auprès de la BCT, après avoir atteint des niveaux record cette même année, pour atteindre 10896 milliards de dinars en moyenne au cours du premier trimestre de l'année 2020.

2.2.Synthèse sur l'offre en produits et services financiers

Le tableau ci-après présente, d'une manière sommaire, la sphère de l'offre en produits et services financiers en Tunisie.

Tableau 7: Synthèse sur l'offre en produits et services financiers

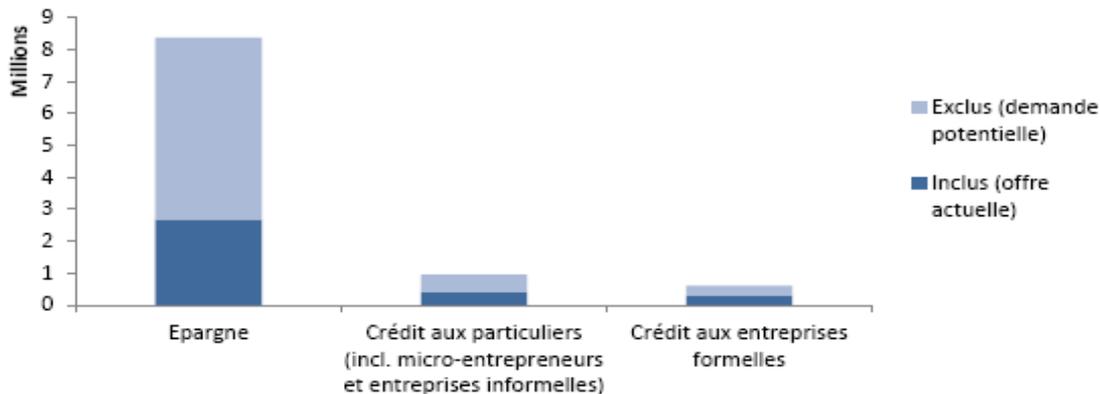
Points forts	Points faibles																																				
Services et produits																																					
Offre fournie en services financiers de base (crédit /épargne / paiement).	Demeure incomplète et insuffisante aux niveaux du financement des MTPE, la micro-assurance, le paiement par mobile et les services d'accompagnement et d'éducation financière.																																				
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Crédit < 5000 DT</td> <td style="text-align: center;">Crédit > 5000 DT</td> <td style="text-align: center;">Epargne</td> <td style="text-align: center;">Transferts</td> <td style="text-align: center;">Assurances</td> </tr> <tr> <td>IMF</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>La Poste</td> <td>□</td> <td>□</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>Banques</td> <td>□</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>Banques spéc.</td> <td>□</td> <td style="background-color: red;">■</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> </tr> <tr> <td>Assurances</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td style="background-color: red;">■</td> </tr> </table>		Crédit < 5000 DT	Crédit > 5000 DT	Epargne	Transferts	Assurances	IMF	■	□	□	□	□	La Poste	□	□	■	■	□	Banques	□	■	■	■	□	Banques spéc.	□	■	□	□	□	Assurances	□	□	□	□	■	L'offre est fragmentée entre les différents acteurs, limitant la continuité de l'accès aux services pour la population cible (en particulier la combinaison épargne crédit-assurance) sauf à nouer des partenariats stratégiques(Poste-IMF-Compagnie d'assurance en particulier). Manque d'études développées sur le comportement de la population (jeunes, MTPE) et ses contraintes d'accès aux services financiers et sur le profil d'utilisateur par type de prestataire.
	Crédit < 5000 DT	Crédit > 5000 DT	Epargne	Transferts	Assurances																																
IMF	■	□	□	□	□																																
La Poste	□	□	■	■	□																																
Banques	□	■	■	■	□																																
Banques spéc.	□	■	□	□	□																																
Assurances	□	□	□	□	■																																
Le Mobile banking ouvre une fenêtre d'opportunité pour apporter des services financiers à la population non bancarisée (paiement, épargne).	Contrainte réglementaire limitant l'offre aux banques et à la Poste et la valorisation potentielle du réseau des agents des opérateurs de télécommunication comme infrastructure de paiement de proximité.																																				
Couverture géographique																																					
Tous acteurs confondus, la couverture du territoire est bonne. Les IMF et la Poste disposent en zones rurales de points de services 20 fois plus nombreux que les banques. La présence des IMF est plus marquée dans les régions les moins développées	Les banques se concentrent sur la façade Est. La portée des IMF (AMC) est limitée par point de service. Le gel du refinancement des AMC risque de faire disparaître une certaine partie d'entre elles.																																				
Ciblage																																					
Les IMF sont spécialisées sur la niche de marché des populations à faibles revenus avec des crédits moyens inférieurs à 1000 DT.	Disposent de capacités et/ou ressources limitées pour monter en gamme sur les MPTE.																																				
La Poste est le seul fournisseur qui peut proposer une épargne sans frais et des services abordables.	Le niveau d'utilisation reste faible et il n'y a pas de complémentarité avec le crédit.																																				
Les Banques spécialisées, la BTS et la BFPME, sont les fournisseurs de choix de financements pour les MPE.	Agences concentrées dans les chefs lieux de gouvernorats.																																				

Source : Elaboré par l'auteur

3. Ecart entre l'offre et la demande

En dépit de l'importance du marché potentiel, pour la grande majorité des services, force est de constater que l'offre n'est pas adaptée à la demande, comme le suggère le recours bien supérieur aux services financiers informels, à la fois pour l'épargne et pour le crédit.

Figure 13 : Comparaison entre la demande potentielle et l'offre actuelle de services d'épargne et de crédit



Source : Banque Mondiale, 2015

Cet écart est suffisamment important pour dénoter une faiblesse de l'offre, même si la totalité de cette demande n'était pas solvable ; il s'explique par un certain nombre d'inefficacités dans le système financier, comme les procédures de faillite, le système de garanties, l'absence de concurrence réelle entre les banques ou la sous-exploitation des informations de la centrale des risques.

A l'instar des particuliers, de nombreuses sociétés ont des besoins de financement qui sont loin d'être servis par l'offre actuelle. Sur 735 043 entreprises répertoriées par le Registre National des Entreprises (RNE) en 2018, on estime que les entreprises qui auraient sollicité une gamme de services financiers spécifiques se situent entre 245 000 et 425 000, soit 37% à 65% des entreprises privées tunisiennes.

De même on recense 15 000 petites et moyennes entreprises (PME), employant de 6 à 250 salariés avec des besoins financiers non servis s'ajoutant à ces chiffres. La frontière entre micro, très petite, petite et moyenne entreprise reste floue en l'absence d'une définition nationale. Cependant, les TPME sont considérées comme un segment prioritaire pour la moitié des banques commerciales, et la quasi-totalité des sociétés de crédit-bail. La plupart des institutions financières considèrent le marché des TPME risqué et opaque, mais inévitable en raison de son importance dans le tissu économique. Cependant, hormis les deux banques spécialisées dans le financement des TPPME (BTS et BFPME), aucune institution financière tunisienne ne dispose d'une stratégie dédiée pour ce marché.

L'écart entre l'offre et la demande s'explique aussi par une conjonction d'insuffisances et d'inadaptations, au niveau des TPME (information financière souvent incomplète), des institutions financières (produits et systèmes non entièrement adaptés pour servir ce segment) et de l'infrastructure (résultats limités des fonds de garantie et banques publiques ; données de la centrale d'information sous-exploitées ; formation et encadrement des TPPME pas suffisamment efficaces). Le tableau ci-après récapitule les gaps qualitatifs du bilan actuel :

Tableau 8: Gaps qualitatifs par segment

Segments	Gap qualitatifs
Jeunes dépendants et adultes démunis	Education financière sur les thèmes de la budgétisation, de l'importance à constituer une épargne d'urgence et aux avantages à utiliser les services formels.
Adultes à faible revenus, jeunes en voie d'autonomisation	Education financière évoluée sur l'utilisation du crédit, la gestion du cash-flow, la distinction des budgets personnel et professionnel, l'entrée en relation avec les banques. Promotion de l'épargne. Micro-assurance retraite et santé.
Micro-entreprises	Crédits > 5 000 DT ; banques spécialisées concentrées sur les chefs-lieux de gouvernorats. Financement pour le démarrage couplé à un package de services d'accompagnement, notamment pour les jeunes créateurs. Micro-assurance personnelle et exploitation (équipement).
Très petites entreprises / Mésofinance	Ligne Trésorerie > 20 000 DT ; Financement MT pour le développement et l'extension des activités ; services d'accompagnement. Micro-leasing. Prêts participatifs (quasi-fonds propres).
Exploitations agricoles familiales	Assurance climatique. Points de paiement à proximité directe (pour faciliter l'épargne, l'octroi et le remboursement de crédit).

Source : Elaboré par l'auteur

Section 2 : Mécanismes de mise en œuvre de la Stratégie d'inclusion financière

Cette section exhibe un plan de dimension nationale qui, à travers l'accès pour le plus grand nombre de personnes à des services financiers de qualité, contribue à la lutte contre l'exclusion financière, au développement régional et à la consolidation du tissu économique.

I. Inclusion numérique et industrie du Mobile en Tunisie

La Tunisie est un pays qui possède tous les éléments nécessaires au décollage des services financiers numériques vers l'élargissement de l'inclusion financière dans le pays. Pourtant, les efforts d'adoption croissante des paiements par téléphone ont eu un succès limité.

1. Services Mobile : moteur clé de l'inclusion numérique et du développement économique

Quoique des exigences de progrès soient nécessaires pour atteindre le niveau d'un marché mobile mature, les services mobiles garantissent déjà un certain nombre de contributions positives à l'économie et à la société tunisiennes. En apportant une main-forte aux objectifs du gouvernement de transition de la Tunisie vers une économie de marché dynamique et démocratique, le mobile a le potentiel de promouvoir à la fois l'inclusion numérique et la croissance économique.

Un certain nombre d'études a déjà mis en évidence le potentiel de croissance économique du mobile, notamment la Banque Mondiale a constaté que dans les économies en développement, comme la Tunisie, chaque augmentation de 10% de la pénétration des abonnés haut débit accélère la croissance économique de 1,38%. D'autres recherches suggèrent que pour chaque nouvel emploi créé dans le secteur mobile dans des pays comme la Tunisie, six autres sont générés dans l'ensemble de l'économie.

De nombreuses initiatives ont été lancées en Tunisie qui exploitent le potentiel du mobile pour soutenir et améliorer le développement social et financier. Les exemples tunisiens comprennent des applications bancaires mobiles telles que « Mdinar » qui aident à étendre les services bancaires aux personnes non bancarisées, et des initiatives telles qu'« IntilaQ » et le programme pour développeurs d'Orange Tunisie favorisent l'entrepreneuriat et l'innovation.

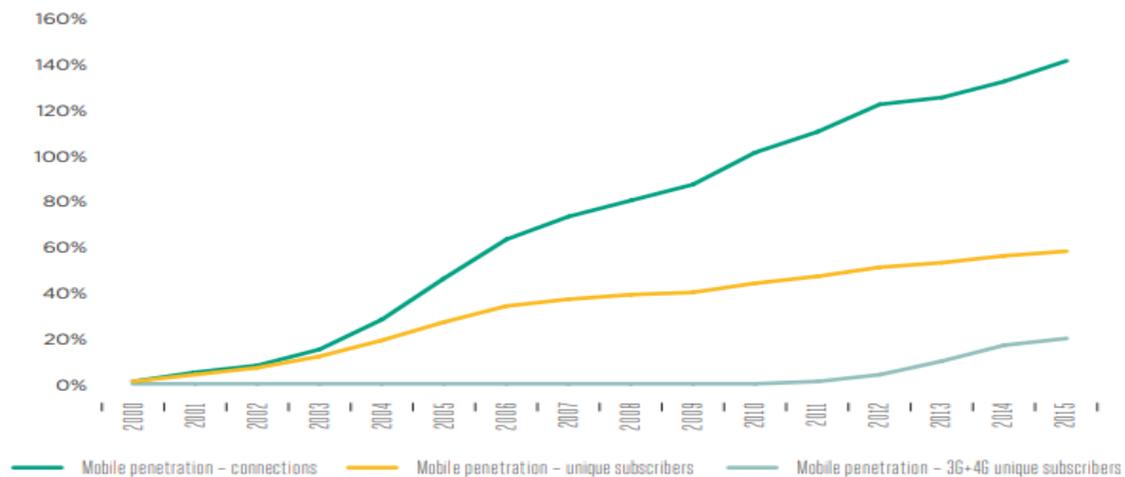
2. Services Mobile en Tunisie : Potentiel insatisfait malgré une large connectivité

Le marché de la téléphonie mobile en Tunisie est parmi les plus développés en Afrique du Nord. En janvier 2020, il y avait 17,77 millions de connexions mobiles en Tunisie, soit 151% de la population totale. Le nombre de connexions mobiles en Tunisie a augmenté de 219 milliers (+ 1,2%) par rapport à la même date l'année dernière.

L'expansion continue des réseaux 4G à travers le pays a contribué à avoir un impact positif sur l'écosystème en ligne en Tunisie, avec une utilisation des données mobiles en hausse de 30% en glissement annuel en août 2017, selon l'Agence nationale tunisienne des télécommunications. En novembre de la même année, environ deux tiers de la population accédaient à Internet via des appareils mobiles. Suite à l'introduction de la concurrence dans le secteur, le marché mobile a connu une forte croissance. Au cours de la première et de la deuxième année après la réforme, le marché a augmenté de 375% et 78%, respectivement, en termes d'abonnés uniques³².

L'adoption de l'Internet mobile n'a cependant pas été aussi rapide que dans d'autres pays. Alors que la croissance annuelle moyenne des abonnés annuels à Internet mobile était de 20% entre 2010 et 2015 - comme le montre le graphique ci-dessous - actuellement, 37% de la population a accès à Internet mobile et seulement 20% a accès à Internet mobile à haut débit via des connexions 3G.

Figure 14 : Taux de pénétration du mobile en Tunisie



Source : GSMA Intelligence database

Malgré les progrès de l'industrie mobile, des lacunes importantes dans l'inclusion numérique persistent en Tunisie. Une majorité de la population n'a pas accès à Internet mobile à haut débit et aux services à large bande. La pénétration de la 4G en Tunisie est en retard sur les États arabes avec des niveaux de pénétration de la voix similaires comme la Jordanie et le Liban.

³² Les calculs étaient basés sur les données de la base de données GSMA Intelligence

Alors que le niveau global de connexion est relativement élevé³³ par rapport aux pays magrébins, et à l'instar des disparités économiques généralisées entre les différentes régions tunisiennes, l'infrastructure du réseau mobile est en conséquence sous-développée dans les régions rurales. L'UIT estime qu'environ 50% de cette population n'est pas couverte par les réseaux 3G. En tant que tel, les Tunisiens dans certaines régions courent un risque croissant d'être laissés pour compte dans une fracture numérique.

3. Opérateurs de services financiers Mobile existants en Tunisie

La plupart des acteurs institutionnels, financiers ou de téléphonie mobile en Tunisie ont ajouté le canal mobile comme canal d'information supplémentaire. Cependant, en termes de services transactionnels offerts aux clients à faible revenu ; les banques ; La Poste et la microfinance ont mené le développement de services financiers mobiles pour des fins d'inclusion financière.

3.1. Banques

- BIAT / Via Mobile: Mdinar

La Banque tunisienne BIAT s'est associée avec Creova, une société française de solutions financières mobiles et en partenariat avec Viamobile afin de développer et gérer sa plateforme prépayée « m-wallet » appelée « mdinar ». Ce premier service d'argent mobile en Afrique du Nord, propose des services de paiement et de portefeuilles mobiles, et permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir de l'argent, de consulter les soldes et les transactions de comptes ainsi que de fournir des services de gestion de prêts à partir d'un utilisateur téléphonique avec plusieurs façons d'accès (SMS, Smartphones ,applications , Internet) . Le service « Via Mobile » a déjà conclu un accord avec la principale IMF tunisienne « Enda » afin de gérer les décaissements et les paiements de son microcrédit à l'aide de « mdinar ». En 2015, « Creova » a conclu un partenariat avec Carrefour Tunisie, qui contribuera à accroître l'adoption des services d'argent mobile en Tunisie.

- Attijari Bank : MobiBank

Attijari Bank, a également lancé une solution financière avec le développeur de logiciels tunisien Tritux appelé « MobiBank ». L'offre de services financiers d'Attijari mobile s'appuie sur sa plateforme de cartes prépayées . Ces cartes offrent principalement des services de paiement, tels que les paiements de salaire, les paiements de factures, transferts nationaux et internationaux. Les cartes prépayées Attijari peuvent être chargées dans les banques succursales et distributeurs automatiques de billets ; par Internet pour le paiement des salaires et par téléphone. Les services financiers mobiles transactionnels ont été proposés pour la première fois en décembre 2011 en utilisant la technologie SMS pour acheter des chargements prépayés et pour transférer de l'argent d'un compte bancaire vers un compte prépayé émis par Attijari Bank. Jusque-là ces solutions n'ont pas décollé en raison du problème d'interopérabilité.

3.2. Poste Tunisienne

En tant que partie prenante du plan d'appui de la stratégie nationale d'inclusion financière , la Poste tunisienne a poursuivi le développement de ses offres actuelles, en fournissant des services financiers au top de l'innovation , destinés aux catégories sociales non couvertes par le système bancaire, à l'instar des commerçants , des individus à faible revenu et de la jeune population non ciblée par les banques.

³³ Note globale des indices de pays : 60.28 sur 100

i. Programme de services financiers par catégorie de population

Sur cette base, la poste tunisienne a élaboré un programme de travail qui conduira à de meilleurs indicateurs d'inclusion financière en Tunisie. Voici quelques-uns des programmes et des réalisations les plus importants de la Poste tunisienne dans ce contexte :

- Carte de paiement « co-brandée » : pour l'inclusion des clients du microcrédit

La signature d'accords de partenariat avec l'ensemble des institutions de microcrédit au niveau national, a permis la création de cartes de paiement électronique "co-brandées" au profit des clients de la microfinance, offrant ainsi de nombreux services financiers électroniques de manière simple et sécurisée, notamment le paiement des échéances par de multiples canaux numériques (téléphones mobiles, applications, etc.). Plus de 45 000 cartes "co-brandées" ont été commercialisées et plus de 105 000 échéances ont été soldées par les canaux numériques de la Poste tunisienne

- « Carte sociale » : pour l'inclusion des groupes à faibles revenus

La poste tunisienne a émis une carte prépayée "Carte sociale" pour les bénéficiaires du programme national d'aide aux familles à faibles revenus afin d'obtenir leurs primes et de les encourager à utiliser les moyens de paiement électroniques pour réduire les déplacements jusqu'aux bureaux de poste. La carte a d'abord été attribuée aux bénéficiaires résidant à Nabeul et à Medenine et sera progressivement distribuée aux bénéficiaires respectifs dans tous les gouvernorats.

- « PackFamily » : pour l'inclusion des membres de la famille

La poste tunisienne a créé une offre "PackFamily" pour la famille tunisienne dans le cadre de l'inclusion financière et a réussi à maîtriser le budget de la famille. Il s'agit d'un pack qui propose plusieurs portefeuilles électroniques adressés au chef de famille avec une carte "E-Dinar Smart" liée au compte principal, une carte auxiliaire au conjoint et une carte "Digicard" pour les enfants. La carte de sécurité permet à la famille de bénéficier de nombreux services de manière sûre et rapide. L'un des avantages du forfait familial est que le transfert de fonds de la carte principale vers les autres cartes est gratuit, et que les cartes pour enfants et conjoints et la "SafetyCard" sont liées à la carte principale. De cette manière, il est possible de contrôler à distance toutes les dépenses des enfants et du conjoint.

ii. Programme de développement des modes et canaux de paiement

Pour rapprocher les services financiers aux particuliers, aux familles et aux entreprises à différents niveaux sociaux et géographiques, à un coût raisonnable et opportun; la poste tunisienne a fait appel aux technologies modernes, à travers :

- Système de paiement aux points de vente (POS)

Dans le cadre de l'extension du réseau de points de contact avec les professionnels par le biais de nouveaux canaux numériques en fonction de l'évolution technologique, une gamme de services financiers électroniques a été commercialisée par le biais de terminaux de point de vente axés sur les commerçants et comprenant une application multimédia qui doit être reliée à une carte prépayée e-Dinar PRO. Ce système permet au client d'effectuer de nombreux services financiers (transfert d'argent, factures, microcrédit).

- Carte "e-Dinar Pro"

Une carte prépayée e-Dinar Pro a été commercialisée par la Poste Tunisienne au profit des PME et des commerçants tunisiens, permettant ainsi de faciliter les transactions des entreprises et des détaillants en temps réel. Cette carte est sensée être adaptée au commerçant

et ses points de vente pour payer les factures et bénéficier de plusieurs avantages via différents canaux mobile, TPE, POS, Wallets, internet DAB.

- **Carte "e-Dinar Corporate"**

En soutien à la stratégie nationale de Decashing et de la numérisation des transactions financières, la carte e-Dinar Corporate a été créée et commercialisée au profit des employés des structures publiques ou d'institutions privées. Il s'agit en effet d'une carte prépayée multifonctionnelle, qui permet la dématérialisation de certains avantages octroyés aux cadres ou au personnel d'une entreprise et peut être utilisée pour le paiement à distance, la numérisation des biens, le paiement électronique dans les restaurants et les stations-service qui sont équipés de terminaux de paiement électronique, et le recouvrement auprès de l'assurance.

- **"Masterpass QR"**

La Poste tunisienne a déclaré en aout 2019 qu'elle venait de présenter la solution de paiement «Masterpass QR» qui permet l'intégration et l'accès universel aux services financiers numériques mobiles pour les jeunes, les étudiants, les petites et moyennes entreprises, les commerçants et les citoyens non bancaires à travers sa nouvelle plateforme de paiement mobile «D17». Selon un communiqué de la poste, grâce au «Masterpass QR», l'interopérabilité du paiement via mobile est désormais une réalité en Tunisie. Grâce à cette innovation, les consommateurs peuvent effectuer des paiements sans numéraire depuis leur smartphone. Disponible à la Poste tunisienne, «Masterpass QR», utilise l'application mobile D17 ou autres pour garantir aux clients des paiements sécurisés, pratiques et simples.

3.3. Opérateurs mobiles

En Tunisie, les opérateurs mobiles ne sont pas autorisés à offrir des produits financiers mobiles et doivent donc avoir un établissement financier comme partenaire. De ce fait, leur modèle de revenus est basé sur le pourcentage commission facturée aux clients (pour les virements) ou aux commerçants (paiement de factures et Marchand Paiement). La poste tunisienne est le meilleur allié des opérateurs de réseau mobile (ORM), puisqu'elle a été la première à avoir établi des partenariats avec les trois ORM du pays (Tunisie Telecom, Ooredoo, et Orange). La poste tunisienne, qui n'est pas une banque en soi, est néanmoins la plus grande institution financière du pays, c'est pour cette raison que ce partenariat fut un facteur fondamental de succès.

3.4. Société Monétique de Tunisie (SMT)

La SMT, le commutateur de cartes tunisien, est désormais responsable du traitement de toutes les transactions et données qui passent par les TPE, distributeurs, et les plateformes de commerce électronique.

Durant le 1er trimestre de l'année 2017, 20 % des transactions concernaient le paiement via TPE contre 80 % pour les retraits via DAB. Lors du 1er trimestre de l'année 2018, le taux de paiement via TPE est passé à 24 %. Cette hausse est l'indicateur le plus important pour la SMT, vu qu'elle témoigne du développement des structures de paiement en Tunisie.

« SMT a, entre autres, développé des solutions de paiement mobile en plus d'être une force de proposition, qui essaye tout le temps d'innover dans le but de garantir plus de sécurité dans les transactions de tous types », indique M. Bettaieb, directeur général de Monétique Tunisie.

Très ambitieuse pour l'avenir du mobile paiement en Tunisie; la SMT a également développé plusieurs projets en termes de services financiers mobiles, tels que les transferts domestiques (avec l'opérateur mobile Orange) ; paiements sans contact (avec la technologie NFC Pay Pass

) ,virements internationaux (avec Mastercard); merchant mobile micropayments (avec Tunisie Telecom,2010); services de recharges prépayées et paiements de factures ,principalement le paiement des contrats de télécommunications mobiles postpayés (avec Tunisie Telecom); paiement des vignettes automobiles via carte bancaire en coordination (avec le ministère des Finances); inscription scolaire à distance (avec le ministère de l'éducation,2018); projet de mise en place des modules PowerCard pour la gestion des wallets ou portefeuilles électroniques (avec HPS), application « Don via TPE » pour le fonds national 1818 (avec la BNA et MS SOLUTIONS, 2020). La SMT s'inscrit par ailleurs dans la stratégie de Decashing pour encourager les commerçants à proposer plus souvent les paiements par TPE, d'où la baisse de la commission de la transaction par TPE à 1.5% au lieu de 3%.

4. Innovation financière et opportunités en Tunisie

Des opportunités commerciales existent en Tunisie grâce à un plan digital ambitieux. Le marché tunisien est une destination favorable pour les entreprises TIC étrangères qui souhaitent s'implanter et réaliser des échanges privilégiés. La Tunisie est idéalement située pour accéder aux marchés voisins d'Afrique ou du Moyen-Orient. A noter que depuis 2017, une dizaine d'entreprises canadiennes du secteur des TIC se sont installées en Tunisie. Les entreprises étrangères qui se sont établies en Tunisie ont pu élargir leurs activités commerciales. Le fait d'opérer en Tunisie leur a permis d'améliorer leur compétitivité, réduire leurs coûts d'exploitation, surmonter un manque de ressources humaines dans le domaine des TIC dans leur pays d'origine et de renforcer l'emploi en Tunisie³⁴.

De même, les services du Mobile Banking ont un potentiel de transformation de la région. L'implication des réseaux de télécommunications dans le processus et la prolifération de la forte utilisation des téléphones pourraient inciter le secteur bancaire tunisien à faire de plus grands pas en avant, tandis que la concurrence de start-ups opérant dans ce secteur pourrait également contribuer à favoriser le changement au sein des institutions traditionnelles.

Néanmoins, malgré les preuves irréfutables que les services financiers numériques offrent d'énormes opportunités pour étendre l'inclusion financière en réduisant les coûts et les barrières de proximité, moins de 4% des Tunisiens utilisent les services financiers mobiles. Les efforts pour promouvoir la finance numérique ont eu un succès limité, bien que l'adoption croissante des paiements par téléphone mobile puisse offrir une voie facile vers l'élargissement de l'inclusion financière en Tunisie.

Pourtant , plusieurs initiatives ont été lancées en termes de progrès de la finance numérique en Tunisie pour développer davantage l'infrastructure du marché , de concert avec la multitude d'acteurs du marché, en l'occurrence : le projet "Tunisie numérique 2020" du gouvernement tunisien a été lancé pour créer des emplois dans les industries numériques, développer des systèmes de paiement sécurisés et faire passer le nombre de foyers ayant accès à Internet d'un cinquième à trois cinquièmes. Au cours des deux dernières années, le projet a également reçu le soutien financier de la Banque africaine de développement et du fabricant chinois d'équipements de communication « Huawei ».

En juin 2019, le groupe de la Banque mondiale a approuvé deux nouveaux projets d'investissement d'un montant total de 175 millions de dollars au profit de la Tunisie. Ces opérations visent à soutenir les objectifs du pays dans le domaine digital, à savoir l'établissement d'une nouvelle économie qui encourage l'esprit entrepreneurial et génère

³⁴ Source : Conférence internationale "Investir en Tunisie", 8 septembre 2014

d'éventuelles possibilités d'emploi, tout en améliorant la capacité de réponse des autorités aux besoins des citoyens par la numérisation des services publics essentiels.

Le premier projet se concentrera sur l'amélioration de l'accès au financement pour les start-ups et les petites et moyennes entreprises (PME) afin de promouvoir leur croissance : Doté de 75 millions de dollars, il a été conçu pour soutenir le programme gouvernemental « Startup Tunisia » qui vise à catalyser la création et la croissance des start-ups et des PME digitales et innovantes, tout en stimulant les perspectives économiques et d'emploi pour la jeunesse tunisienne. Le projet financera des investissements en fonds propres ou quasi-fonds propres dans des start-ups et des PME innovantes, ainsi qu'un soutien au développement de concepts, à l'amélioration de la réceptivité aux investissements et à l'adoption de technologies. Il aidera également les acteurs de l'écosystème entrepreneurial (notamment les incubateurs et les accélérateurs d'entreprises) à améliorer et à étendre la portée de leurs programmes, y compris en particulier les start-ups et les PME dirigées par des femmes ou situées dans les régions de l'intérieur du pays en collaboration avec le savoir-faire étranger.

Le second projet investira dans la transformation digitale des services centrés sur l'utilisateur : Un montant de 100 millions de dollars soutiendra une approche visant à promouvoir les technologies appliquées à l'administration publique (ou GovTech) pour l'amélioration des systèmes de protection sociale et de l'éducation financière. Le projet financera des améliorations dans quatre domaines clés : i) les programmes d'assistance sociale, tels que les transferts en espèces ou les allocations, ii) la sécurité sociale, afin d'étendre la couverture des pensions de retraite et de l'assurance maladie ; iii) la numérisation des services de gestion de l'éducation et (iv) l'amélioration des ressources numériques pour renforcer l'enseignement et l'apprentissage³⁵.

II. Rôle des autorités tunisiennes dans la promotion de l'inclusion financière

Le gouvernement tunisien a identifié l'inclusion financière comme un domaine prioritaire. Depuis janvier 2011, la Banque centrale tunisienne joue à plein son rôle de multiplicateur de forces au service de l'amélioration du cadre réglementaire des paiements numériques. La même année, un groupe de travail a été créé par le gouvernement, dirigé par le Ministère des télécommunications, pour tenir la finance numérique sur pied courant. Au-delà de la digitalisation, le ministère tunisien des Finances a créé ; en collaboration avec plusieurs parties prenantes ; une stratégie nationale d'inclusion financière 2018-2022 pour destituer l'exclusion financière et sociale des populations vulnérables en Tunisie.

1. Appui fondamental de la Banque Centrale de Tunisie

Consciente des opportunités qu'elle offre aux individus et aux entreprises en termes de financement, épargne, moyens de paiement et assurance, la BCT s'est fixer comme politique de favoriser l'inclusion financière et lever les éventuelles barrières qui entrave sa promotion. La BCT a entamé, en effet, un nouveau programme qui vise à promouvoir l'inclusion financière, et ce, suite aux résultats alarmants, obtenus suite à l'élaboration d'une enquête sur l'exclusion financière en date de 2018.³⁶

« L'objectif est de renforcer l'inclusion financière et de rendre le marché de paiement plus concurrentiel pour permettre aux consommateurs d'accéder à des services de paiement de

³⁵ Source : Groupe de la Banque mondiale.

³⁶ Source : « Privilégier les catégories marginalisées » par D.BEN SALEM ; janvier 2020, disponible sur <https://lapresse.tn/49507/inclusion-financiere-i-privilegier-les-categoriees-marginalisees/>

proximité à des prix abordables. », rappelle M. Marouane EL ABASSI, gouverneur de la BCT, dans son mot dédié au rapport annuel de la banque centrale pour l'année 2018.

L'inclusion financière - au même titre que la protection des consommateurs des services bancaires, est mise sur le piédestal des préoccupations de l'institut d'émission qui s'est attelé à mettre tous les moyens nécessaires pour créer un environnement propice à son développement.

«L'adoption par la Banque centrale de Tunisie de l'inclusion financière s'inscrit dans le cadre de la discrimination positive aussi bien en faveur de la femme cheffe d'entreprise qu'en faveur des catégories jusque-là exclues de cette dynamique essentielle au développement économique.», souligne M^{me} Leila Belkhiria Jaber, présidente de la CNFCE³⁷.

L'enjeu est tellement considérable que la BCT s'est dotée, dans le cadre de son projet de restructuration, d'une Unité de l'Inclusion financière et de la Protection des Consommateurs des Services Bancaires.

L'intérêt du régulateur pour ce pilier s'inspire de l'article 8 de la loi n°2016-35 du 25 avril 2016, portant statut de la BCT et l'article premier de la loi n°2016-48 relative aux banques et établissements financiers³⁸, annonçant que la protection des déposants usagers des services bancaires est une nouvelle mission à la charge de la BCT.

En vue de concrétiser cette politique, les démarches effectuées par la BCT, en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes concernées, s'articulent autour des axes suivants:

- Participation à l'élaboration d'une Stratégie Nationale quinquennale de l'Inclusion Financière.
- Participation au projet de promulgation d'une loi sur l'intégration financière ainsi que la publication, en 2019, d'une circulaire portant sur l'état d'avancement financier.
- Régulation de l'activité des établissements de paiement.
- Promotion des FinTech
- Réflexion et feuille de route pour la digitalisation des paiements

1.1.Régulation de l'activité des établissements de paiement

L'établissement de paiement (EP) fait référence à une catégorie de prestataires de services de paiement qui a vu le jour à la suite de la promulgation de la directive sur les services de paiement (DSP). Cette nouvelle catégorie d'établissements de paiement peut offrir à ses clients l'exécution des transactions de paiement (y compris les virements et les prélèvements), via des cartes de paiement ou un appareil similaire; l'émission et ou acquisition d'instruments de paiement, la remise d'argent.,etc. Le crédit peut être accordé pour une durée maximale de 12 mois si ce crédit est étroitement lié à un service de paiement fourni.

Autant de mesures qui traduisent l'intérêt porté à cette approche devenue l'essence de la politique de la BCT. C'est ainsi que, l'institut d'émission a délivré les premiers agréments à deux établissements de paiement, début 2020.

³⁷ Chambre Nationale des Femmes Cheffes d'Entreprise

³⁸ « Rapport annuel de la BCT, 2018 », p .159

Il est à rappeler que la BCT assure une fonction de catalyseur du développement du marché de paiement et de préciser que ces établissements de paiement auront un rôle prépondérant, et ce, pour soutenir l'effort national d'inclusion financière.

«Il s'agit d'établissements de paiement qui auront pour mission d'absorber le cash et de l'employer dans l'économie formelle. Ces établissements s'inscrivent dans le cadre d'un système nouveau, autre que celui bancaire», annonce M. El Abassi et ce à l'instar de la majorité des pays africains du Sud du Sahara où plusieurs solutions ont été déployées depuis une dizaine d'années, comme «Joni Joni» ou «Wario» au Sénégal, «Orange Money» dans plusieurs pays comme Guinée-Conakry par exemple.

De ce fait, il y a lieu de mettre en place, un cadre réglementaire régissant les établissements de paiement A travers la publication du texte d'application des dispositions des articles 20 et 21 de la loi bancaire relatifs aux établissements de paiement à fin 2018, la BCT a voulu véhiculer un message fort concernant l'année 2019 qui sera l'année d'enclenchement effectif du processus de digitalisation des services financiers qu'il soit à travers la création des premiers EPs ou à travers la mise en place du plan d'actions multidimensionnel pour la stratégie de de-cashing. En effet, ce texte définit un cadre de régulation spécifique et complet qui couvre les différents aspects liés à l'activité des EPs en matière de conditions d'agrément, des règles de fonctionnement, du dispositif de gouvernance, du dispositif de gestion des risques spécifiques à ces acteurs ainsi que du dispositif de protection des consommateurs.³⁹

1.2.Promotion des FinTech

Le numérique révolutionne le système financier et l'innovation financière fondée sur la technologie devient de plus en plus importante et en pleine expansion dans le monde entier. En raison des évolutions technologiques de ces dernières années, de nombreux métiers au sein de la banque ont disparu et d'autres sont apparus. Pour le cas Tunisie, ce changement fut l'occasion pour suivre l'évolution technologique et donner à la FinTech l'opportunité de se développer, tout en renforçant le cadre réglementaire et en facilitant l'accès au financement

La FinTech, dont le terme est une combinaison directe de finance et de technologie, est une nouvelle industrie financière qui utilise la technologie pour améliorer les activités financières⁴⁰. Principalement, elle cible les entreprises et généralement les startups qui utilisent la numérisation, la blockchain et l'intelligence artificielle. L'objectif est de développer le service financier et de le rendre plus facile et plus accessible du crowdfunding, de l'application mobile et de la plateforme à la monnaie virtuelle et au paiement électronique.

En tant que facilitateur des Fintech en Tunisie, la BCT s'active, depuis 2018 sur un plan digital, lequel devient intrinsèque au développement financier et socioéconomique, ce qui implique aussi bien la maîtrise des nouvelles technologies en la matière, mais aussi l'évolution incontournable de la législation. «L'objectif est d'assurer l'inclusion et l'innovation financière et de changer le modèle bancaire en s'orientant vers la restructuration et la digitalisation des banques, pour changer rapidement l'écosystème», indique le gouverneur de la BCT, soulignant que l'année 2020-2021 devait être l'année de la «knowledge economy»⁴¹.

C'est dans cet objectif, la BCT a étroitement collaboré avec l'écosystème des Fintech et les initiatives suivantes ont été le fruit de cette collaboration :

³⁹ Source : « Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire », BCT, 2018, p.6-8.

⁴⁰ Source : « Taming the Beast : A Scientific Definition of Fintech », *Journal of Innovation Management*, mars 2017, p. 32-54.

⁴¹ L'économie du savoir est l'utilisation du savoir pour créer des biens et des services.

- Comité Fintech

Suivant une approche participative basée principalement sur l'ouverture, la communication et l'interaction avec l'écosystème FinTech, la BCT a créé un comité Fintech BCT.

Un comité qui tend à servir de pont entre le régulateur, la BCT en l'occurrence, et l'écosystème de l'innovation en Tunisie. Parmi les projets immédiats de ce comité, un site Internet dédié à cet objet, en plus d'un projet stratégique visant à créer un « BCT-LAB », un laboratoire ou une plateforme technique moderne permettant à la BCT de faire des appels à candidatures aux Fintech pour digitaliser certains de ses processus internes.⁴²

La mise en place du « BCT-Lab » traduit la vision du gouvernement de la banque de faciliter le fonctionnement des FinTechs, d'une part et d'intensifier les efforts saillants dans la politique de l'inclusion financière, d'une autre part.

- Sandbox réglementaire

La BCT s'est engagé, désormais, à adopter le Sandbox réglementaire, défini comme un environnement de test pour suivre l'expérimentation des solutions innovantes proposées par les Fintechs à petite échelle et avec des clients volontaires.

Officiellement lancé en janvier 2020, le Sandbox est l'occasion pour des dizaines de sociétés FinTech de tester leurs solutions technologiques et de comprendre les exigences réglementaires en vigueur, afin de promouvoir une offre de services financiers adaptée aux besoins du marché.

Grâce au Sandbox et à d'autres initiatives similaires, les 200 start-up labellisées lancées par des jeunes pourront développer leurs activités en Tunisie dans un cadre réglementaire et ne seront pas obligées de partir à l'étranger.

À cet égard, le ministre des Technologies de la communication et de l'économie numérique a souligné qu'une nouvelle solution pour les paiements internationaux sera bientôt annoncée, indiquant que l'année 2020 verra l'entrée en vigueur de la première banque 100% numérique et sans agence. La Banque mondiale soutient également le développement du paiement numérique et le renforcement du rôle de surveillance de la banque centrale dans ce nouveau système d'économie numérique.

1.3. Digitalisation des paiements

L'approche globale du gouvernement de la banque centrale est basée sur l'ambition de devenir « une banque centrale moderne, proactive et efficace à la pointe des transformations économiques et financières ». A cet égard, la BCT a reconnu l'intérêt de la modernisation et a entamé la refonte des Infrastructures de Marchés Financiers depuis 2016.

Assurant un rôle moteur dans le processus de développement du marché des paiements, la BCT entend de favoriser l'émergence de solutions innovantes. Ces initiatives aspirent non seulement à améliorer l'efficacité et la sécurité des moyens de paiement, condition nécessaire au maintien de la stabilité et le bon fonctionnement de l'économie, mais aussi à allier robustesse en matière d'efficacité d'usage, lutte contre la fraude et interopérabilité à l'échelle nationale.

La banque centrale s'est confié cette mission conformant aux dispositions de l'article 17 de la loi 2016-35, portant fixation du statut de la BCT, qui prévoit que la banque veille à la sécurité des moyens de paiement et s'assure de l'efficacité des normes y applicables.

⁴² Source : » Rapport annuel de la BCT », 2018, p.155

Il est à rappeler que ces efforts s'insèrent dans la politique nationale visant à renforcer l'inclusion financière des segments mal servis par la sphère bancaire classique et d'accroître la disponibilité des services de paiement tout en réduisant les coûts y afférents.

Dans ce cadre, et en vue d'atteindre les objectifs de développement et digitalisation des paiements en Tunisie, la BCT a entrepris un panel de projets stratégiques dont on peut citer :

- **Projet de refonte du SGMT et du SNT**

Dans le but de se conformer aux exigences internationales applicables aux systèmes de paiement d'importance systémique et pour appuyer l'intégration de nouvelles technologies, la BCT a entamé, en 2017, un projet de refonte du Système des virements de Gros Montants de Tunisie⁴³ (SGMT) et du Système National de Télécompensation (SNT).

Les axes directeurs de cette refonte portent essentiellement sur la gestion des risques inhérents à la numérisation et la conformité aux standards internationaux en termes de sécurité et d'efficacité. Suivant cette vague de modernisation, le dépositaire Central Tunisien s'est aussi engagé dans un projet de modernisation du système de règlement des opérations sur titre par l'acquisition d'une nouvelle solution de basant sur l'Editeur de logiciel.

- **Switch national paiements mobiles**

Dans le cadre de son mandat visant à assurer la stabilité financière, la Banque Centrale a considéré la nécessité de mettre en œuvre un Switch national de paiement en vue de promouvoir un système de paiement rentable qui garantira la protection des consommateurs et permettra à tous les acteurs d'opérer sur un pied d'égalité.

Un Switch de paiement est un système qui peut s'interfacer avec n'importe quel système de point de vente, distributeur automatique de billets (DAB), système de paiement mobile et portails de commerce basés sur Internet, consolider toutes les transactions électroniques, puis les canaliser intelligemment vers un ou plusieurs processeurs de paiement pour autorisation et règlement.

Le Switch de paiement national sera une nouvelle fonctionnalité du système de paiement par carte. Il offrira une option pour acheminer les transactions effectuées avec des cartes émises localement vers un point central (le Switch), pour un règlement à la banque au lieu d'être acheminé via le réseau de systèmes de cartes internationaux. La solution Switch, en tant qu'infrastructure centrale, aura des règles opérationnelles fixées par une approche collaborative impliquant les principales parties prenantes. Cela permettra d'adapter les tarifs en fonction des types de cartes de paiement.

- **Plan de DeCashing**

Défini comme la substitution du cash par un système de monnaie numérique, le Decashing est désormais placé au cœur des préoccupations de régulateur qui a démarré en 2018 la mise en œuvre du plan Decashing qui soutient l'innovation, la compétitivité, la digitalisation des services financiers, objectif principal de sécurité des instruments de paiement et de maintien de la confiance des utilisateurs.

2. Efforts déployés par le Ministère des Finances

Le Ministère des Finances a finalisé une stratégie favorisant l'inclusion financière et a promulgué une loi à cet objet afin que le secteur financier puisse contribuer à une meilleure inclusion économique et sociale de la population.

⁴³ Infrastructure de paiement d'importance systémique gérée par la BCT. Elle assure l'exécution, en temps réel, des règlements de montants libellés en monnaie de banque centrale.

2.1.Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (2018-2022)

L'élaboration de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière a été lancée sous la présidence du Ministre des Finances en mai 2016, une initiative réunissant toutes les intervenants du secteur financier tunisien (banques, établissements financiers non bancaires, Poste, institutions de microfinance, sociétés d'assurance, sociétés de transfert de fonds, opérateurs de téléphonie mobile).

Cette Stratégie se fait inscrire dans le cadre holistique du plan de développement économique 2016-2020 déployé par le gouvernement, et qui apprécie les attentes des Tunisiens dans ce contexte socio-économique en porte à faux. Dans l'objectif de mettre en avant des réponses de fond à des problèmes socio-économiques structurels, ce plan insiste sur le rôle moteur que doit jouer le secteur financier dans le développement du pays, ainsi que le poids réservé à l'économie sociale et solidaire en tant que troisième pilier de l'économie tunisienne.

La stratégie nationale pour l'inclusion financière 2018-2022 comprend cinq axes de réflexion qui gravitent autour des thèmes suivants : la finance digitale - un axe sur lequel travaillent les deux institutions, à savoir le ministère de tutelle et la BCT - la micro assurance, le refinancement, l'économie sociale et solidaire, l'éducation financière. Un dernier thème transversal mettant en avant le besoin de mesure de l'impact socio-économique a également fait l'objet d'une réflexion participative entre toutes les parties prenantes. Une fois annoncés et déclinés en sous objectifs spécifiques, ces thèmes généraux ont fait l'objet d'actions concrètes et mesurables définies pour chaque thématique.

Egalement, l'évaluation de l'ensemble de ce dispositif fut impérative. De cet fait, un vaste cadre de mesure d'impact a été concerté pour assurer le suivi et l'évaluation des résultats de ladite stratégie à travers des indicateurs globaux .L'ultime but consiste à montrer que le secteur financier puisse contribuer à une meilleure inclusion économique et sociale de la population, ainsi qu'au développement d'opportunités économiques créatrices de valeur et d'emploi.

La mise en œuvre de ce contenu sera assurée par un Comité National de l'Inclusion Financière, un dispositif national multi-acteurs institué par voie législative et doté d'un secrétariat permanent placé sous la présidence de la Direction Général du Financement du Ministère des Finances. Ce comité se portera garant de la bonne conduction et de la bonne coordination des politiques d'inclusion financière dans la durée. Il rendra également compte de l'état d'avancement de la Stratégie et se saisira, le moment venu, de la formulation de la prochaine stratégie.⁴⁴

2.2.Adoption d'une loi sur l'inclusion financière

En Tunisie, l'intérêt des autorités de régulation pour l'inclusion financière s'est concrétisé par la mise en place d'une loi sur l'inclusion financière adoptée en conseil des ministres, le 27 septembre 2019. Cette loi s'inscrit dans le cadre global du déploiement de ladite stratégie nationale et prévoit plusieurs dispositions en la matière, visant à donner la possibilité aux catégories mal ou non servies par le secteur financier, d'avoir accès à toute une gamme de produits et services à moindre coût, et en phase avec leurs besoins.

Le cadre conceptuel et les principes de cette loi s'articulent autour de quatre axes principaux, en l'occurrence ; la facilitation de l'accès et de l'utilisation des produits et services financiers,

⁴⁴ Source : « SNIF : Stratégie Nationale d'inclusion financière, Tunisie 2018-2020 », p.43.

le renforcement du rôle des autorités de contrôle, la protection des utilisateurs des services financiers et la promotion d'une culture financière, et la création d'un conseil national de l'inclusion financière. Ce projet a aussi pour objectif de renforcer le cadre réglementaire qui doit se baser sur des impératifs tels que le respect des spécificités des produits financiers et des consommateurs ainsi que la pertinence de s'ajuster aux nouvelles technologies numériques.

III. Principaux freins à l'inclusion financière en Tunisie et défis à relever

Une enquête publiée par l'AFI a demandé aux répondants d'envisager ce qu'ils souhaiteraient voir si l'inclusion financière sera réalisée au cours de cette décennie. Cette vision repose sur cinq piliers : une suite complète de produits, de qualité, qui touche tous ceux qui peuvent utiliser les services, dans un marché diversifié et concurrentiel, à une clientèle avertie. Si on garde ces cinq piliers comme objectif final en Tunisie, il est peut-être plus facile de voir du succès dans ce domaine. Les freins à l'inclusion financière mentionnés ci-dessus attirent également l'attention sur le fait que de bien meilleures informations du côté de la demande auront un effet énorme sur la manière dont les clients seront servis.

1. Principaux freins à l'inclusion financière en Tunisie

Les données disponibles du côté de l'offre et de la demande ont mis en évidence les principaux freins à l'inclusion financière et qui sont principalement liés à des facteurs aussi bien économiques que culturels.

1.1. Disparités dans l'adoption des produits financiers

Selon l'enquête FINDEX au terme de l'année 2017, la faible pénétration des services financiers formels est développée principalement par :

- Faible niveau de revenus des tunisiens

46% des adultes non bancarisés déclarent que le coût onéreux des services financiers est un obstacle majeur à la possession d'un compte de transactions. La majorité d'entre eux considère que l'insuffisance de fonds est l'unique raison pour laquelle ils n'ont pas de compte.

- Offres inadaptées aux besoins des segments à faible revenu

Au cours des dernières années, le secteur financier tunisien a pu élargir une gamme de produits financiers de qualité mais qui demeurent, toutefois, assez classiques. De surcroît, ce secteur n'est pas resté à l'affût des derniers développements par rapport aux offres alternatives adaptées aux segments à faible revenu. Ces offres alternatives ; en l'occurrence les compte de paiement, la micro-épargne et la micro-assurance, reposent sur des fondamentaux qui les rendent plus accessibles aux populations exclues. Elles sont disponibles par le biais de réseaux moins onéreux que les réseaux classiques ce qui permet de porter significativement le coût pour les opérateurs à la baisse.

- Forte utilisation des services financiers informels

24% des tunisiens qui ne sont pas bancarisés et qui désirent épargner, utilisent des solutions informelles. De même, 45% de la population a emprunté de l'argent au cours des 12 derniers mois dont 12 % seulement a eu recours aux solutions de financement formelles. Pour de nombreux ménages exclus financièrement, l'offre « formelle » est jugée inadaptée et ne répondant pas à leurs besoins. Ils préfèrent être servis soit par eux-mêmes, soit avec l'aide de la famille, amis, tontine, avances des petits commerces, etc.)

- **Statut socio-économique**

En ce qui concerne la population féminine, l'exclusion économique-sociale associée à des facteurs culturels, entraîne une forte exclusion financière des femmes par rapport aux hommes. En effet, tant qu'elles sont salariées, les femmes sont quasiment au même piédestal d'inclusion financière que les hommes salariés. L'écart se creuse significativement au niveau des travailleurs indépendants et devient très significatif pour les sans emploi. En ce qui concerne les jeunes, l'exclusion financière est fortement et négativement associée au niveau de chômage élevé de cette catégorie de la population. Une comparaison du taux d'inclusion financiers des jeunes avec d'autres pays montre que plus le chômage des jeunes est élevé plus leur exclusion financière n'est forte. De plus, l'exclusion financière est aggravée par le faible niveau d'éducation financière, qui ne s'explique qu'en partie par le taux d'analphabétisme. Étant donné que des recherches récentes ont établi une corrélation entre les scores obtenus sur les questions de base⁴⁵ de la culture financière et les résultats comportementaux tels que l'épargne-retraite.

1.2.Obstacles actuels dans l'inclusion numérique

Le mobile soutient le plan de développement du gouvernement et porte une contribution importante au développement socio-économique de la Tunisie. Malgré l'inclusion numérique accrue que le mobile a permis, les lacunes dans l'accès et la disponibilité des services mobiles, y compris l'Internet mobile, persistent:

- **Grande partie de la population n'a toujours pas accès aux services mobiles**

42% de la population, soit environ 4,9 millions de personnes⁴⁶, ne possèdent pas de téléphone mobile, laissant une grande partie de la population sans accès aux avantages des services mobiles. Alors que le taux de pénétration du mobile en termes d'abonnés uniques est relativement élevé par rapport aux pays voisins, la Tunisie est à la traîne d'un certain nombre d'autres pays arabes, la Libye et l'Irak en particulier, deux pays qui connaissent une instabilité politique.

- **Peu de Tunisiens ont accès aux services Internet mobiles**

Seulement 37% de la population a accès à l'Internet mobile, ce qui est inférieur à la moyenne des États arabes, et loin derrière les leaders régionaux du Koweït et du Qatar qui ont des taux de pénétration d'Internet mobile de 73% et 70%, respectivement. Malgré la couverture 3G de 95% de la population, la pénétration d'Internet mobile 3G est relativement faible à 20%. D'autres pays comme la Jordanie et le Liban ont des niveaux similaires de pénétration d'Internet mobile, mais avec une pénétration 3G plus élevée que la Tunisie.

L'accès limité à Internet mobile, y compris celle à haut débit, peut signifier que de nombreux Tunisiens sont privés des services financiers rendus possibles par l'internet mobile.

- **L'adoption des smartphones est à la traîne**

Alors que le taux d'adoption des smartphones est rapide depuis 2007, la part des smartphones dans le total des connexions en Tunisie est toujours à 27%, en dessous de la moyenne régionale de 38% et bien en dessous du Qatar et des Emirats Arabes Unis qui ont tous deux des taux d'adoption de 83 %. Cela aide à expliquer l'adoption relativement faible de la 3G en Tunisie par rapport à ses pairs régionaux. L'amélioration de l'accessibilité des appareils et des

⁴⁵Il s'agit d'une enquête conduite par la Banque Mondiale en 2013 « Financial Capability » dans le but de mesurer le niveau de culture financière en posant cinq questions de type quiz couramment utilisées sur les mathématiques, l'inflation, les taux d'intérêt et les intérêts composés, à partir desquelles un score a été calculé comme le nombre de réponses correctes .

⁴⁶ D'après une étude réalisée par Deloitte sur l'Inclusion numérique et la taxation du secteur mobile en Tunisie ; 2016.

services, qui peut être particulièrement un problème pour les ménages les plus pauvres, pourrait favoriser une plus grande adoption des smartphones en Tunisie.

- **Les disparités régionales excluent les habitants des zones marginalisées des avantages du mobile**

Même si la couverture mobile en pourcentage de la population est élevée, il existe encore de grandes zones rurales qui ne sont pas couvertes par les services de réseau mobile. Selon l'UIT, seulement 50% de la population rurale était couverte par le réseau mobile 3G en 2011-2012. Les écarts d'accès sont aggravés par l'inégalité des revenus et les problèmes d'accessibilité. Ce qui peut créer une fracture numérique entre les différentes régions du pays et limiter l'adoption généralisée des mobiles.

De surcroît, pour tirer pleinement parti des services mobiles et promouvoir l'inclusion financière durable et à long terme, de nouvelles mesures pourraient être prises pour promouvoir l'inclusion numérique et étendre l'accès aux services mobiles, y compris Internet mobile, à la population en général. Alors que la Stratégie de développement de la Nouvelle Tunisie et la Tunisie numérique 2018 sont des stratégies ambitieuses pour améliorer l'état de l'économie et de l'inclusion numérique en Tunisie, la question de la taxation spécifique au mobile n'a pas été abordée. Des études antérieures de Deloitte sur la taxation des services mobiles dans d'autres pays suggèrent qu'une augmentation de son taux pourrait avoir un impact négatif sur la pénétration mobile, car les segments les plus pauvres du marché pourraient être gravement impactés.

2. Défis à relever

Le défi de l'inclusion financière est tellement holistique qu'il est difficile de tout juguler en même temps. C'est pour cela, le classement des défis par ordre de priorité dépend également de nos priorités. Si nous voulons que chaque personne à faible revenu ait un compte bancaire simple, nous devrions peut-être nous concentrer sur l'élimination des obstacles liés à l'accès au financement et à l'ouverture d'un compte, tout en mettant l'accent sur l'éducation financière. Mais si nous voulons développer le financement des PME pour favoriser une véritable croissance économique en Tunisie, nous devons peut-être nous pencher sur les piliers qui créent un marché ordonné, en particulier un marché qui protège les clients et crée de l'espace pour les petites institutions spécialisées qui servent les défavorisés. Dans la liste ci-dessous, les défis les mieux classés ont été légèrement recombinaisonnés afin d'éviter les chevauchements.

- **Education financière**

La promotion des connaissances et des compétences financières par l'éducation financière est considérée comme l'un des instruments possibles que les décideurs peuvent utiliser pour encourager la participation aux marchés financiers. L'éducation financière favorise l'utilisation rationnelle des produits financiers en construisant la confiance des consommateurs grâce à une meilleure compréhension des avantages et des inconvénients liés à l'utilisation des services financiers. Augmenter les niveaux d'inclusion financière grâce à l'éducation financière peut accroître la capacité des tunisiens à investir et à se protéger du risque.

En Tunisie, le taux de réussite au test d'éducation financière de la Banque Mondiale est de 45% ; il semble donc intéressant de promouvoir des actions ciblées d'éducation financière à grande échelle et de façon coordonnée. Cet enjeu de premier plan a nécessité une attention particulière au sein de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière ; qui vise à améliorer les pratiques et connaissances financières des jeunes, des femmes rurales et des TPE-PME. Cet

objectif global sera atteint à travers la réalisation de six objectifs spécifiques tels que définis par le tableau de réalisation des campagnes (annexe 7).

Jusqu'à présent, plusieurs initiatives, émanant notamment de l'Association professionnelle des Banques (APTBEF), du Ministère de l'Éducation, mais aussi de certaines institutions de microfinance (Enda Tamweel) et ONG (Mercy Corps), ont eu une portée réelle au sein des populations. Cependant, ces initiatives relativement fragmentées, manquent d'un dispositif national multi-acteurs qui coordonne et promeut efficacement l'éducation financière en Tunisie. D'où la mise en place d'une coordination nationale d'institutions publiques, privées et de la société civile ou la désignation d'une institution leader, en charge de l'éducation financière est souhaitable, et doit s'accompagner du renforcement des mesures de protection de la clientèle des services financiers. La culture d'assurance est incluse également comme axe thématique dans le groupe d'éducation financière de la stratégie nationale.

Certaines propositions suggèrent que les associations d'IMF et les banques devraient unir leurs forces pour établir et exécuter des programmes nationaux d'éducation financière pour le public. L'intervention de ces acteurs peut revêtir la forme de campagnes d'éducation financière. Des campagnes nationales seront diffusées par les médias (radio, TV, presse), opérateurs de téléphonie mobile et les institutions financières. Des outils d'éducation ainsi que des supports pédagogiques seront désormais développés à cet objet. En bref, les idées varient quant à savoir qui peut le mieux dispenser l'éducation financière et de quelle façon. Bien que de nombreuses questions restent ouvertes, le message est clair et fort que l'éducation financière doit figurer dans tous les projets futurs à réaliser pour la pleine inclusion financière.

Dans des pays comme la Tunisie où l'éducation occupe une place prépondérante dans la société, il est important de sensibiliser les tunisiens à la bonne gestion de l'argent, y compris l'épargne, le crédit, la gestion des revenus, etc. L'éducation financière n'est pas un point de départ pour l'inclusion, mais, elle pourrait être une condition nécessaire pour faire face à la complexité inhérente des nouveaux systèmes de produits/canaux afin que ceux-ci fonctionnent dans l'intérêt du tunisien.

- **Offre diversifiée, fondée sur la compréhension des besoins des clients**

En Tunisie, les modèles commerciaux actuels sont efficaces pour atteindre uniquement un segment de marché étroit parmi les personnes à faible revenu avec un seul produit étroitement ciblé (microcrédit). Mais si nous voulons répondre massivement aux besoins de toutes les catégories prioritaires, nous devons les comprendre. Un changement radical d'attitude a incité les prestataires de services à regarder au-delà du crédit et à écouter plus attentivement les clients. Le message a finalement sombré : les personnes à faible revenu ont besoin de plus que du crédit, et l'industrie de la microfinance doit écouter les clients pour pouvoir répondre avec des produits davantage axés sur la demande.

Les tunisiens ont classé l'élargissement de la gamme de produits comme une opportunité, ainsi qu'une amélioration des informations sur la demande. Par ailleurs, ils ont classé l'approche de la microfinance à produit unique et la compréhension limitée des besoins des clients comme obstacles. Cependant, c'est une chose de reconnaître la nécessité d'une gamme de produits et une autre, en réalité, de fournir de nouveaux produits. Très peu de commentaires témoignent d'un mouvement réel dans cette direction. Cela est dû en partie au sérieux défi de modifier les modèles commerciaux, d'où ce cercle vicieux : les populations rurales ne demandent pas de produits et services financiers car elles ne les connaissent pas. Ceux qui devraient leur offrir ne connaissent pas non plus les vrais besoins de ce segment, car ce ne sont pas seulement des études de marché qui manquent en Tunisie, mais aussi une

enquête intégrale qui facilite la compréhension des besoins, des attentes et des tendances de la population rurale dans un contexte plus global. Et à partir de ce fait, et sans le savoir, les prestataires de services financiers tunisiens ne savent pas exactement quoi offrir et continuent à présenter «plus de la même chose».

Un autre aspect du défi de la diversification des produits est la notion de « full package ». Le classement à la première place des institutions financières à pleine inclusion suggère l'importance des prestataires qui offrent une gamme complète de services, y compris des services d'épargne, de crédit et de paiement de base - et éventuellement une certaine forme d'assurance. Les banques commerciales, les banques rurales et les banques de microfinance spécialisées peuvent offrir un tel éventail. Cependant, relativement peu d'institutions de microfinance tunisiennes sont de véritables prestataires de services complets, et bon nombre des innovations améliorées par la technologie à diffusion rapide sont dirigées par des détaillants et des sociétés de télécommunications.

- **Cadre réglementaire solide**

La réglementation et la supervision sont des outils indispensables pour renforcer le système financier et le rendre plus crédible. En Tunisie, le secteur bancaire traditionnel demande fréquemment plus de réglementation. Il en est de même pour les acteurs de microfinance ; dont cadre réglementaire reste rigide pour le refinancement direct et indirect. Toutefois, du progrès a été accompli : en plus du renforcement du dispositif de contrôle à travers la création de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance, un cadre réglementaire adéquat est publié pour la création d'un fonds de refinancement des IMF.

La promulgation d'un cadre réglementaire approprié et propice au développement permettrait non seulement de freiner les dérives du secteur informel, mais aussi, de catalyser de meilleures performances et une plus grande portée des IMF et des banques tunisiennes. C'est même la clé pour motiver les offreurs de services financiers à améliorer les insuffisances opérationnelles, atteindre de nouvelles populations et introduire de nouveaux produits.

Ainsi, des progrès importants ont pu être réalisés dans l'évolution du cadre réglementaire tunisien, qui a notamment permis la possibilité de lancer des mécanismes de financements participatifs au profit des entreprises de l'économie sociale et solidaire (juin 2020).

Par ailleurs, le cadre réglementaire demeure encore peu propice à l'expansion des paiements électroniques, même si la loi bancaire n°2016-48 prévoit leur développement. Les circulaires d'application, prévues pour être publiées au cours du premier trimestre 2018, doivent permettre de lever les dernières barrières rendant possible le déploiement massif de la finance digitale en Tunisie, qui demeure un des axes privilégiés d'inclusion financière.⁴⁷

- **Alignement stratégique et renforcement des capacités institutionnelles**

La nécessité de renforcer les institutions qui fournissent des services financiers inclusifs est une priorité permanente. Ce point de vue fait allusion à trois domaines particuliers de faiblesse institutionnelle où le renforcement des capacités est nécessaire : la gouvernance, l'extension à de nouveaux produits et groupes de clients, et la gestion des risques. Les institutions tunisiennes nécessitent un engagement fort pour suivre l'évolution de la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière. La réalisation d'un tel travail implique de faire appel à une méthodologie commune entre les différentes parties prenantes dont les rôles et responsabilités sont détaillés dans le tableau repris en annexe (8).

⁴⁷ Source : « *Etat des lieux* : Inclusion financière en Tunisie ; Populations à bas revenus et microentreprises », Groupe de la Banque Mondiale, Septembre 2015, p.21-22.

Conclusion

Bien que la Tunisie dispose d'un réseau postal bien développé qui offre des services d'épargne de base abordables aux populations à faible revenu, et qu'elle ait récemment procédé à la conception d'une stratégie nationale d'inclusion financière, l'offre globale de services financiers inclusifs en Tunisie reste fragmentée, incomplète et difficile d'accès. Les services de paiement sont limités et/ou sous-utilisés. Les sources de financement restent trop peu nombreuses et sont souvent trop complexes pour les entreprises (en raison des garanties et des procédures administratives) et le marché est géographiquement concentré dans le Grand Tunis et sur la côte.

En revanche, la demande d'autres services financiers - tels que les services d'épargne et les moyens de paiement peu coûteux - est plus importante, tout comme leur impact socio-économique. Afin de concrétiser les opportunités économiques liées à l'inclusion financière, la Tunisie doit relever plusieurs défis.

De surcroît, augmenter l'inclusion financière grâce à la technologie numérique a été nommé parmi les priorités des autorités publiques pour plaider en faveur d'une stratégie nationale coordonnée d'inclusion financière. Une telle stratégie devrait être basée sur un système de paiement adéquat et un réseau physique permettant d'effectuer des paiements aux quatre coins du territoire tant urbain que rural. Pour les entreprises comme pour le gouvernement tunisien, le défi reste cependant de s'assurer que les paiements numériques s'avèrent effectivement meilleurs que les alternatives basées sur l'argent liquide - plus sûrs, plus abordables et plus transparents. L'accent est mis sur l'accès aux téléphones portables et à l'internet dans le monde entier.

**CHAPITRE 3 : ANALYSE D'IMPACT DE LA CRISE DU
COVID-19 SUR LES PAIEMENTS EN TUNISIE**

Introduction

La pandémie de coronavirus représente un tournant pour l'industrie des paiements numériques qui ont su maintenir les économies en marche et aider les populations à réduire les contacts avec le virus. Qu'il s'agisse de dépenser de l'argent ou d'en recevoir, nous avons assisté à l'accélération de l'adoption du paiement numérique comme l'un des sous-produits de la pandémie COVID-19.

Les comportements de paiement ont évolué à un rythme très rapide en cette période et les méthodes numériques pratiques sont les gagnantes évidentes de cette crise. Ces habitudes s'étaient avérées difficiles à rompre jusqu'à la pandémie COVID-19. Alors que les consommateurs en situation de confinement s'habituent à une vie plus numérique, l'utilisation du portefeuille mobile a fait un bond dans pratiquement tous les coins du monde, en ligne et hors ligne, afin de minimiser les vecteurs de contamination.

Néanmoins, face à cette crise sanitaire, il a fallu que les sociétés remettent tout en question ,réagir rapidement , et élaborer un plan de relance pour s'adapter à cette nouvelle situation, pour pouvoir continuer à vendre même en période de confinement.

De son côté, la Tunisie n'échappe pas à ce constat. La crise liée à la propagation du coronavirus a, d'une manière ou d'une autre, métamorphosé l'usage du numérique via un business model adapté à cette période .De nombreuses parties prenantes recueillent d'ores et déjà de grands bénéfices tirés de la numérisation des paiements. Toutefois, les succès obtenus soulèvent certains changements que les acteurs du secteur des paiement ont dû prendre en considération pour concevoir un plus grand nombre d'options de paiements numérique pour leur clients et faire émerger une économie et un développement encore plus inclusifs. Certaines entreprises ont carrément suspendu leurs activités, mais d'autres ont saisi l'opportunité du digital et se sont lancées dans le e-commerce, notamment, via les réseaux sociaux. Parmi ces sociétés, certaines ont adopté le paiement à distance et les services de livraison depuis X temps, alors que plusieurs autres se sont retournées vers le commerce électronique pour s'adapter à la nouvelle donne et combler leurs pertes.

Section 1 : Impact de la crise sur les transactions effectuées par cartes bancaires

A l'avenant des pays du monde entier, la Tunisie a imposé des restrictions de confinement pendant la pandémie COVID-19. Peu de secteurs ont été impactés positivement puisque la majorité a subi des effets négatifs. Ces implications n'ont pas épargné le secteur des paiements qui a été fortement touché dans son ensemble. Dans cette section, nous essaierons de discuter en détail de l'effet du COVID-19 sur l'industrie de la monétique en Tunisie.

A travers ce cas pratique, nous avons étudié, en nous appuyant sur des statistiques issues par la SMT et l'APTBEF, l'impact des restrictions de confinement sur les retraits bancaires, les paiements TPE et l'e-commerce en Tunisie, sur une période allant de janvier à septembre 2020. Ensuite, nous avons également suivi les taux de croissance sur cette même durée par rapport aux cinq dernières années (2016-2020). Afin de mieux cerner cet impact, nous avons scindé notre analyse en trois axes majeurs à savoir le pré-COVID-19, confinement et le déconfinement et nous nous sommes attardés séparément sur le comportement des cartes bancaires locales ainsi qu'étrangères.

I. Transactions réalisées par cartes locales

Bien avant la crise actuelle due au coronavirus, l'utilisation des tunisiens de la carte bancaire pour les opérations financières autres que les retraits avait toujours été limitée, ne dépassant pas les 15%. De plus, les cartes de crédit sont essentiellement utilisées pour les retraits de billets. Seule une minorité de tunisiens utilise les cartes bancaires et très peu de commerçants peuvent recevoir des paiements en ligne. Malgré le nombre d'internautes, un des plus élevés en Afrique par rapport au nombre de la population, l'E-commerce en Tunisie n'a pas fait l'ascension espérée pendant longtemps. Dans ce qui suit, nous allons voir si ce phénomène est à confirmer ou à réfuter à l'épreuve des changements imposés par le contexte pandémique sur les paiements.

1. Pré-COVID

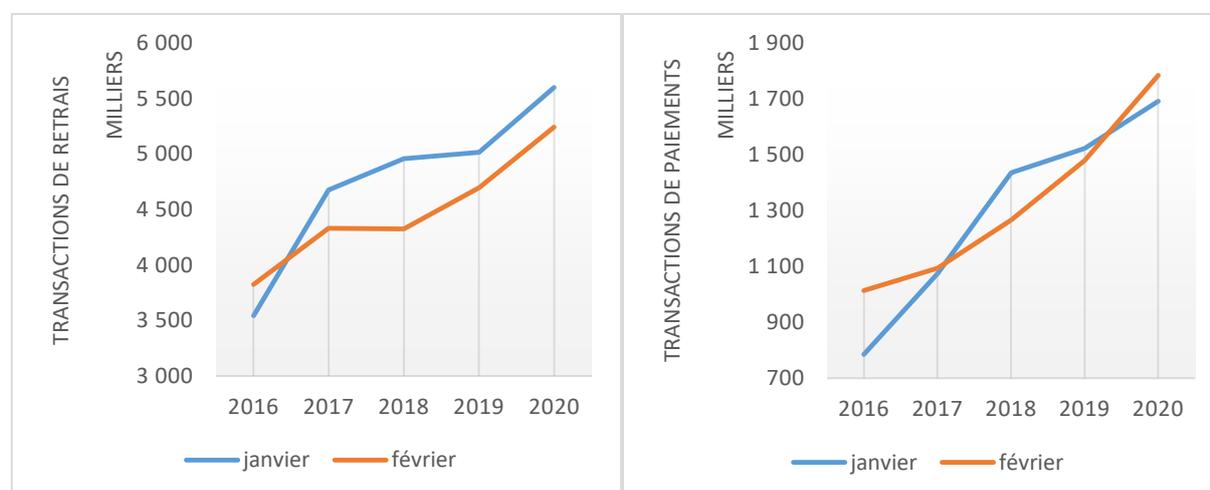
N'étant pas le pivot de notre étude d'impact, la période pré-COVID ne portera pas de détails approfondis sur le comportement des indicateurs de la monétique d'une façon séparée. L'idée générale est qu'en janvier et février 2020, la tendance des transactions réalisées par cartes bancaires pour les retraits et les paiements par TPE était uniforme à celles observées durant années passées et ne semble pas avoir été impacté en 2020 comme l'atteste le graph 15.

Au terme du mois de janvier de l'année 2020 ; 4.8 millions de transactions de retraits d'une valeur de 773 millions de dinars avaient été enregistrées, soit une croissance de 12% en nombre et de 2% en volume par rapport à la même période un an plus tôt. En février, 4.5 millions de transactions ont été réalisées, d'un montant de 726 millions de dinars soit à peu près le même niveau que la même période l'année dernière.

En janvier, les paiements par TPE ont atteint 1.7 millions de transactions avec un taux de croissance annuel s'était établi à 21% par rapport à l'année précédente. En février, l'activité des paiements en magasins avait accusé une hausse de 28% sur son activité en volume et 21% en nombre de transactions. Précédant le confinement, cette période n'a pas encore eu un impact négatif sur les tendances uniformes de croissance durant les cinq dernières années.

Pour ce qui est des paiements en ligne, le rythme de croissance en janvier et février 2020 fut homogène à celui des dernières années. On s'attend néanmoins à la réduction de ces paiements numériques en mars suite aux annulations observées dans les transports, les voyages et les hébergements de loisirs connexes prévus pour les vacances.

Figure 15: Evolution des transactions réalisées par cartes locales Janvier-Février 2016-2020



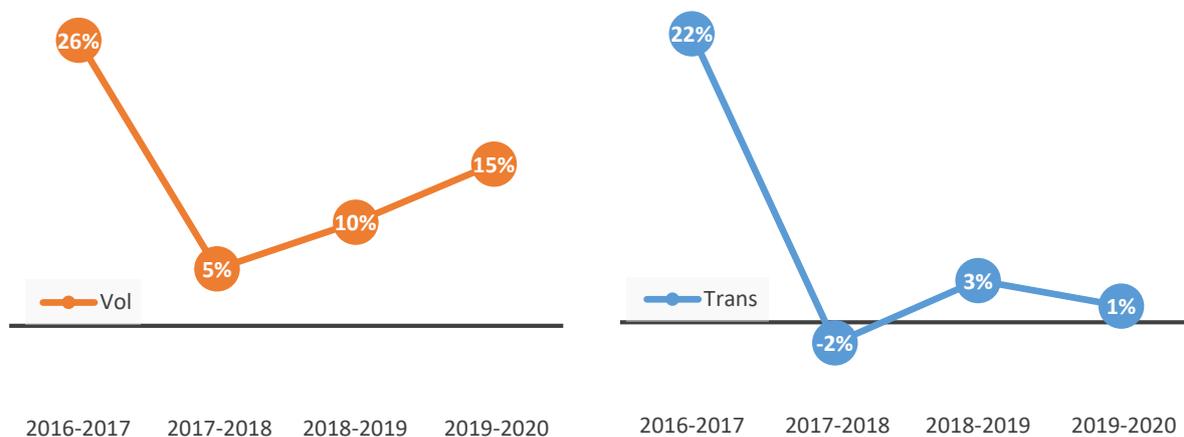
2. Confinement

Si aucun impact n'a été réellement détecté du 1 janvier au 22 mars 2020, date d'annonce du confinement général en Tunisie, c'est surtout au cours du mois d'avril qu'on a commencé à sentir l'effet du COVID et à voir des croissances négatives dues à l'impact sévère de la mise en quarantaine. Les différents indicateurs de la monétique ont également connu une baisse en nombre et en volume certes mais le cash a été moins impacté que le paiement et le E-commerce.

2.1. Retraits

En mars 2020, une hausse de 15% a été observée au niveau du volume des retraits effectués par cartes bancaires tunisiennes par rapport à la même période de l'année précédente. Tandis que le rythme de croissance du nombre de transactions s'est maintenu presque stable à son niveau de 2019 comme mentionné dans le graphique ci-après.

Figure 16: Evolution du taux de croissance des retraits effectués par cartes locales en mars 2016-2020



Source : SMT, 2020.

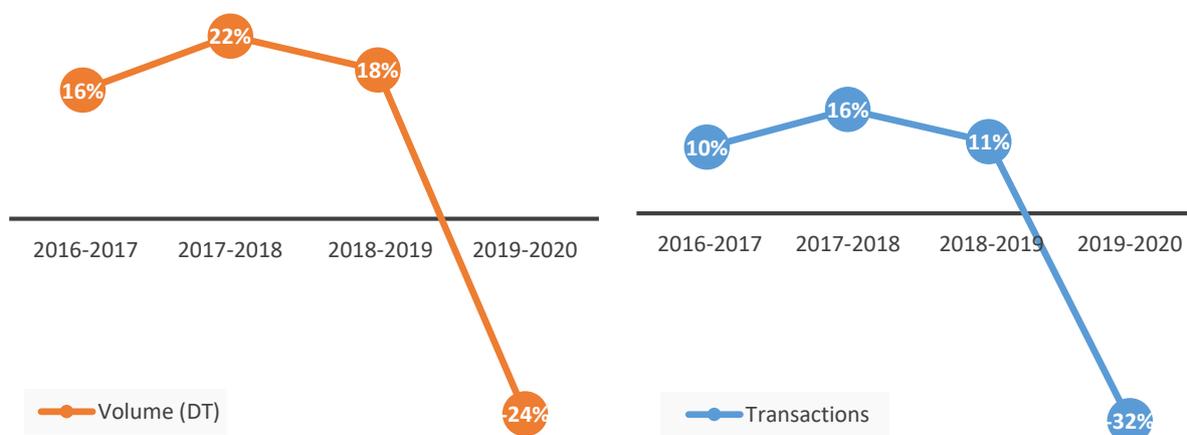
Cette accélération du volume s'est remarquablement déclenchée une semaine avant le confinement annoncé le 22 mars 2020. A titre d'exemple, le mardi 17 mars accuse à lui seul un volume record de transactions d'une valeur de 57 millions de dinars et un nombre exceptionnel de 327 mille opérations réalisées par cartes locales et internationales. Les craintes de potentielles difficultés dans les réapprovisionnements auprès des DAB en raison de la restriction des déplacements physiques ont fait que les tunisiens se sont afflués vers leurs banques et ont retiré d'importantes sommes en cash qu'ils ont ensuite dépensées sur plusieurs semaines dans les épiceries et les commerces ouverts sauf supermarchés.

L'un des effets les plus évidents de la crise du coronavirus en matière de retraits réside dans l'impact significatif de la suppression des frais d'inter change. Les tunisiens ont retiré de plus en plus des autres banques à partir du 19 mars, d'où un changement de comportement a été observé.

L'argent liquide en général a été traité avec prudence et répréhension une fois le confinement institué, principalement en raison de la peur de transmission du virus COVID-19. Ce constat se traduit par le déclin les retraits d'espèces en avril 2020 via les guichets automatiques, qui ont enregistré une baisse de 24%, par rapport à avril 2019, ce qui équivaut à un ralentissement d'environ 32% du nombre de transactions par rapport à la même période de l'année précédente(cf.graph 17) .Cet abandon temporaire du cash pourrait signifier l'installation

d'une nouvelle tendance anticipant le besoin de règlement en ligne au lieu des options de paiement en espèces devenant risqués.

Figure 17: Evolution du taux de croissance des retraits effectués par cartes locales en avril 2016-2020



Source : SMT, 2020.

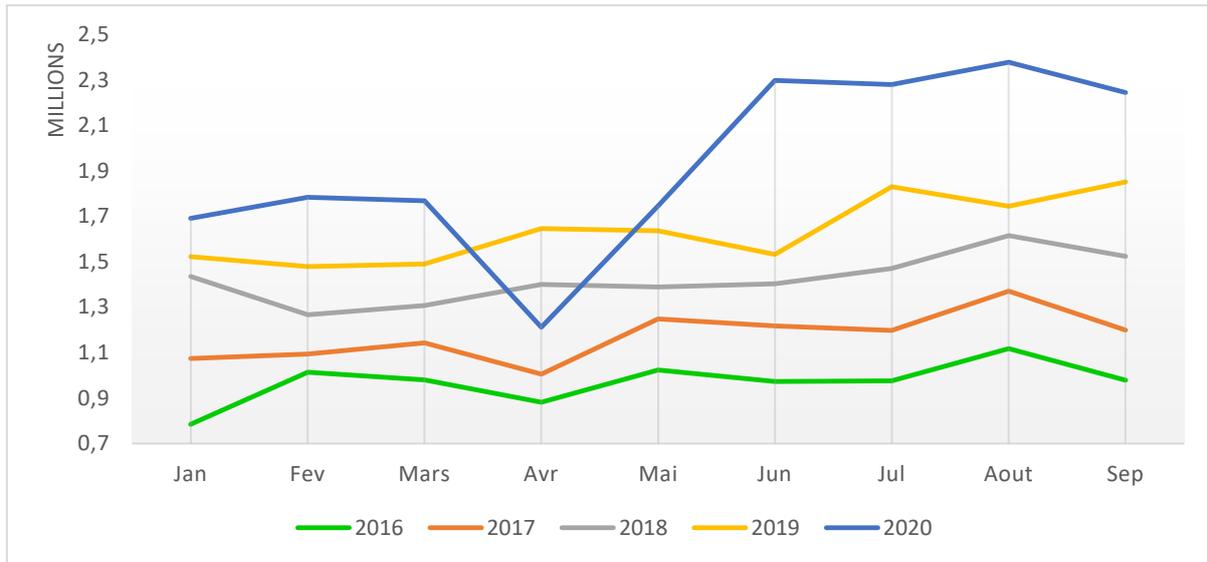
2.2. Paiements

L'impact de la crise de coronavirus sur les paiements en mars 2020 n'était pas assimilable à celui du mois d'avril de la même année. D'une part, certains prestataires de services de paiement ont déclaré que leurs clients utilisaient des cartes plus souvent en mars qu'auparavant. D'autre part, les dernières informations chiffrées indiquent que les fermetures de magasins ont entraîné une diminution du nombre et de la valeur des paiements par carte en avril 2020.

En effet, en mois de mars, une croissance d'environ 19% aussi bien en nombre de transactions qu'en volume des paiements par cartes locales a été observée par rapport à la même période de l'année 2019. Ceci peut être expliqué par l'aversion au paiement en espèces imputable aux craintes de transmission du virus. De plus, à la veille de l'annonce du confinement, les tunisiens se sont empressés vers les magasins et les grandes surfaces pour s'approvisionner en produits alimentaires et sanitaires. Alors que les paiements par carte représentent généralement une part élevée dans le secteur du grand commerce spécialisé, 60% des ventes peuvent avoir été payées par carte de débit, Visa ou Mastercard – d'où une augmentation marquée par rapport à une part de 19% en mars de l'année dernière.

Cependant, un examen du nombre et du volume de transactions de paiements de proximité entre avril 2019 et avril 2020 a montré le déclin des paiements par cartes tunisiennes à l'épreuve des mesures de confinement imposées par la pandémie. En effet, la période de mise en quarantaine était la période de freinage significative des dépenses des consommateurs, ainsi que le report de plusieurs paiements mensuels courants d'où la chute sévère montrée par le graph ci-dessous.

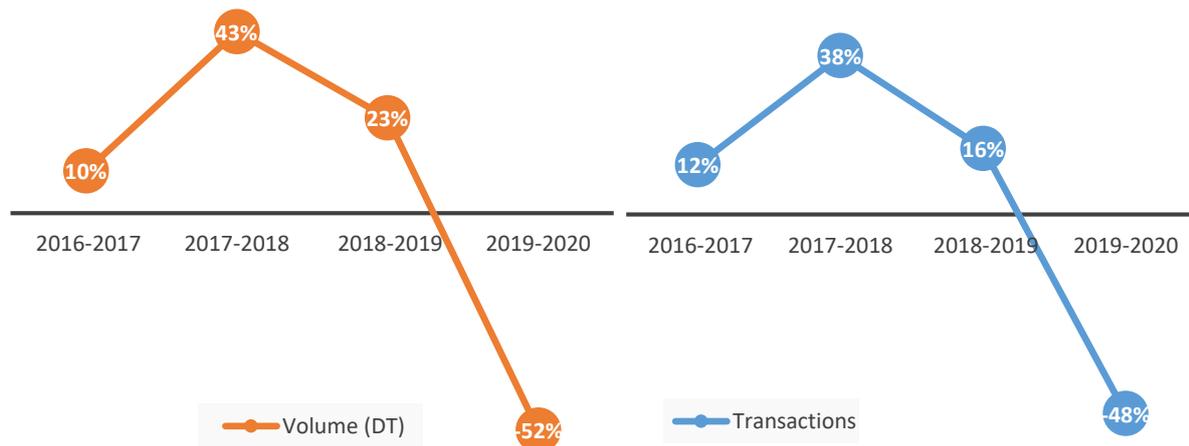
Figure 18: Variation mensuelle du nombre de transactions de paiements effectués par cartes locales



Source : APTBEF, 2020

Le confinement a provoqué une incertitude considérable dans les décisions concernant le montant et le calendrier des dépenses et des paiements des tunisiens. Les points de vente au détail et les centres commerciaux, qui attiraient les dépenses de consommation, ont été contraints de fermer, ce qui a entraîné une nouvelle réduction des paiements en face à face. Cela se traduit par une baisse d'environ 52% en valeur et une chute de 48% du taux de croissance des transactions globales observées dans les paiements par TPE durant le mois d'avril 2020, par rapport à ceux de la même période un an plus tôt (cf.graph19), soit un retour au niveau de 2017 et ce malgré les mesures incitatives à savoir la suppression des commissions payées par les commerçants pour les achats inférieurs à 100 dinars.

Figure 19: Evolution du taux de croissance des paiements effectués par cartes locales en avril 2016-2020



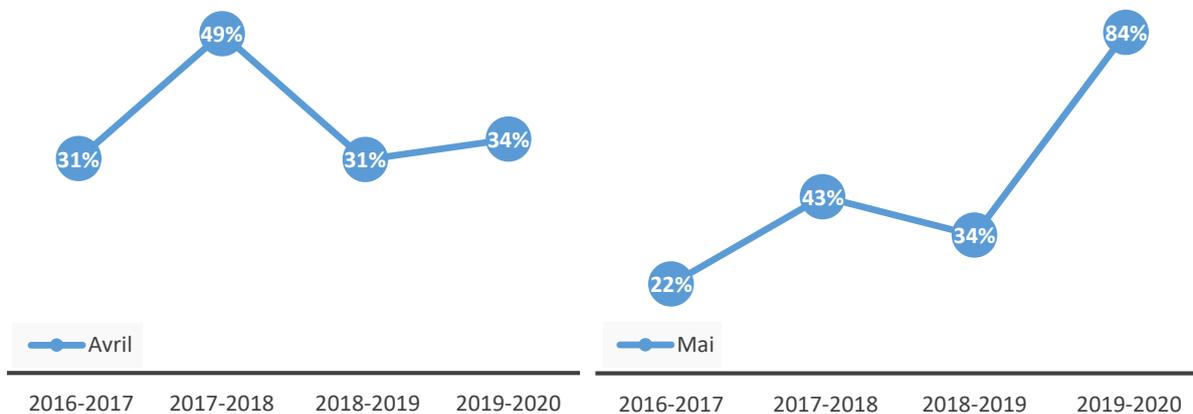
Source : SMT, 2020.

2.3.E-Commerce

Depuis que les magasins et les déplacements physiques ont été limités, les consommateurs tunisiens semblent avoir été encouragés à recourir à d'autres modes d'achat en ligne pour les produits essentiels et non essentiels.

A partir de mi-mars, le volume des flux générés par les nouveaux utilisateurs de E-commerce a augmenté de 26% et le nombre moyen de transactions a augmenté de 9 pour cent par rapport à la même période l'an dernier. Alors que les tunisiens n'utilisaient pas ces méthodes régulièrement avant la pandémie, une augmentation de la croissance du E-commerce suggère que le passage au numérique durera au-delà des mesures pandémiques.

A partir d'avril 2020, une croissance d'environ 34% en volume de l'E-payment a été détectée en comparaison avec le même mois de l'année passée. La principale raison de ce procès était que les paiements pour les divertissements à domicile tels que les services de diffusion directe et de streaming, ont substitué les moyens de divertissement extérieurs tels que théâtres, cinémas, restaurants ,etc. en présence de restrictions .



Ce boom s'est poursuivi en mai avec un taux exceptionnel d'évolution de 84% par rapport à mai 2019. Ce qui pourrait signifier l'inscription de nouveaux e-acheteurs. En outre, cela peut avoir conduit à l'adoption de paiements de factures numériques puisqu'une proportion considérable de la population active travaillant à domicile, peut avoir entraîné une augmentation de la consommation moyenne des services tel que l'électricité, l'eau le gaz et Internet, d'où le règlement en ligne des factures.

Ce virage numérique était certes inattendu, mais les situations de crise influencent le comportement des consommateurs qui sont à la quête d'options de paiement numérique sécurisées et pratiques respectant les recommandations de distance physique. Le COVID-19 s'accélère une nouvelle ère des E-paiements motivée par les besoins changeants des habitudes de paiement et pour beaucoup, ces modes de paiement pratiques seront un facteur qui influencera un changement de comportement à long terme.

3. Dé-confinement

La première phase de déverrouillage du confinement, déclenchée le 15 mai 2020, a conduit à la reprise de plusieurs entreprises et donc à la relance de la consommation globale en utilisant des moyens de paiement numériques et des méthodes d'achat au comptant. Dans l'ensemble, les résultats dégagés suggèrent une forme de continuité des tendances après le confinement.

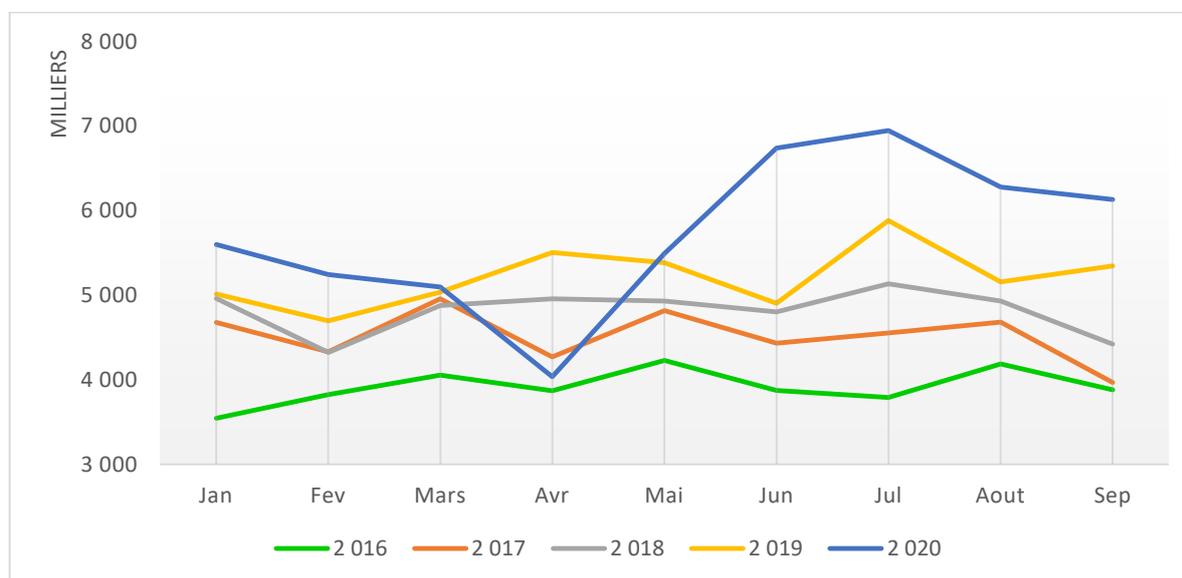
3.1. Retraits

Les résultats déterminent que depuis le confinement a été levé, les tunisiens ont de plus en plus opté pour le cash. Après l'assouplissement des restrictions de confinement à partir de la mi- mai 2020, le nombre de transactions de retraits par cartes bancaires locales au cours de ce mois a légèrement évolué de 2% (et 19% en volume) par rapport à mai 2019.

En effet, c'est en juin que les retraits d'espèces ont clairement explosé. Les taux de croissance s'élevaient respectivement à 50% en volume et 37% en nombre de transactions en comparaison avec le même mois de l'année précédente. La possibilité de paiement à la livraison pour stimuler les ventes en baisse, la réouverture des commerces, principalement les grandes surfaces, la reprise du transport, et la dissipation progressive des incertitudes générales liées à la pandémie, surtout de juin à mi-août, ont encore accéléré les retraits d'espèces.

On s'attendait à ce que le potentiel accru observé dans les retraits soit maintenu. Justement ; les chiffres de juillet jusqu'à septembre 2020 en le témoignent. D'ailleurs, on a assisté à une accélération en crescendo du volume des retraits effectués par cartes locales, qui ont atteint 31% ;25% et 24% respectivement en juillet, août et septembre. Ce même constat a été également appuyé par l'accroissement des taux d'évolution du nombre de transactions, par rapport à la même période de l'année précédente. Les consommateurs qui explorent de nouveau la possibilité de couvrir leurs besoins d'achat auprès des magasins physiques, auparavant en arrêt pendant le confinement, l'accroissement du rythme des dépenses individuelles pendant la saison estivale, la reprise générale des services couramment utilisés et le paiement en cascade de toute cotisation personnelle sont des facteurs possibles pour les niveaux de recouvrement observés comme mentionné dans le graphique ci-après.

Figure 20: Variation mensuelle du nombre de transactions de retraits effectués par cartes locales



Source : APTBEF

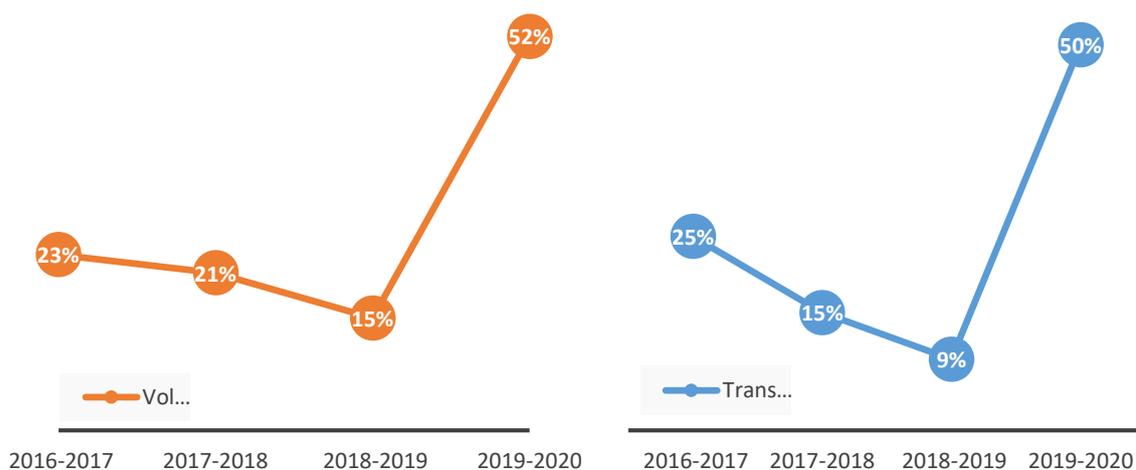
3.2. Paiements

Les assouplissements conditionnels proposés à partir du mois de mai 2020 ont révélé une reprise rapide au cours des mois suivants dans divers modes de paiements. Les entreprises ainsi que les consommateurs ont retrouvé le rythme normal du quotidien. Les enregistrements

des transactions de paiement réalisés par cartes locales montrent qu'aujourd'hui, plus que jamais, les consommateurs tunisiens adoptent le TPE pour dépenser et régler leurs achats.

Un record de 2 297 749 transactions de a eu lieu en juin 2020, signalant un taux de croissance de 50% en nombre et en volume par rapport à la même période de l'année passée (gf.graph 21). Ce constat indique que la population inscrite à l'écosystème bancaire et financier d'une manière générale, a continué de profiter des services de paiements par TPE, qui, une fois mis en place chez un nombre plus important de petits commerçants, sera une cause d'acceptabilité, d'utilisation et de croissance de l'inclusion financière.

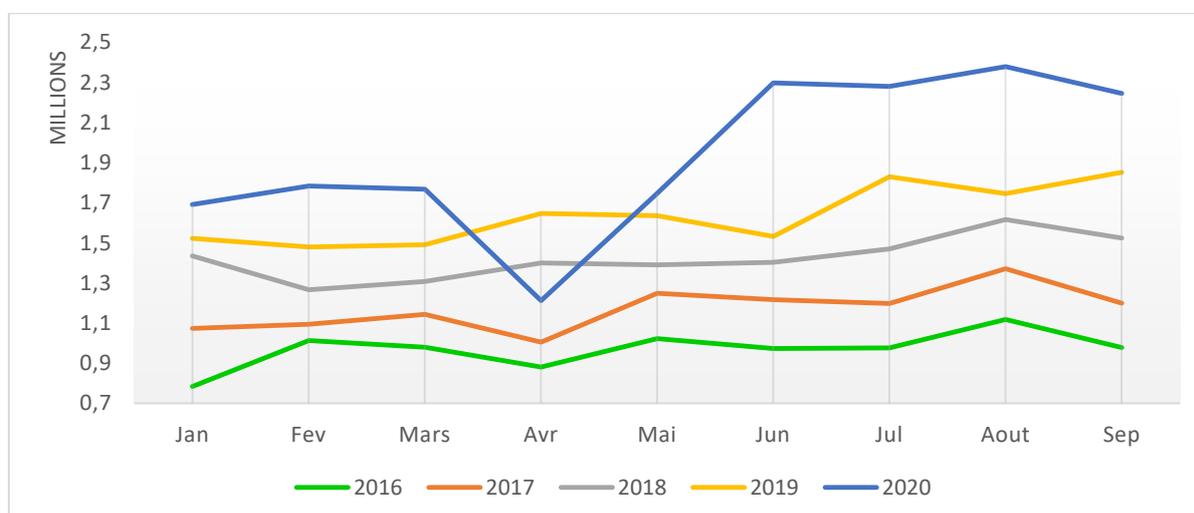
Figure 21: Evolution du taux de croissance des paiements effectués par cartes locales en juin 2016-2020



Source : SMT,2020.

En juillet 2020, les valeurs de transactions des paiements sans numéraire, ont augmenté d'environ 25% par rapport à juillet 2019, ce qui indique que les tendances de croissance observées dans l'ensemble des paiements de juin à septembre 2020 devraient se poursuivre (cf.graph 22), renforcées principalement par les perspectives d'exploitation des TPE pour les paiements en face to face à mesure que les entreprises mettent en place l'infrastructure nécessaire pour reprendre leurs activités, de manière sûre et efficace, et que les consommateurs trouvent en ce moyen, une solution alternative et plus sûre que l'argent liquide pour satisfaire leurs besoins.

Figure 22: Variation mensuelle du nombre de transactions de paiements effectués par cartes locales



3.3.E-Commerce

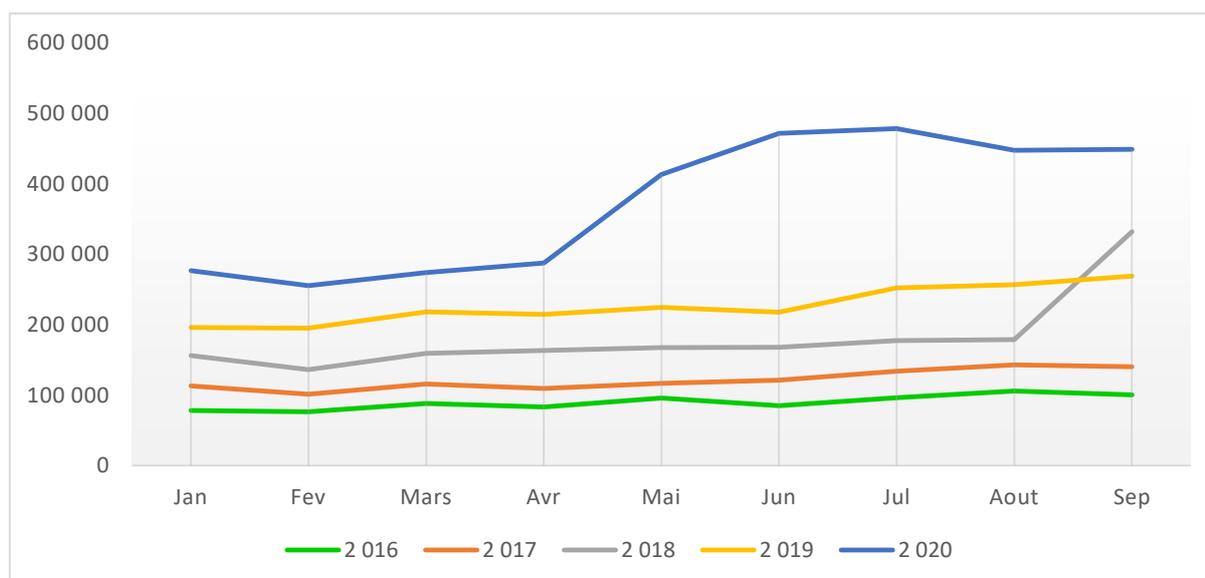
A partir de mai, de nouveaux sites marchands ont vu le jour après avoir assuré l'organisation de la logistique, élément prépondérant à la chaîne du paiement. De juin à septembre 2020 ; on peut confirmer justement la tendance haussière du E-commerce en Tunisie.

Ceci, associé aux effets en cascade de l'aversion aux paiements en espèces, à la fermeture des petites entreprises opérant au comptant, a conduit à d'importants paiements numériques effectués en mai 2020, date à laquelle le E-commerce avait éclaté à environ 84% de ce qu'il était en mai 2019. En moyenne, la valeur des paiements électroniques a augmenté à un rythme plus rapide par rapport aux années passées, puisque le taux de croissance a augmenté d'environ 117% et 89% en juin et juillet respectivement dans toutes les catégories de paiements en ligne.

Pendant le mois de septembre 2020, 150115 cartes bancaires tunisiennes et 5873 étrangères ont effectué 448721 opérations de paiement via *Clic to pay*. Par rapport au mois précédent, le nombre de transactions autorisées a enregistré une légère augmentation. Cette année, l'activité a connu une évolution de plus que 63,97% en volume et 20,31% en chiffre d'affaires par rapport à la même période de l'année précédente.

En outre, on s'attend à ce que le potentiel accru observé dans le *payment mobile* soit maintenu (cf. graph 23), car de nouvelles voies de paiement courantes telles que, les abonnements, le paiement des impôts et des taxes grâce au mobile, la vente électronique de timbres fiscaux, etc. devraient être couvertes par le portefeuille digital. Cela indique que la portée du processus de dématérialisation des paiements s'est largement répandue dans les marchés non pénétrés fonctionnant auparavant principalement au comptant. L'initiative de transfert direct d'avantages sociaux annoncés par le gouvernement a encouragé la population rurale à utiliser activement les services mobiles pour récupérer les aides en espèces transférées sur leurs comptes bancaires. De plus, le soutien des opérateurs de télécommunications pour la mise en place d'une infrastructure solide, a augmenté le nombre d'inscriptions.

Figure 23: Variation mensuelle du volume d'activité d'E-commerce



Source : APTBEF, 2020.

II. Transactions réalisées par cartes étrangères

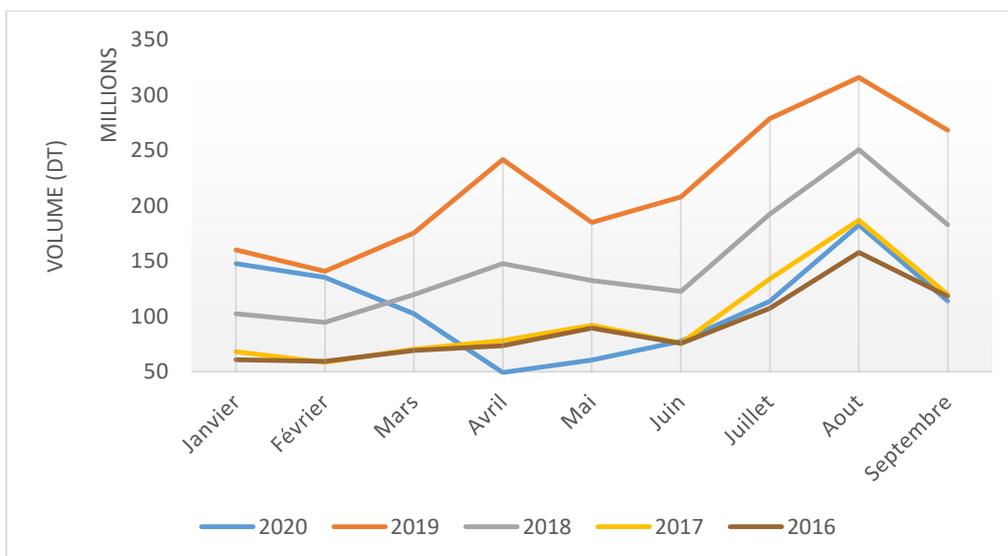
Si le paiement par cartes bancaires locales a été impacté en 2020 par les séquelles de la crise sanitaire ; les volumes de transactions réalisées par cartes bancaires et cartes de crédit internationales ont été d'autant plus vouées au déclin en absence quasi-totale de tourisme. D'une manière générale, les touristes ont un comportement plus mature en termes de paiement électronique. Une chute exceptionnelle des recettes d'hôtellerie, billetterie et voyages, explique clairement la décroissance répercutée sur d'autres secteurs en relation directe avec ces activités, notamment celui des paiements numériques.

De janvier à septembre 2020, l'activité de la monétique a enregistré 3 millions transactions réalisées à l'étranger par des porteurs tunisiens d'une valeur de 983 millions de dinars, soit une décroissance de 57% en volume et 69% en nombre de transactions par rapport à ce qui été réalisé l'année dernière durant ces neuf mois respectifs. Le graphique ci- après témoigne du renversement de tendances entre 2019 et 2020 surtout de février à mars, à la veille du confinement qui fut instauré dans la majorité des pays du monde .Cette tendance négative s'est d'autant plus creusée en avril et mai 2020 pour atteindre des niveaux qui marquent un recul considérable même au-dessous du niveau réalisé en 2016.

A l'avenant du contexte local, une reprise s'est faite remarquée à partir de mai 2020 en manifestant une certaine forme de continuité sur les mois qui suivent, sans pour autant pouvoir rattraper l'échelon des années 2018 et 2019.

Certes le flux des touristes était quasiment nul en pleine crise ce qui a sévèrement touché le volume des transactions réalisées par cartes étrangères. Cependant, il est trop tôt pour conclure que les changements observés sont la résultante de la crise de COVID-19 seulement. Ces comportements pourraient dissimuler l'existence d'autres facteurs autres que la pandémie surtout dans un contexte international vulnérable aux actes terroristes et à la situation géopolitique à titre d'exemple.

Figure 24: Transactions réalisées par cartes étrangères



Source : APTBEF, 2020.

Section 2 : Avenir post-COVID

Une fois les résultats et analyses établis, nous pouvons à ce stade les extrapoler pour prendre en considération une amplitude plus importante de la crise provoquée par le COVID-19. Dans une première étape nous allons revenir sur les mesures relatives aux systèmes de paiement qui ont suscité l'intérêt des autorités tunisiennes dans le cadre de la lutte contre les retombées économiques et sociales de la propagation de la pandémie. Ensuite, cette section sera clôturée par une batterie de recommandations afin de mieux prévoir la reprise et les pistes à envisager pour accélérer la croissance du secteur, vital à l'inclusion financière et la création de valeurs à l'ère du Digital.

I. Impact sur les catégories de paiement autres que cartes

Les constats dégagés de l'analyse empirique ont démontré que la fermeture d'entreprises et le confinement ont entraîné une baisse globale des volumes de transactions des cartes bancaires locales. D'autres modes de paiement utilisés ont répondu de manière différente et distincte aux changements apportés par la Pandémie. A travers le tableau suivant nous examinons l'impact relatif du COVID-19 sur différents catégories de paiement hormis les cartes.

Tableau 9 : Impact sur les catégories de paiement autres que cartes

Moyen de paiement	Impact ⁴⁸	Terme de l'impact	Remarques
E-wallet		Moyen terme	Le E-wallet devrait connaître une traction accrue du volume des transactions et du nombre d'utilisateurs en raison de l'augmentation des paiements effectués en ligne mais surtout grâce au lancement de l'application Mobile « Flouci » qui s'insère dans l'orientation nationale de decashing et d'inclusion financière et rejoint l'initiative TPE, lancée également dans cet esprit. « Flouci » est un service innovant qui permet: - L'ouverture à distance d'un compte bancaire (particulier) Webank 100% en ligne en mode Full Digital en se basant sur un processus d'authentification à distance et un entretien en visio- conférence. Cet entretien est sécurisé et assure une conformité réglementaire absolue ; -L'obtention de la signature électronique DIGIGO, attribuée par « Kaoun » étant une Autorité d'Enregistrement Déléguée auprès de Tuntrust ; -L'ouverture à distance d'un « Wallet Flouci », rattaché au compte Webank permettant d'assurer la sécurité des transactions.

⁴⁸ Rouge : défavorable, Jaune : modéré, Vert : favorable

<p>Badge de télépéage</p>		<p>Moyen terme</p>	<p>Avec ce produit, on s'attend à un élan grâce à la réduction du nombre de caisses avec paiement en espèces au profit des caisses automatiques avec télépéages, et ce afin de diminuer le risque de contamination par le virus dû à la manipulation des pièces de monnaie. Et pour encourager l'option par les voyageurs de la solution de télépéage, Tunisie Autoroutes a décidé d'octroyer le module de télépéage gratuitement à tout demandeur.</p> <p>Sans oublier que la recharge de ce badge via téléphone à tout moment et à distance est désormais possible, facile, entièrement sécurisée et sans frais supplémentaires. Le service de paiement en ligne de badges de télépéage est accessible à tous les abonnés Ooredoo disposant d'une carte bancaire ou carte prépayée MobiCash depuis le menu USSD *122#.</p>
<p>QR code</p>		<p>Long terme</p>	<p>L'utilisation du mode de paiement sans contact tels que le QR Code est prévue d'enregistrer une croissance en raison de sa commodité, de sa rapidité, de son faible entretien et de la sécurité qu'il offre.</p> <p>La Société tunisienne de banque (STB) a lancé, en avril 2020, la toute première application pour recharge mobile via Scan.</p> <p>Le principe est de pouvoir utiliser son appareil mobile pour scanner la carte prépayée STB qu'on voudrait recharger ou alimenter à partir de son compte bancaire</p>

Source : Travail de l'auteur

II. Analyse d'impact sectoriel

Les acteurs du paiement sont impactés différemment d'un secteur d'activité à un autre, en fonction de leur exposition à divers secteurs. Cette vision a été prise en gardant à l'esprit un délai d'au moins six mois pour ces secteurs, en fonction de la manière / du moment où le confinement fut achevé. Le tableau suivant met en évidence l'impact de la pandémie sur divers secteurs du point de vue des paiements numériques.

Tableau 10: Impact sectoriel

Secteur	Impact ⁴⁹	Terme de l'impact	Remarques
Transport aérien		Moyen terme	Le secteur du transport aérien contribue à une part importante des paiements numériques globaux. On s'attend à ce que cette part diminue à court et moyen terme en raison : 1. Des déplacements limités en raison des restrictions et de la crainte des navetteurs de voir le virus se propager. 2. Des voyages d'affaires limités car le travail à domicile est la nouvelle norme adoptée. 3. Seuls les déplacements essentiels sont préférés par le grand public 4. Incertitude sur les directives de verrouillage par les différents États.
Paiements transfrontalier		Moyen terme	Les sociétés de paiement effectuant d'importantes transactions transfrontalières devraient être affectées par la chute du tourisme, les barrières commerciales, les incertitudes liées à l'offre, etc.
EdTech		Moyen terme	Le confinement et la fermeture des écoles et des établissements d'enseignement se sont avérés être une aubaine pour les entreprises EdTech, avec une augmentation de la demande pour leurs services rendue possible par les paiements en ligne.
Assurance vie		Moyen terme	En raison de la pandémie, les assureurs ont constaté une augmentation des paiements numériques à mesure que les nouveaux paiements et les renouvellements de polices sont effectués en ligne.
Commerce de détail en ligne		Long terme	Des innovations qui permettent aux commerçants d'accepter des paiements via leurs smartphones à partir des applications mobiles sont autant de facteurs qui favorisent l'acceptation des paiements numériques dans ce segment.
Dons		Court terme	Ce secteur a connu un impact positif grâce aux types de transactions suivants 1. Dons effectués aux fonds établis par les gouvernements 2. Aide financière fournie par le

⁴⁹ Rouge : défavorable, Jaune : modéré, Vert : favorable

			gouvernement par le biais de diverses réformes, etc.
Télécom		Moyen terme	Les entreprises de télécommunications verront également une augmentation des transactions à mesure que les paiements et les recharges passeront aux canaux numériques. En outre, la hausse de la demande de services Internet à large bande alimentera également la hausse des transactions.
Facturation en ligne des services publics		Long terme	Ce segment était déjà en baisse en termes de paiement numérique, mais COVID-19 devrait le pousser à une accélération plus rapide. Ce segment est sensée encore se développer à mesure que de nouvelles catégories d'émetteurs de factures devraient être incluses dans l'infrastructure numérique.
Frais de paiement – systèmes de cartes		Moyen terme	Des secteurs comme l'immobilier et l'automobile verraient leurs tarifs baisser, tandis que les secteurs en croissance comme le E-commerce et la commande mobile verraient une hausse des frais. Les frais de réseau globaux diminueraient pour les systèmes de cartes.
Hôtellerie et Restauration		Court terme	Le confinement a causé de graves pertes d'activité pour les restaurants et les hôtels. Les restrictions sur les voyages ont entravé la haute saison pour plusieurs d'entre eux. Cela aura à son tour un impact négatif sur les volumes de paiement.
Santé/pharma		Moyen terme	Les acteurs du paiement associés au secteur de la santé / pharmaceutique verront une augmentation des paiements numériques en raison de la pandémie COVID-19.
Gouvernement		Court terme	Les paiements impliquant le gouvernement augmenteraient à deux titres: premièrement, l'aide financière fournie par le gouvernement via le transfert direct des aides sociales; et deuxièmement, les dons accordés par des fonds gouvernementaux contribueraient à une augmentation des transactions numériques.

Source : Travail de l'auteur

III. Mesures prises par la BCT au milieu des restrictions liées à la situation de crise

La Banque centrale de Tunisie a soutenu les efforts du gouvernement tunisien par la mise en place une panoplie de mesures en réponse socio-économique afin d'amortir les effets négatifs de la pandémie. Suivant l'objet de notre étude, nous allons nous attarder, dans ce qui suit, principalement sur les mesures dédiées à l'activité de paiement en Tunisie.

A cet effet, la BCT a annoncé une édition publiée (n ° 11 de 2020) relative aux "conditions de fourniture des services de paiement mobile". Cette circulaire, publiée le 18 mai 2020, vise à favoriser un climat favorable au développement des processus d'extraction numérique en plus de réduire la liquidité, stimuler l'intégration financière et mettre en place un cadre unifié qui combine différents services de paiement mobile. Elle aspire également à uniformiser les exigences minimales des différents acteurs de l'industrie des services de paiement mobile et à renforcer la sécurité, l'efficacité et la confiance des utilisateurs des nouveaux modes de paiement. Par ailleurs, l'institut des émissions a indiqué que cette publication s'applique également aux banques, à tous les établissements de paiement, à la poste nationale et aux banques agréées par la banque centrale afin de fournir ce service. La circulaire prévoyait également, en ce qui concerne les tarifs des services, que six services soient gratuits et deux services bénéficieraient de tarifs spéciaux, en plus de fixer les conditions de conformité aux règles de sécurité lors des opérations de paiement.

Les services suivants, précise la circulaire, doivent être assurés à titre gratuit⁵⁰. Il s'agit de :

- La souscription au service de paiement mobile ;
- Les opérations de cash in ;
- Les paiements commerçant pour le client payeur ;
- La consultation du solde et les détails des transactions ;
- La résiliation du service de paiement mobile ;
- Le paiement commerçant, effectué avec le téléphone mobile dont la valeur est inférieure ou égale à 15 dinars.

Quant aux services à « tarifs spéciaux », ils concernent :

- Les frais d'inter-change pour toute opération de transfert de fonds et de paiement commerçant qui ne peuvent excéder 0,3% de la valeur de de l'opération,
- Les frais de paiement mobile tardif ne sont pas assumés par le client, si le retard a été occasionné par une interruption planifiée du service dont le client n'a pas été informé.

Or, ces mesures d'urgence ne devraient pas être sans impact sur les banques. De prime abord, leur complexité entraîne automatiquement des surcoûts opérationnels pour les banques. Le tableau suivant énumère les différentes mesures prises par l'autorité monétaire quant à l'activité des paiements et analyse leur impact financier sur les comptes des banques.

⁵⁰ Source : Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2020-11 du 18 mai 2020

Tableau 11 : résumé des mesures réglementaires pendant la pandémie du COVID-19 et leur impact sur le secteur bancaire

Mesures relatives aux systèmes de paiement	Impact sur les banques
Par application de la décision du Gouvernement (décret-loi numéro 8 du 17 avril 2020), il a été décidé de suspendre les délais et procédures de régularisation, de poursuites et d'exécution relatifs aux chèques, et ce, à partir du 11 Mars 2020. La suspension entraîne l'arrêt du cours des intérêts et pénalités de retard. La suspension de l'accomplissement desdites procédures demeure applicable jusqu'à l'expiration d'un mois après la date de publication d'un décret gouvernemental prescrivant la levée de ladite suspension.	Un manque à gagner pour les banques en termes de PNB vu l'annulation des intérêts de retard et des pénalités mais un impact de confiance favorable pour les opérateurs économiques qui utilisent couramment les chèques dans leurs transactions.
<ul style="list-style-type: none"> - Gratuité des services de retrait interbancaire des billets de banque des distributeurs automatiques de billets (DAB), - Remise, gratuite, à toute personne qui en fait la demande une carte bancaire prépayée, - Suspension des commissions appliquées sur les transactions à petits montants dont la valeur ne dépasse pas 100 dinars, le prélèvement de toute commission appliquée aux facturiers et aux commerçants pour le service de paiement électronique, - Exigence pour une banque de délivrer, gratuitement, une carte bancaire à tout client titulaire d'un compte, qui en fait la demande. 	<ul style="list-style-type: none"> - À court terme, impact direct sur le PNB qui se traduit par la baisse des commissions. Cette mesure peut aussi avoir une pression sur les liquidités des banques et entrainer par conséquent la baisse des dépôts de la clientèle, - L'augmentation du taux d'équipement en cartes monétiques qui aura un impact favorable sur les commissions sur le long terme.
- Fixation du cadre réglementaire de fourniture des services mobiles domestiques pour appuyer le développement des paiements mobiles et lutter contre la circulation fiduciaire.	- Un impact à long terme favorable sur la liquidité des banques dans la mesure où il réduit les fuites de liquidité en dehors du circuit bancaire et augmente la traçabilité des transactions.

Source : Travail de l'auteur

Par ailleurs, pour soutenir l'action du Gouvernement dans sa lutte contre les retombées attendues de la crise sanitaire COVID-19 sur l'activité économique et la sphère financière, la Banque Centrale de Tunisie a annoncé un ensemble de mesures visant entre autres à assurer le bon fonctionnement des systèmes des paiements et contribuer à la préservation de la stabilité financière. S'agissant de la digitalisation de la chambre manuelle, toutes les banques étaient invitées, dès la première semaine de confinement, à garder toutes les valeurs chez elles et d'envoyer juste les images aux banques destinataires via mail et les informations correspondantes ont été véhiculées à la banque par le Système d'échange de données (SED). Pour assurer la continuité de cette solution dans un avenir post-crise sanitaire, le défi à relever à ce niveau serait de réfléchir à une solution pérenne pour répondre aux considérations juridiques.

IV. Innovations exigés par le contexte de crise

Bien que les services administratifs étaient à l'arrêt quasi complet, une panoplie d'initiatives technologiques ont été déployées telles que la mise en place de robots de surveillance, le développement d'une plateforme pour les demandes d'autorisation de circulation,

l'arrangement de plateformes pour l'enseignement à distance, et enfin la mise en place de la nouvelle solution de « Portefeuille Digital ». Dans cette partie, nous avons essayé d'analyser ses mesures et d'avancer quelques recommandations, ainsi que des pistes de réflexion stratégiques sur le long terme.

1. Dématérialisation des paiements

On peut dire que la crise du COVID-19 a ouvert la voie aux innovations en matière de paiements, notamment avec l'introduction des E-wallets, en passant à la vitesse supérieure après des années de retard non négligeable. Bien que leur introduction fut imposée dans le but de limiter les encombrements devant les bureaux de poste les paiements, nul ne peut nier que cela a rendu l'expérience utilisateur plus fluide. De ce fait des innovations et initiatives similaires sont nécessaires pour accélérer le rythme de l'inclusion financière

• Mise en place d'une solution de Portefeuille digital

Déployée dès le 6 mai 2020, cette nouvelle solution permet à chaque Tunisien de créer son portefeuille virtuel sur son mobile, recevoir de l'argent, et payer avec en toute simplicité. Il suffit de s'enregistrer sur la plateforme par USSD en choisissant l'une des 3 banques publiques (BNA, BH et STB) ou la Poste. Dès que l'éligibilité est vérifiée, l'utilisateur reçoit un code et peut retirer son argent (cash out) à partir de n'importe quel point de distribution : les agences postales, les agences bancaires et les DABs⁵¹.

Le projet a pu aboutir grâce à une grande mobilisation de plusieurs ministères, de la BCT, la Poste, les banques, la SMT, le CNI et d'autres pour la distribution des aides sociales. Objectif qui a été atteint puisque plus que 350.000 bénéficiaires se sont déjà inscrits sur cette plateforme et on s'attend à plus que 30 000 opérations réalisées à travers le DAB.

Pour permettre aux consommateurs financièrement mal desservis, en particulier les non bancarisés, de recevoir plus rapidement et en toute sécurité les paiements de secours COVID-19, le ministre des Finances a récemment rendu une décision qui permettrait aux futurs paiements de secours COVID-19 d'être décaissés via de nouvelles solutions numériques. Cette décision pourrait ouvrir la voie à un décaissement plus large des avantages gouvernementaux via des E-wallets, augmentant ainsi leur taux de possession parmi les consommateurs non bancarisés à long terme. Les consommateurs qui ont déjà reçu d'autres avantages gouvernementaux par chèque papier peuvent reconnaître la commodité des portefeuilles digitaux et choisir d'y recevoir des avantages gouvernementaux futurs. Une expansion de la possession de cartes prépayées est susceptible d'avoir un effet considérable à long terme sur l'accès des consommateurs non bancarisés aux paiements numériques.

• Recouvrement des cotisations de sécurité sociale par les moyens de paiement électronique.

Une autre strate a été ajoutée au convergent déjà existant de moyens de paiement visant la mise en place totale du *decashing* et du *mobile payment* en Tunisie. Il s'agit d'un partenariat qui a été scellé entre la CNSS, la STB, et la SMT, pour la dématérialisation des cotisations ainsi que le règlement des charges sociales via trois canaux : Mobile, Web, et TPE.

L'objectif est double ; utiliser moins de cash et maîtriser l'économie dite informelle, mais surtout donner la chance à une tranche sociale de régler ses transactions d'une manière électronique, ce qui contribuerait éventuellement à l'Inclusion financière. La STB vient de

⁵¹ Ils sont environ 4000 points de distribution

prévoir 100 000 portefeuilles digitaux et 3500 cartes EMV STB à l'intention de ses affiliés. Quant à la CNSS, elle cible, dans une première phase, 300 000 affiliés parmi les travailleurs indépendants les plus réguliers au paiement de leurs cotisations (chaque trois mois) en leur apportant plus de confort à travers la possibilité de payer à distance. Les professionnels, en revanche, auront le droit à un nouveau canal, le TPE, en plus des moyens déjà existant, notamment le prélèvement et le chèque. En conséquence de quoi, la SMT a doté tous les guichets de la CNSS, environ une cinquantaine, de TPE pour la mise en place de cette solution.

L'initiative actuelle du ministère des Finances en partenariat avec la Banque Nationale Agricole (BNA) visant à accélérer le processus de paiement électronique et à le rendre totalement accessible pourrait devenir une tendance habituelle à l'avenir si les projets pilotes pendant le confinement COVID-19 s'avèrent fructueux. Cela pourrait également inciter les affiliés à payer les amendes, impôts et taxes par téléphone portable. La facilité d'acquisition, tant pour les clients que pour les fournisseurs, devrait contribuer à la croissance à long terme du secteur et faire de la digitalisation des paiements, un moteur de relance économique.

2. Digitalisation de l'administration

L'administration tunisienne est peu digitalisée. Peu d'actions ont été prouvées en ce sens. Malgré le fait que la Tunisie soit lancée depuis 2017 dans un programme de gouvernement intelligent (E-gov) dans le but d'accroître l'efficacité, la transparence et la participation des citoyens, sa mise en œuvre est restée en retard par rapport aux repères fixés. Toutefois, des progrès se font remarquer depuis la survenance de la crise sanitaire et économique.

Selon une conférence de presse organisée le 29 juillet 2020, le ministère des Finances a attesté le lancement de quatre plateformes et de deux opérations digitalisées. Cette batterie de mesures sera un coup de pouce au segment de la gouvernance participative mais aussi à la dématérialisation des procédures administratives et celles de paiement des impôts.

En effet, il s'agit des plateformes des certificats de retenues à la source et des déclarations de paiements de loyers, le service de vente de timbre fiscaux électronique, l'utilisation de Terminaux de paiement électronique pour le paiement des impôts et taxes, la plateforme d'interopérabilité UXP, la plateforme de partage et d'échange « Nebniw Touness » nouvelle plateforme de gouvernance participative et la plateforme nationales des initiatives RSE⁵²⁵³.

Dans ce contexte, les TPE et le portefeuille digital ont été mis au-devant de la scène pour le paiement des impôts et des taxes grâce au mobile. Actuellement, 267 TPE ont été déployés au niveau des recettes des finances afin de pouvoir effectuer des paiements soit par carte bancaire, soit par mobile avec un portefeuille digital. Cette évolution s'inscrit également dans le cadre de la diversification des modes de paiement et le support du decashing⁵⁴.

Sur un autre plan, et avec le décret gouvernemental n°2020-777 du 5 octobre 2020, il sera possible de déposer ces papiers et entretenir ces échanges avec l'administration en question en ligne et par e-mail aussi et ce à partir du 1^{er} janvier 2021.

⁵² Les trois dernières plateformes sont déjà lancées

⁵³ Source : Agence Tunis Afrique Presse, disponible sur https://www.tap.info.tn/fr/Portail_FR_Sciences_technologies/12928820-finances-lancement

⁵⁴ Source : Le manager, disponible sur <https://www.lemanager.tn/2020/07/30/ce-quil-faut-savoir-sur-les-plateformes-et-le-portefeuille-electronique-annonces-par-le-ministre-des-finances/>

V. Recommandations pour une mitigation des effets de la pandémie

Malgré l'impact défavorable à court terme de COVID-19 sur l'économie et l'espace des paiements numériques, les perspectives à long terme du secteur sont prometteuses et les opportunités devraient être l'occasion pour créer une dynamique dans l'écosystème digital.

Dans ce qui suit , nous proposons une série de recommandations sur le court terme pour redresser l'ancien niveau de croissance de l'inclusion numérique avant la phase critique de la crise et sur le long terme pour l'accompagnement des populations vulnérables et des MPTE .

1. Développement de l'usage du digital en Tunisie

Bien que cette mesure prouve qu'il est possible de transformer une crise en aubaine grâce à l'innovation par le digital ; elle atteste, en revanche, du retard accumulé pendant ces dernières années dans la mise en place de réformes et projets structurants notamment dans le domaine du digital. La Tunisie n'était pas préparée à affronter une crise d'une telle ampleur ou du moins d'en atténuer les effets. COVID19 semble être le problème pour lequel les portefeuilles mobiles ont été créés mais l'utilisation publique des portefeuilles mobiles dans les circonstances actuelles marquées par la pandémie du coronavirus, bien que croissante, peu de preuves d'une utilisation accrue du portefeuille mobile ont été prouvées.

Pourtant, le contexte créé par le Coronavirus est une opportunité sans pareil, pour accélérer la transformation digitale du pays pour assurer un retour en force pour l'ère post-crise .Ce faisant, il sera capable de mettre la Tunisie sur le chemin de développement durable et inclusif.

Néanmoins, une transformation digitale d'ampleur nationale n'est plausible qu'en garantissant impérativement un accès équitable à des prix raisonnables aux prestataires de services de télécommunication. La pénétration de la 4G en Tunisie et notamment l'accès à Internet mobile à haut débit, doivent être accessibles pour toute la population, avec la meilleure qualité de service et des coûts réduits.

Dans ce cadre, la digitalisation des transferts sociaux est jugée prioritaire. Soutenir la distribution massive des aides publiques ; la crise du Covid 19 a montré l'importance de ce sujet. Les sociétés de paiement peuvent aider les gouvernements et les organisations d'aide à atteindre les citoyens et les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises, avec une grande variété de paiements de soutien en utilisant diverses méthodes de paiement numérique. Les numéros de compte traditionnels peuvent être indisponibles, en particulier dans les segments de clientèle traditionnellement non bancarisés. Pour ces bénéficiaires de l'aide, il peut être nécessaire d'utiliser d'autres identifiants uniques, tels que les numéros de téléphone portable, les adresses électroniques ou les numéros d'identification des citoyens.

Cependant, certains prérequis sont nécessaires pour accompagner le processus de digitalisation. Il s'agit notamment de palier aux problèmes de l'infrastructure d'interconnexion. Les approches visant à améliorer ou à réaliser l'interopérabilité comprennent les tests de compatibilité, l'ingénierie de produits avec une norme commune et utilisant la même technologie, le même langage de codage ou la même syntaxe sur plusieurs systèmes. Opérer dans une administration de plus en plus digitale, implique aussi la mise en place de l'identité digitale pour l'ensemble des citoyens ; et suppose la mise en place d'un cadre favorisant la digitalisation de l'administration. Ce nouveau cadre devrait permettre la généralisation de la signature électronique et la suppression des démarches archaïques telles que la copie conforme, la signature légalisée, etc.

En Tunisie, nous avons appris des événements précédents que la préparation aux pandémies n'est pas un simple exercice académique. Les flux d'argent et les paiements sont considérés comme essentiels, en particulier en cas d'urgence, et s'assurer que les solutions numérisées se poursuivent dans les délais et comme promis n'est pas moins important que le fait que les hôpitaux restent ouverts pour soigner les malades.

Avec le Coronavirus, on découvre que la Tunisie est un pays sous-développé dans certains domaines, en particulier celui du digital, et le faible niveau d'usage des services à distance pendant cette période le témoigne. Bien entendu, quand on évoque l'usage du digital, cela sous-entend essentiellement du e-commerce, paiement électronique et finance digitale. Toutes les études montrent l'impact favorable de ces activités sur l'économie : inclusion financière, decashing, transparence des transactions financières, réduction des coûts de fonctionnement de l'Etat, amélioration de la liquidité du système financier, etc.

En Tunisie, certains acteurs internationaux comme le Paypal, Uber, Amazon, etc. ainsi que certaines activités internationales à l'instar du Data Mining et le Crowdfunding n'existent pas. La demande d'une carte de paiement internationale n'est pas donnée à tout le monde. La carte technologique internationale est plafonnée à 1000 DT pour les personnes physiques, 10000 DT pour les personnes morales et 100 000 TND pour les sociétés résidentes ayant le label « Startup » et demeure limitée aux activités liées au domaine des TIC. Rares sont les banques qui peuvent donner des services à distance, outre le retrait des GAB ou l'extrait de compte.

Dans certains pays, ces transactions sont routinières grâce aux paiements en ligne et aux paiements mobiles. En Tunisie, force est de constater que c'est un véritable problème d'investissement dû au paradoxe du secteur financier tunisien : de nombreuses banques mais très peu de concurrence. La fragmentation du système bancaire tunisien ainsi que le fait d'avoir une sorte de monopole de la part de la SMT, partenaire des banques en charge des paiements et retraits par carte bancaire⁵⁵, pourraient expliquer, malgré les progressions notables et les acquis indéniables déjà réalisés, la performance décevante du secteur des paiements en ligne puisque ces deux facteurs sont en train d'entraver l'efficacité de la digitalisation des paiements.

Toutefois, jamais un malheur ne vient sans des aspects positifs. À un moment où plusieurs entreprises sont confrontées à la perspective de perdre des clients pendant la crise sanitaire, « Jumia »⁵⁶ a multiplié par quatre ses ventes de produits d'épicerie, notamment en Tunisie et au Maroc où les mesures de confinement ont entraîné une hausse de 100 % des ventes à différents points de vente au cours des deux premiers mois de la crise. Corona a convaincu le consommateur tunisien de l'importance des achats électroniques, car il n'y faisait pas confiance avant cette crise. L'accent mis par « Jumia » sur les catégories de produits de tous les jours favorise l'utilisation et l'adoption des paiements en ligne par les consommateurs au milieu de l'épidémie.

Cependant pour sauter l'étape, la route demeure pavée de défis. Dans ce contexte, le défi le plus important pendant la crise a été de maintenir la qualité des services financiers numériques fournis aux clients. La sensibilisation et la confiance dans l'ingénierie des systèmes nécessitent des efforts particuliers pour maintenir cette qualité. Les acteurs de l'écosystème de services de paiement mobile doivent mettre les prérequis nécessaires pour

⁵⁵ C'est la seule entité capable de produire ces cartes pour le compte des banques en Tunisie et les transactions électroniques, DAB inclus.

⁵⁶ Jumia est une entreprise de commerce électronique présente sur le marché africain et fondée en 2012.

assurer l'interopérabilité⁵⁷. Le coronavirus est certes l'aubaine pour le digital en Tunisie, mais nous sommes encore au début du voyage et les horizons sont grands ouverts pour répondre à la demande de millions de personnes dans la région.

2. Implications réglementaires

La pandémie a ramené les questions d'exclusion financière et numérique au premier plan des débats politiques avec une plus grande urgence, conduisant à l'introduction de plusieurs nouvelles lois et projets de loi destinés à combler les lacunes en matière d'accès financier et numérique. Si elles sont mises en œuvre, bon nombre de ces mesures amélioreront probablement la capacité des consommateurs mal desservis financièrement ou numériquement à accéder aux paiements numériques.

Compte tenu de la croissance potentielle attendue dans le domaine des paiements numériques grâce à COVID-19, la réglementation, la conformité et la vigilance en matière de paiements numériques devraient gagner en pertinence et en importance, en particulier dans un pays en développement comme la Tunisie. Même avant l'assaut de la pandémie mondiale, le gouvernement et les régulateurs tunisiens ont largement porté une attention sur l'amélioration de la pénétration et de l'acceptation des modes de paiement numériques. Par conséquent, les réglementations relatives aux paiements numériques sont censées répondre à un besoin croissant de l'économie numérique tunisienne.

Le lancement au début du mois de mai du portefeuille digital constitue une avancée importante en relation avec l'axe stratégique de promotion des services financiers mobiles. Dans ce contexte, il est recommandé d'encourager l'émergence d'au moins deux établissements de paiement (conformément au circulaire de la BCT n°2018-16 régissant leurs activités). Il est également recommandé d'accélérer l'adoption par l'ARP du projet de loi portant sur les plateformes de financement participatif (crowdfunding) afin d'en faire un levier d'inclusion financière des microentreprises.

3. Innovations en termes de produits

Parmi les principales innovations en matière de produits dans le domaine des paiements numériques desquelles la Tunisie peut s'inspirer, nous citons

a. Code QR : Les paiements basés sur le code de réponse rapide gagnent en popularité car il peut être utilisé pour payer le carburant, l'épicerie, les factures de services publics, la nourriture, les voyages et plusieurs autres services, ainsi que le fait que les codes QR peuvent être scannés à la fois sur papier et sur écran. De manière complémentaire, la mise en place des portefeuilles digitaux en Tunisie devraient permettre la concrétisation de paiement par QR code. En outre, nous nous attendons également à une augmentation de l'utilisation des codes QR dans tous les secteurs, ce qui devrait non seulement continuer à aider les utilisateurs urbains, mais aussi à renforcer les capacités des catégories les plus défavorisées de la société en raison de l'impulsion donnée à la culture numérique au-delà des villes de premier et deuxième niveaux.

b. Système de paiement instantané pour les transactions des marchands : Il s'agit d'un système de paiement en temps réel à travers lequel le client peut scanner un code QR

⁵⁷ L'interopérabilité est l'échange de données en temps réel entre différents systèmes qui se parlent directement dans la même langue, interprètent instantanément les données entrantes et les présentent telles qu'elles ont été reçues tout en préservant leur contexte d'origine.

dynamique générée sur l'écran du point de vente en utilisant n'importe quelle application basée sur un téléphone portable, qui peut également inclure des solutions de paiement sans contact.

c. Passerelle de paiement : La passerelle de paiement sur Internet permet aux commerçants d'accepter des paiements par plusieurs canaux de paiement via une plateforme de commerce électronique. Cela permet aux commerçants d'accepter des paiements volumineux en toute sécurité avec COVID-19, en particulier pour les épiceries, les divertissements, l'alimentation et les autres commerçants en ligne.

d. Paiements sans contact : La fonction de communication en champ proche (NFC), associée à la technologie de transmission magnétique sécurisée (MST), permet aux clients de payer avec leur carte de crédit ou de débit sans contact ou avec la fonction "Tap and Pay" d'une application mobile en les touchant sur le terminal de point de vente.

e. Paiements par SMS : Un lien de paiement par SMS envoyé par un commerçant est utilisé pour payer des produits ou des services, en particulier des services pour lesquels il est préférable de payer à l'avance pour la réservation, comme les restaurants et les hôtels. Les entreprises de commerce électronique utilisent cette fonctionnalité pour faire migrer leur clientèle de paiement contre remboursement vers des paiements numériques. Les paiements par SMS sont devenus moins populaires avec la pénétration des smartphones avancés et l'introduction de nouveaux modes de paiement. Toutefois, leur champ d'application reste important dans le secteur des services.

f. Cartes prépayées : Les cartes prépayées peuvent être rechargées ou échangées en les utilisant sur des terminaux, pour servir de cartes de repas, de cartes de transport en commun ou de tout autre mode de paiement à des fins précises.

Fort de ce constat, l'accent doit être mis dès le départ sur la sensibilisation afin d'en accroître l'efficacité de ces concepts émergents compte tenu de la situation. La culture numérique est essentielle pour faciliter l'utilisation des différents modes de paiement numérique mis à la disposition des utilisateurs. Le gouvernement tunisien est appelé alors à intervenir pour dynamiser l'espace des paiements numériques, notamment par des campagnes afin de sensibiliser et de rassurer sur ces modes de paiement.

4. Croissance potentielle de l'infrastructure de paiement

Avec la croissance des paiements numériques, les processeurs de paiement et les agrégateurs devraient évoluer en tandem. On s'attend à ce que les processeurs de paiement voient des possibilités de développement des infrastructures et des capacités en raison de l'augmentation prévue des transactions numériques à l'avenir et qu'ils soient enclins à investir dans la qualité du service aux consommateurs. Compte tenu des pressions de COVID-19 sur la rentabilité et même la survie des processeurs de paiement qui opèrent déjà avec des marges minimales, la tendance à la consolidation devrait également s'accroître dans le secteur du paiement.

Pour la population rurale de la Tunisie, l'essentiel est d'avoir des exigences minimales pour l'embarquement des marchands et une connaissance limitée des opérations. Un commerçant tunisien non initié à la transformation technologique n'est pas forcément le plus à l'aise pour utiliser les machines de point de vente, car il peut manquer de compétences techniques, même minimales, pour les faire fonctionner et ne pas avoir accès en permanence aux services d'assistance des machines de point de vente. Outre les initiatives gouvernementales visant à faciliter l'embarquement des commerçants, les innovations en matière d'acceptation des langues locales, de paiement par appareil portable et d'autorisations biométriques telles que les empreintes digitales, la reconnaissance faciale et les paiements vocaux devraient être

essentielles pour tirer parti de la situation COVID-19 et accroître l'acceptabilité des paiements numériques sans contact, en particulier dans les villes de premier et deuxième niveaux.

La première vague d'adoption des paiements numériques a été soutenue par la simplicité des transactions et l'expérience utilisateur transparente qu'elle offrait. La prochaine vague de croissance pourrait être menée par une concurrence féroce entre les acteurs existants visant à conquérir la part de marché grâce à des services à valeur ajoutée tels que des rappels de paiement, des instructions de débit automatisées, une gestion de la trésorerie individuelle et des analyses basées sur les dépenses de consommation et en fournissant, des informations aux utilisateurs, sur l'emplacement de magasins acceptant les paiements numériques.

Sur le front des commerçants également, où le passage au numérique n'est pas évident pour certains, d'autres services à valeur ajoutée peuvent créer une proposition de valeur convaincante pour les micro, petites et moyenne entreprises (MPME). Des aspects tels que la gestion de la relation client, la gestion du fonds de roulement, l'accès au crédit, la veille économique basée sur les données de vente peuvent aider les petits commerçants à gérer leur trésorerie et leurs stocks en exploitant et en organisant les données générées dans le cadre des activités commerciales quotidiennes.

La nécessité accrue d'un accès Internet à domicile pendant la pandémie de COVID-19 a également souligné la nécessité de mesures législatives plus fortes pour combler le «fossé numérique» tunisien- les grandes disparités dans l'accès des consommateurs à Internet à haut débit ou à large bande. L'accès à Internet haut débit à la maison peut déterminer si les consommateurs peuvent participer au télétravail, à la télémédecine, à l'apprentissage en ligne, aux achats en ligne et à d'autres activités numériquement pendant la pandémie, car la disponibilité du WiFi public peut être limitée. De nombreux ménages à faible revenu et ménages ruraux n'ont pas cet accès en raison du coût élevé ou du manque de disponibilité des services Internet à large bande. Pour combler cette fracture numérique, de nombreux législateurs demandent que le financement des infrastructures à large bande soit inclus dans le prochain projet de loi de relance COVID-19 (McKinnon et Tracy 2020). S'il est approuvé en Tunisie, ce financement contribuerait à améliorer et à étendre la disponibilité des services à large bande, en particulier dans les communautés mal desservies numériquement. En conséquence, davantage de consommateurs pourraient être en mesure d'adopter les paiements numériques à plus long terme.

5. Étapes supplémentaires pour promouvoir l'adoption des paiements numérique

Si les initiatives évoquées ci-dessus peuvent accélérer l'adoption des paiements numériques, elles ne répondent pas pleinement aux défis sous-jacents auxquels de nombreux consommateurs sont confrontés et peuvent ne pas aboutir à une adoption généralisée. En particulier, les initiatives lancées par le secteur des paiements – notamment les banques – peuvent ne pas répondre adéquatement à la demande des consommateurs pour des fonds rapidement disponibles lorsqu'ils utilisent des méthodes de transaction numérique traditionnelles. Ces institutions financières connectent non seulement leurs clients ou membres à l'infrastructure de paiement en temps réel, mais leur fournissent également des interfaces pour effectuer ces transactions. En développant des interfaces conviviales et pratiques pour effectuer des paiements en temps réel, les banques et les coopératives de crédit peuvent encourager davantage de leurs clients ou membres à adopter ces méthodes de paiement.

Les Fonds de développement des infrastructures de paiement (FDIP) font partie des initiatives gouvernementales qui devraient donner l'impulsion nécessaire à la croissance de l'adhésion des commerçants et à l'intégration d'un plus grand nombre de personnes au sein de

l'écosystème numérique. Parrainé par les banques et d'autres intermédiaires de paiement avec la contribution du régulateur, le FDIP devrait être utilisé pour accélérer et améliorer les infrastructures de paiement dans les petites villes et villages tunisiens.

« Une nation, une carte » : Avec l'utilisation croissante des solutions basées sur les spécifications de la boucle ouverte, des lignes directrices nationales pourraient envisager d'accélérer la mise en place des initiatives de test et de mise en œuvre de la carte de mobilité commune à l'échelle nationale qui devrait fonctionner dans toutes les infrastructures de paiement en boucle ouverte. Toutefois, le produit en est à ses débuts et il est peut-être trop tôt pour commenter son calendrier de mise en œuvre en Tunisie. Il suffit de susciter l'expérience de l'Inde pour percevoir ce type de solution étalée déjà depuis quelques années pour nous inspirer.

Conclusion

Avec la crise actuelle due au coronavirus et le confinement généralisé qui s'en est suivi, l'activité totale du secteur de la monétique en Tunisie, notamment les transactions réalisées par cartes bancaire tunisiennes, était durement touchée. Tous les indicateurs ont accusé une baisse, mais la décélération était différente. Les retraits bancaires ont également enregistré une chute de l'ordre de 24% en montant et de 32% environ en nombre de transactions. Un important ralentissement de l'activité paiement sur TPE, a été remarquable, avec une baisse de l'ordre de 52% en volume étant donné que les services de proximité se sont estompés. S'agissant de l'activité d' E-Commerce ; les activités de réservations, divertissement et voyages ont été substituées par l'achat de biens de première consommation, la recharge téléphonique et le paiement des factures.

Durant le confinement, il y'a eu un impact négatif certes sur les retraits mais les tunisiens ont gardé une préférence au cash, comme refuge. Le peu de gens qui sortaient en période de mise en quarantaine, ont quitté leurs domiciles pour faire des retraits et même quand ils utilisent la carte c'était pour faire les retraits. Ce phénomène est validé par le taux réalisé à la reprise en mai et le constat s'est poursuivi même après le dé-confinement. En Europe et dans la région MENA, à titre d'exemple, les commerçants poussent à l'utilisation des TPE. En Tunisie ce n'est pas le cas. Le cash a gardé une certaine primauté sur les autres moyens de paiement pour plusieurs raisons dont la fermeture des commerces qui étaient équipées de TPE mais il y'a aussi le facteur psychologique et les considérations d'ordre infrastructurelles.

Le monde après COVID-19 sera probablement plus numérisé. Les pays en retard dans les paiements numériques devraient développer de manière proactive leur identité, leur infrastructure Internet et bancaire pour tirer parti de ces avancées. Il est également important, en particulier pour les petits pays, de mettre en place un système de paiement national basé sur des normes mondiales qui soit interopérable avec le reste du monde pour participer activement à l'économie mondiale.

CONCLUSION GENERALE

Il est de plus en plus évident que l'utilisation des services financiers numériques ait le potentiel de faire progresser rapidement l'inclusion financière. La digitalisation des solutions numériques permet, quant à elle, de concevoir et de fournir des services et des produits financiers de manière sûre et rentable, et donc de mettre en place des modèles commerciaux qui peuvent durablement servir les ménages et les petites et moyennes entreprises non ou mal desservis sur le plan financier.

Les paiements sont généralement le point de départ dans l'utilisation des services financiers par les personnes exclues, par exemple par la réception de transferts de fonds ou de prestations sociales. Aujourd'hui, nous pouvons tirer parti des solutions de paiement qui permettent à nos économies de sortir renforcées de cette situation de crise et d'établir ainsi un avenir post-COVID-19. A préciser que pour soutenir cette opportunité, trois principaux facteurs sont voués à l'évidence, à savoir le E-commerce, le contactless et le digital.

A travers notre analyse empirique, nous avons tenté d'étudier l'évolution de la digitalisation depuis 2016 afin de dégager la vitesse avec laquelle la Tunisie se développait jusqu'à 2020. Néanmoins, avec les répercussions de la pandémie du COVID-19, cette évolution a accusé une décélération en termes de chiffres malgré une avancée en matière de logistique et d'infrastructure, qui ont assisté à un développement considérable, sans toutefois être témoins par des chiffres.

En outre, nous avons cherché, via cette étude, à déceler l'impact positif de la crise sanitaire et économique sur l'inclusion financière. Notre analyse a démontré qu'en réponse aux efforts de digitalisation entrepris par les autorités tunisiennes à l'épreuve de la pandémie, conjugués aux mesures de dé-confinement, la tendance haussière des paiements de proximité et d'e-payment par cartes bancaires tunisiennes ne s'est pas limitée à la période de confinement ; elle s'est plutôt poursuivie jusqu'aux mois qui excédaient la première vague, en l'occurrence, jusqu'au mois de septembre, date limite de notre étude. On s'attendait, par ailleurs à ce que ces volumes de paiements soient effectués chez de petits commerçants des zones rurales, ce qui prouverait l'existence de plus en plus de tunisiens munis de cartes que des commerçants équipés de TPE. Cette aubaine étant loin d'être réalisée dans l'immédiat, on s'attend donc à sa concrétisation dans les années qui viennent.

En effet, le COVID a eu un double impact. Premièrement un effet négatif sur les taux de croissance du paiement en termes de chiffres et de volumes sur une période limitée de temps. Deuxièmement un impact positif sur les mécanismes profonds tels que l'infrastructure, la logistique et le cadre juridique qui dynamisent le développement de paiements électroniques. Notre analyse a également montré que l'impact existe, mais ses mérites ne vont être mobilisés que sur un futur lointain. L'impact à court terme de la crise du Coronavirus sur les paiements n'est pas encore visible. La pandémie pourrait déplacer la Tunisie plus rapidement vers les paiements numériques. Cependant, il est trop tôt pour conclure à quoi les changements pourraient ressembler dans chaque contexte culturel, démographique et institutionnel, mais nous pouvons être sûrs que covid-19 renforce déjà les tendances existantes vers une numérisation accrue des paiements.

Autre fait remarquable tiré de notre analyse ; ladite crise a fait les beaux jours au commerce électronique en Tunisie créant une dynamique inhabituelle au sein des sociétés de vente en ligne et de livraison. Toutefois, notons que le confinement a levé le voile sur les limites du secteur. Trois grands défis, au moins, sont à relever, à savoir le volet commercial, le volet paiement et la chaîne de logistique qui a été, jusqu'au début de la pandémie, le maillon faible

du E-commerce en Tunisie. Même si toute la chaîne a été renforcée et nettement améliorée en veillant à couvrir plusieurs régions de l'intérieur ; les responsables de la logistique et de la livraison à domicile sont appelés à lever les obstacles entravant l'activité des sociétés de livraison des marchandises à domicile.

En revanche, la crise actuelle met en évidence le fait que tout le monde n'a pas le même niveau d'accès aux nouvelles technologies et aux outils numériques nécessaires. L'abandon de l'argent liquide touche de manière disproportionnée les citoyens non bancarisés. Les commerçants qui n'ont pas accès aux paiements numériques sont davantage perdants à mesure que les achats à distance augmentent. Le moment est venu de concevoir des dispositifs où tous les commerçants et tous les consommateurs, indépendamment de leurs revenus et de leur niveau d'éducation, auront accès aux outils de l'avenir. Les limites des infrastructures de paiement ou des prix ne doivent pas servir d'excuse.

La rupture numérique entre les gouvernorats, les différentes tranches de la société, et les différentes tailles d'entreprises, pose l'obstacle des divergences d'accès à la technologie. Dans ce cadre, l'affermissement de la couverture des régions rurales en internet fixe à haut débit sont privilégiés. Tout cela sans oublier que le paiement mobile permettra aussi l'inclusion socioéconomique des familles marginalisées et à faible revenu ou même des petits commerçants qui peuvent ne pas avoir accès à un compte ou une carte bancaire

Du point de vue macroéconomique sur l'avenir de l'argent liquide comme moyen de transaction après la pandémie, le cash reste le mode de paiement préféré des Tunisiens, plus encore dans les zones semi-urbaines et rurales. De nombreux petits détaillants, grossistes et vendeurs locaux ne font pas partie de l'écosystème numérique. Ils préfèrent l'argent liquide car leurs transactions s'effectuent sur ce support – tant de la part de leurs clients que de leurs fournisseurs. La situation du COVID-19 se poursuivant, associée à des niveaux d'incertitude économique considérables, la dépendance à l'égard de l'argent liquide devrait être maintenue et le cash ne semble pas disparaître aussitôt comme le montre notre analyse empirique. Les technologies de paiement continueront à coexister avec le cash dans un avenir prévisible afin d'offrir aux consommateurs de tous horizons la liberté de choisir la manière dont ils veulent gérer leurs finances. Cependant, au lieu de concentrer nos efforts sur la perpétuation des paiements en espèces, nous devrions faire davantage pour favoriser l'inclusion numérique, afin que tous les Tunisiens aient accès aux avantages de l'économie numérique.

Alors que la pandémie COVID-19 se poursuit, de plus en plus de Tunisiens adopteront probablement les paiements numériques. Aidés par diverses initiatives législatives et industrielles, les consommateurs et les entreprises s'adaptent aux nouvelles réalités du monde du COVID-19 en passant au numérique. Reste à voir si cette tendance se poursuivra après la pandémie - beaucoup dépendra de la question de savoir si les initiatives et l'élan découlant de cette pandémie conduiront à des améliorations durables de la capacité des consommateurs mal desservis financièrement ou numériquement à participer aux paiements numériques. Aider les consommateurs non bancarisés et sous-bancarisés en particulier peut nécessiter un éventail de parties prenantes.

Références bibliographiques

Articles et ouvrages

Abor, J., Amidu, M., & Issahaku, H. (2018). Mobile Telephony, Financial Inclusion and Inclusive Growth. *Journal of African Business*, 74(2), 30-60.

Aggarwal, S., & Klapper, L. (2013). Designing government policies to expand financial inclusion: Evidence from around the world. *The Journal of Finance*, 56(3), 29-51.

Atkinson, A., & Messy, F. A. (2013). Promoting financial inclusion through financial education. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 34, 1-55.

Banka, H. (2014). M-PESA at the point of sale: Expanding financial inclusion and reducing demand for physical cash. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 7(4), 59-69.

Beck, T., Senbet, L., & Simbanegavi, W. (2014). Financial inclusion and innovation in Africa: An overview. *Journal of African Economies*, No. 24(supplement), i3-i11.

Chen, R., & Divanbeigi, R. (2019). Can Regulation Promote Financial Inclusion? The World Bank. *Policy Research Working Paper*, No. 8711, 1-16.

Chu, A. (2018). Mobile Technology and Financial Inclusion. *Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion*, 1, 131-144.

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. *The World Bank. Policy Research Working Paper*, No 8040, 1-25.

Donovan, K. (2012). Mobile money for financial inclusion. *Information and Communications for development*, 61(1), 61-73.

Evans, O. (2018). Connecting the poor: the internet, mobile phones and financial inclusion in Africa. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 20(6), 568-581.

Gabor, D., & Brooks, S. (2017). The digital revolution in financial inclusion: International development in the fintech era. *New Political Economy*, 22(4), 423-436.

Ghosh, J. (2013). Microfinance and the challenge of financial inclusion for development. *Cambridge journal of economics*, 37(6), 1203-1219.

Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. *World Development*, 111, 84-96.

Han, R., & Melecky, M. (2013). Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis (World Bank Policy Research Working Paper No. 6577).

Harshita, B. (2017). Demonetization to Digitalization: A Step Toward Progress. *Management and Economics Research Journal*, 3, 11-15

Honohan, P. (2008). Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services. *Journal of Banking & Finance*, 32(11), 2493-2500

- Jack, W., & Suri, T. (2014).** Risk Sharing and Transactions Costs: Evidence from Kenya's Mobile Money Revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183- 223.
- Jin, D. (2017).** The Inclusive Finance Have Effects on Alleviating Poverty. *Open Journal of Social Sciences*, 5, 233-242.
- Kimmitt, J., & Munoz, P. (2017).** Entrepreneurship and financial inclusion through the lens of instrumental freedoms. *International Small Business Journal*, 35(7), 803-828.
- Klapper, L., & Singer, D. (2017).** The Opportunities and Challenges of Digitizing Government-to- Person Payments. *The World Bank Research Observer*, 32(2), 211-226.
- Manyika, J., Chui, M., Bughin, J., & al.(2013).** Disruptive technologies: advances that will transform life, business, and the global economy. *McKinsey Global Institute* ,5.
- Naumenkova, S., Mishchenko,S.& and Dorofeiev .D.(2019).** Digital financial inclusion: evidence from Ukraine. *Investment Management and Financial Innovations*, 16(3), 194-205.
- Ozili, P. K. (2018).** Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340.
- Ozili, P. K. (2019).** Blockchain Finance: Questions Regulators Ask. Disruptive Innovation in Business and Finance in the Digital World . *International Finance Review*, Vol.(20), Emerald Publishing Limited, 123-129.
- Ozili, P.K. (2020).** Financial inclusion research around the world: a review. *Forum for social economics*.
- Pearce, D. (2011).** Financial inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and roadmap recommendations. The World Bank Middle East and North Africa Region, Financial and Private Sector Development Unit. *The World Bank*.
- Sarma, M., & Pais, J. (2011).** Financial Inclusion and Development. *Journal of International Development*, 23(5), 613-625.
- Turegano, D. M., & Herrero, A. G. (2018).** Financial inclusion, rather than size, is the key to tackling income inequality. *The Singapore Economic Review*, 63(1), 167-184.
- Yi, J., Zhang, R., & Guo, F. (2018).** Can Micro-Credit Promote Financial Inclusion? The Evidence from China. *Journal of Financial Risk Management*, 7(4), 428-441.
- Zins, A., & Weill, L. (2016).** The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1), 46-57.

Rapports

Accenture .(2020). *Ten ways COVID-19 is impacting payments.*

Ada. (2014).*Etude sur l'inclusion financière en Tunisie.*

Bank Al-Maghrib & Ministère de l'Economie et des Finances . (2018). *Stratégie Nationale d'Inclusion Financière ; Maroc.*

Banque Centrale de Tunisie. (2018).*Rapport annuel.*

Banque Centrale de Tunisie. (2019).*Rapport annuel.*

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

Center for Financial Inclusion (2011). *Opportunities and Obstacles to Financial Inclusion Survey Report.*

FEMIP. (2012). *Mobile financial services in Mediterranean Partner Countries.*

IACE. (2016).*Rapport Annuel sur l'Inclusion Bancaire & Financière en Tunisie.*

KPMG. (2020). *Impact of COVID-19 on digital payments in India.*

La Poste Tunisienne. (2018).*Rapport annuel*

PNUD. (2020). *Impact économique du covid_19 en Tunisie : Analyse en termes de vulnérabilité des ménages et des micro et très petites entreprises.*

Ministère des Finances.(2018.)*Stratégie Nationale d'inclusion financière ; Tunisie.*

Tunisie Valeurs. (2020). *COVID-19: Un «séisme financier» inédit.*

World Bank Group. (2017).*The Global Findex Database overview: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.*

Textes réglementaires et prudeniels

Décret-loi du Chef du Gouvernement n° 2020- 8 du 17 avril 2020, portant suspension des procédures et délais.

Circulaire De La Banque Centrale de Tunisie N° 2018 -61 du 31 décembre 2018 relative aux règles régissant l'activité et le fonctionnement des établissements de paiement, articles 4,14 , 19, 20 et 39.

Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n° 2020-05 du 19 mars 2020 relatives aux mesures relatives à la tarification et à la continuité de certains services bancaires, articles 2-5.

Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2020-11 du 18 mai 2020 relative aux conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique, articles 3, 14 ,19 et 21.

ANNEXES

Annexe N° 1 : Quatre groupes actifs des Fintechs

1. Fintechs offrant des produits et services bancaires traditionnels, mais réduisant considérablement les coûts (commissions) par rapport aux acteurs traditionnels, en supprimant généralement les tâches manuelles et les acteurs intermédiaires grâce à la technologie. Les exemples typiques ici sont les envois de fonds (transferts d'argent) et les prêts entre pairs. Un exemple très réussi est l'histoire de TransferWise, qui a affronté des géants comme Western Union, en fournissant ces transferts d'argent internationaux beaucoup plus rapides et moins cher. Avec les envois de fonds internationaux ; plus de 200 millions de personnes ont envoyé plus de 500 milliards de dollars en 2018 chez eux. Aujourd'hui, TransferWise au Royaume-Uni représente déjà 20% des flux monétaires quittant le Royaume-Uni et ce pourcentage continue de croître. Le succès de TransferWise a d'ailleurs inspiré de nombreuses autres Fintechs dans le domaine, comme Mobetize Corp, Remitly, Regalii, peerTransfer, Currency Cloud, Azimo , Ripple...

2. Les Fintechs atomisent des produits bancaires, c'est-à-dire des produits pour lesquels les banques en place ont défini des minima, trop élevés pour certaines personnes. Grâce à la technologie, les Fintechs sont capables d'éliminer complètement ces minima ou de les réduire à une fraction inférieure à celle des banques en place. Des exemples typiques sont les micro-crédits, les micro-assurances, la micro-épargne, la micro-pension, les micro-investissements (aussi appelés trading fractionné), les robo-conseillers low cost. L'exemple le plus connu dans cette catégorie est la Grameen Bank au Bangladesh, qui offre des micro-crédits pour un montant stupéfiant de près de 3 milliards de dollars à plus de 9 millions de clients. Cette banque a cependant moins permis ces microfinancements via la technologie, mais plutôt via une armée d'employés de la banque et de l'institution BRAC.

3. Les Fintechs proposent des produits spécifiquement axés sur les problèmes de ces groupes d'adultes, par exemple les avances sur prêts (prêts sur salaire) ou les paiements mobiles spécifiques (non seulement via les smartphones mais également via les téléphones portables normaux) dans les pays en développement. Un exemple de succès dans cette catégorie est l'histoire de WageStream, qui propose un produit, permettant d'extraire immédiatement de l'argent de salaire en fonction du nombre de jours déjà travaillés ce mois-ci. Par exemple, si vous avez déjà travaillé 5 jours, vous pouvez déjà toucher 1/6 de votre salaire, qui sera payé par votre employeur à la fin du mois.

4. Les fintechs permettant d'accepter les produits financiers existants à un public plus large via des techniques de calcul des risques plus avancées, beaucoup plus personnalisées et prenant en compte bien plus de facteurs que de simples facteurs financiers, tels que les facteurs sociaux et psychologiques. Ces Fintechs aident également les gens à améliorer leur pointage de crédit traditionnel -par exemple en créant des antécédents de crédit pour les jeunes- à s'éloigner progressivement de la liste noire ou à fournir des solutions spécifiques pour les travailleurs indépendants.

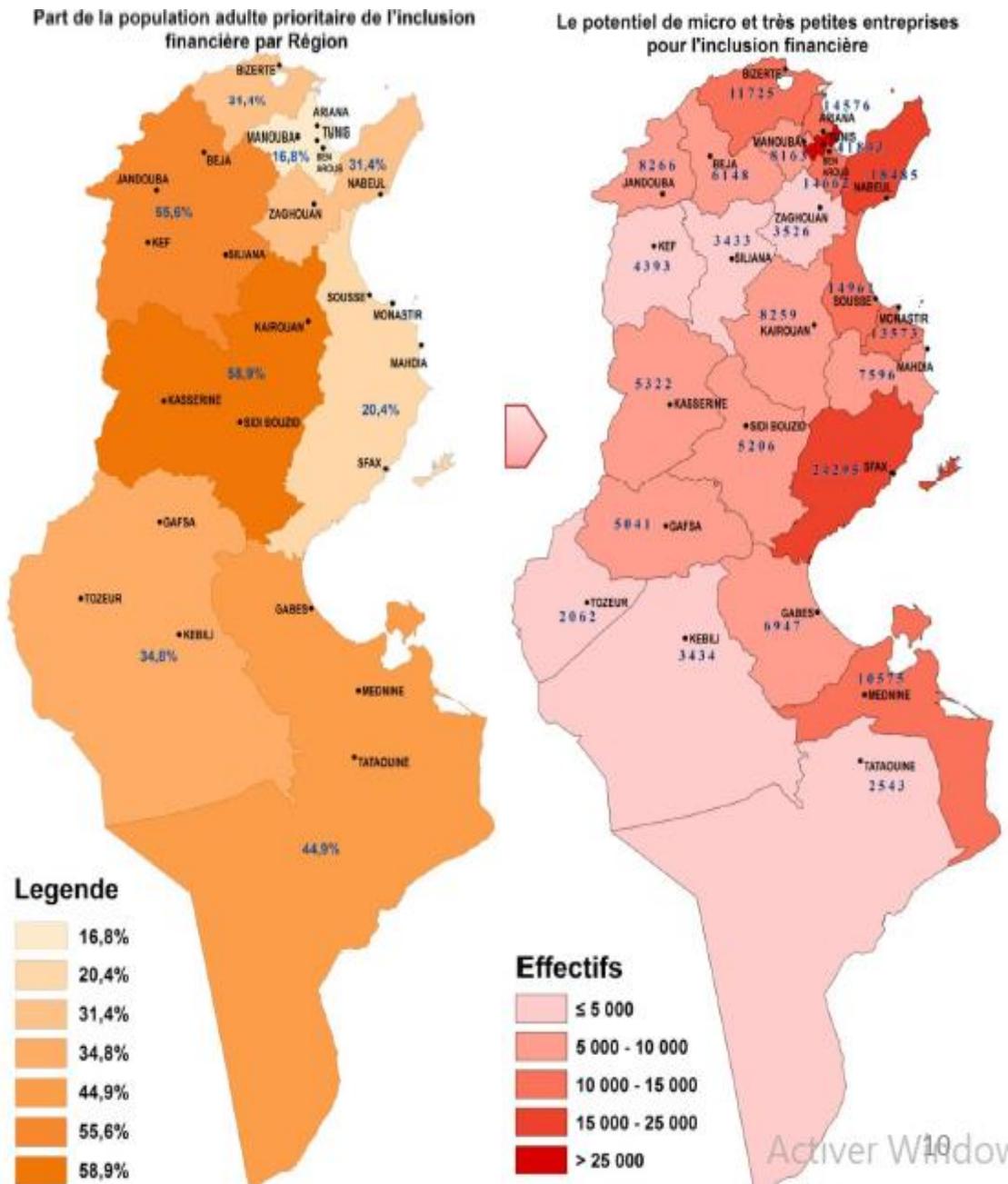
Annexe N°2 : Indicateurs macroéconomiques de la Tunisie entre 2017 et 2020

Principaux Indicateurs	2017	2018	2019	2020
Croissance du PIB (%)	1.8	2.7	1.0	-5.0
Inflation (moyenne annuelle,%)	5.3	7.3	6.8	5.3
Solde budgétaire (% PIB)	-6.2	-4.6	-3.6	-8.4
Solde du compte courant (% PIB)	-10.2	-11.1	-9.1	-12.5
Dettes publiques (% PIB)	70.4	77.0	74.4	79.0
Taux de chômage (% de la population active)	15.4	15.5	15.2	18%*

Source : coface-Economic Studies and Country Risks Tunisia

**Taux de chômage 18% à T2 2020*

Annexe N°3 : Polarisation de la population cible



Source : Ada, 2016

Annexe N° 4: Caractéristiques générales du modèle des institutions de microfinance.

Acteur	Les Institutions de Microfinance
Caractéristiques générales	616 731 clients actifs pour un portefeuille de 1 171,5 millions de TND : l'encours moyen par client actif s'établit à 1 900 TND.
	9 IMF agréées <ul style="list-style-type: none"> • 7 IMF-SA sous forme de Société Anonyme (164 agences ,411 442 clients actifs pour un portefeuille de 931,9 millions de TND) • 2 IMF-AMC sous forme associative (6 agences , 243 758 clients actifs pour un portefeuille de 239, millions de TND)
	287 Associations de microcrédits (AMC) dont 179 (durant les neuf premiers mois de l'année 2019 d'un financement de la BTS).
Couverture/ comptes	<p style="text-align: center;">Couverture de l'ensemble du territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couverture de l'ensemble du territoire et polarisation significative dans les zones rurales ; en régression avec le gel des octrois par les AMC. • Présence plus marquée dans les régions à forte prévalence de pauvreté (Régions Ouest). • La demande de crédits demeure plus importante que la capacité à la servir.
Produits	<p style="text-align: center;">Produits centrés uniquement sur le micro-crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prêts jusqu'à 5 000 DT (20 000 DT pour les S.A.) • Exclusivement aux particuliers à faibles revenus porteurs AGR (majorité de femmes) et aux micro-entrepreneurs. Financement des besoins visant l'amélioration des conditions de vie. • Education financière et accompagnement pour l'auto-emploi et la création de micro-entreprises par Enda et certaines AMC.
Potentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux entrants comptent cibler les activités rurales et le financement des MPME en combinant des services d'accompagnement aux services financiers. • Microfinance islamique à l'endroit des exclus volontaires pour motifs religieux . • Opportunités de produits de micro-leasing. • Possibilité de distribution de nouveaux produits de micro-assurance. • Nouveaux modes de distribution des services possibles grâce au mobile.

Source : Elaboré par l'auteur

Annexe N°5: Caractéristiques générales du modèle de la Poste Tunisienne

Acteur	La Poste Tunisienne
Caractéristiques générales	Réseau le plus développé des pays MENA
	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau de 1028 bureaux de poste (36 agences Rapid-Poste, 29 agences Post-Colis, 62 centres de distribution et 324 DAB) . • Présence sur l'ensemble du territoire (1 à 10 bureaux par Délégation), équilibre entre zones urbaines et rurales, avec une couverture plus marquée dans les Gouvernorats Ouest.
Comptes	Pénétration la plus élevée des pays MENA
	1,870 million de comptes courants postaux et 3.893 millions de comptes d'épargne postale ; mais plus de 50% des comptes seraient inactifs (sans mouvement depuis 2 ans).
Produits	Offre abordable et innovante, mais ne comprend pas les prêts.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comptes CCP et Epargne (sans charges) • Cartes prépayées, retrait, paiement commerçants et par internet (e-Dinar) • Service paiement et transfert par mobile /carte pour les non bancarisés (200.000 utilisateurs MobiFlouss) • Virements nationaux et internationaux (mandat, Eurogiro, WU) • Plans d'épargne retraite
Potentiel	<p>Les nouveaux services par mobile et carte recèlent un potentiel pour l'accès des jeunes et des populations non bancarisées à des services financiers innovants de base comme la micro-épargne, les transferts d'argent de proximité, les paiements de commerçants, de primes d'assurance ou encore le remboursement de crédit.</p> <p>Potentiel de partenariat avec des IMF pour la distribution de crédit en synergie avec les services d'épargne.</p>

Source : Elaboré par l'auteur

Annexe N°6: Caractéristiques générales du modèle des banques tunisiennes

Acteur	Les banques
Caractéristiques générales	Réseau bancaire développé, mais concentré sur les principales villes des régions Nord-Est et Centre-Est (80% des agences).
	30 Banques (23 résidentes et 7 non résidentes), 1 913 agences, 2 694 GAB, 65 264 MDT encours des crédits (Crédits aux professionnels : 46 951 MDT ; Crédits aux particuliers : 23 448 MDT)
Comptes	Une forte bancarisation demeure observée sur le littoral qui abrite 85% des agences bancaires (dont 47% sont implantées dans le grand Tunis).
	Nombre de comptes (en milliers) : 9 372
	Nombre de comptes à vue (en milliers) : 3 714 Nombre de comptes d'épargne (en milliers) : 5 518
Produits	Panoplie de produits large, mais pas accessible ou abordable aux particuliers à faibles revenus.
	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de Compte onéreuse pour la plupart des banques . • Packages compte-carte à tarif réduit pour les jeunes (peu de banques). • 3 banques seulement proposent des cartes prépayées pour les non bancarisés et 4 banques proposent un service mobile banking. • 12% des 44% de la population cliente d'une IF dont le revenu < 500 dt possèdent un compte bancaire contre 33% possédant un compte postal.
	Pour le financement des MTPE.
	<ul style="list-style-type: none"> • Financement de trésorerie mais garanties solides requises. • Possibilités de financement d'investissement appuyées par des fonds publics ou des lignes d'appuis bailleurs. • Financement par BTS de création de petites entreprises sans garantie par personnes qualifiées /diplômés (jusqu'à 150 000 DT) et des micro-entreprises. • Financement des PME par la BFPME de 100 mille et 15 millions de dinars avec souscription, si éligibilité, à la garantie SOTUGAR (ou autres fonds de garantie): 1570 projets approuvés et 1465 projets engagés au 30/6/2017 .
Potentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du canal mobile et des cartes qui peut diminuer coûts et rendre accessible certains services (ex. comptes à coûts réduits). • Financement des MTPE.

Source : Elaboré par l'auteur

Annexe N° 7 : Axe stratégique : éducation financière

Objectif Global	Promouvoir l'inclusion financière par le biais de l'amélioration de l'accès aux comptes de paiement électronique ainsi que leur usage.	Indicateurs
Objectif Spécifique 1	Le cadre réglementaire définissant un statut d'institution de paiement propice à l'inclusion financière est finalisé et juridiquement fonctionnel/opérationnel.	Circulaires d'application de la BCT
Objectif Spécifique 2	Le cadre réglementaire propice au développement responsable de réseaux d'agents de paiement est en place.	Circulaires d'application de la BCT
Objectif Spécifique 3	L'interopérabilité des paiements pleinement opérationnelle	Quel que soit son point d'accès à l'écosystème de paiement électronique, un détenteur de compte de paiement peut effectuer simplement et de manière fiable et sécurisée une transaction de paiement vers n'importe quel autre détenteur de compte de paiement.
Objectif Spécifique 4	Mettre en place des mesures d'accompagnement de l'électronisation des paiements	Rapport ad hoc de l'OIF
Objectif Spécifique 5	La généralisation des moyens de paiement est effective et continue	Le réseau de marchands des établissements de paiement s'étend sans entrave afin d'accompagner le développement du paiement électronique
Objectif Spécifique 6	S'agissant d'un nouveau secteur dans le paysage financier tunisien, des études régulières sont effectuées pour rendre compte de son évolution et produire les informations nécessaires aux décideurs pour accompagner son développement.	

Source : SNIF,2018

Annexe N°8 : Rôle et responsabilités des parties prenantes de la SNIF

Acteurs	Rôles	Responsabilités
Secrétariat permanent (unité de SuiviÉvaluation)	Gérer et appuyer les parties dans leurs processus de planification et dans la mise en place des mécanismes et outils nécessaires à la bonne gestion des informations.	S'assurer que tous les travaux relatifs au bon fonctionnement du système de suivi-évaluation sont mis en œuvre par les acteurs, tel que prévu. S'assurer que les rapports incluant les informations nécessaires sont transmis au CNIF tel que prévu.
Observatoire de l'Inclusion Financière	Mettre en place la base de données nationale sur l'inclusion financière,	Veiller à la bonne qualité des données et des rapports produits par le CNIF, à la régularité de l'alimentation de la base de données par toutes les parties concernées, au bon fonctionnement des accès à la base de données, etc.
Régulateurs (BCT, ACM, CGA)	Collecter, traiter, stocker et partager les données relatives à chaque secteur dont ils ont la charge.	Veiller à la bonne qualité des données, à la régularité de l'alimentation des bases de données et à l'accès facile aux informations. Veille au respect des règles de production des informations et rapports dans le secteur en coordination avec l'OIF et le CNIF.
Opérateurs (La Poste, BTS, BFPME, autres)	Collecter, traiter, stocker et transmettre les données relatives à son activité.	Veiller à la bonne qualité des données, à la régularité de l'alimentation des bases de données et à l'accès facile aux informations.
Ministères et institutions gouvernementales (Finances, Affaires sociales, MDCI, Emploi, CNSS, CNAM, autres)	Collecter, traiter, stocker et transmettre les données relatives à chaque secteur de compétence. Fournir l'appui et l'encadrement nécessaires en matière de gestion des données relatives à la Stratégie.	Veiller au respect des règles de production des informations et rapports dans le secteur de compétence.

Source : SNIF,2018

Tables des matières

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE 1 : INCLUSION FINANCIERE NUMERIQUE	4
INTRODUCTION	5
SECTION 1 : LECTURE GLOBALE SUR L'INCLUSION FINANCIERE	5
I. Bien fondé et contexte général	5
1. Qu'est-ce que l'inclusion financière ?	5
2. Études contextuelles	6
3. Du microcrédit à la finance inclusive.....	8
3.1. Evolution de concepts	8
3.2. Différence entre la microfinance et l'inclusion financière	10
4. Importance micro et macroéconomique de l'inclusion financière	11
5. Croissance continue de la propriété de comptes.....	12
6. Qui reste non bancarisé, et pourquoi ?.....	13
7. Inégalités persistantes dans l'accès aux comptes	15
II. Banques traditionnelles contre modèles alternatifs	15
1. Limites des banques traditionnelles.....	16
1.1. Frais et tarifs au centre du dispositif	16
1.2. L'infrastructure et le système de crédit compliquent le financement formel.....	16
2. Banque numérique : Solution alternative aux banques traditionnelles	17
2.1. Comparaison entre banque traditionnelle et banque numérique	18
2.1.1. Organisation interne des banques	18
2.1.2. Type de produits et services offerts.....	18
2.1.3. Relation client	18
2.2. Fintechs	19
2.3. Défis à relever.....	20
2.4. Néo-banques	20
SECTION 2 : DIGITALISER POUR ACCELERER L'INCLUSION FINANCIERE.....	22
I. Paysage actuel de l'inclusion financière numérique	22
1. Importance des services financiers numériques pour le développement	23
2. Disponibilité, accessibilité et écosystème ouvert	25
2.1. Répondre aux besoins du marché local.....	25
2.2. Incorporer de nouvelles technologies dans un écosystème ouvert	26
II. Risques inhérents aux services financiers numériques	27
III. Exemples de réussite de par le monde.....	29
1. Leçons de la révolution des services financiers au Kenya	30
2. Histoire de la réussite de l'inclusion financière au Rwanda	31
CONCLUSION	32
CHAPITRE 2 : SITUATION DE L'INCLUSION FINANCIERE EN TUNISIE	33
INTRODUCTION	34
SECTION 1 : PRINCIPES GENERAUX	34
I. Bien fondé et contexte général	34
1. Environnement socio-économique en Tunisie	34
2. Inclusion financière en Tunisie : Etat des lieux.....	36
2.1. Pourquoi l'objectif de l'inclusion financière en Tunisie ?	36

2.2.	Performance de la Tunisie : Indicateurs clés	37
2.3.	Performance de la Tunisie par rapport à des économies comparables.....	38
3.	Population cible	39
3.1.	Qui sont les personnes exclues ?	39
3.2.	Motifs de leur exclusion.....	41
4.	Cadre juridique et réglementaire	42
II.	Offre et demande actuelles des produits et services financiers.....	43
1.	Demande en services et produits financiers	43
1.1.	Au niveau des entreprises	43
1.2.	Au niveau des particuliers	44
1.2.1.	Pénétration des comptes (bancaires et postaux)	44
1.2.2.	Epargne	44
1.2.3.	Crédit.....	44
2.	Offre en services et produits financiers	46
2.1.	Principaux prestataires de services financiers.....	46
2.1.1.	Institutions de Microfinances (IMF)	47
2.1.2.	Poste Tunisienne	47
2.1.3.	Banques.....	48
2.1.4.	Autres fournisseurs	49
2.2.	Synthèse sur l'offre en produits et services financiers.....	50
3.	Ecart entre l'offre et la demande	51
SECTION 2 : MECANISMES DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE D'INCLUSION FINANCIERE.....		52
I.	Inclusion numérique et industrie du Mobile en Tunisie	52
1.	Services Mobile : moteur clé de l'inclusion numérique et du développement économique	52
2.	Services Mobile en Tunisie : Potentiel insatisfait malgré une large connectivité	53
3.	Opérateurs de services financiers Mobile existants en Tunisie	54
3.1.	Banques	54
3.2.	Poste Tunisienne	54
3.3.	Opérateurs mobiles	56
3.4.	Société Monétique de Tunisie (SMT)	56
4.	Innovation financière et opportunités en Tunisie	57
II.	Rôle des autorités tunisiennes dans la promotion de l'inclusion financière	58
1.	Appui fondamental de la Banque Centrale de Tunisie.....	58
1.1.	Régulation de l'activité des établissements de paiement	59
1.2.	Promotion des FinTech.....	60
1.3.	Digitalisation des paiements	61
2.	Efforts déployés par le Ministère des Finances.....	62
2.1.	Stratégie Nationale de l'Inclusion Financière (2018-2022)	63
2.2.	Adoption d'une loi sur l'inclusion financière	63
III.	Principaux freins à l'inclusion financière en Tunisie et défis à relever	64
1.	Principaux freins à l'inclusion financière en Tunisie.....	64
1.1.	Disparités dans l'adoption des produits financiers	64
1.2.	Obstacles actuels dans l'inclusion numérique.....	65
2.	Défis à relever	66
CONCLUSION		69
CHAPITRE 3 : ANALYSE D'IMPACT DE LA CRISE DU COVID-19 SUR LES PAIEMENTS EN TUNISIE		70
INTRODUCTION		71
SECTION 1 : IMPACT DE LA CRISE SUR LES TRANSACTIONS EFFECTUEES PAR CARTES BANCAIRES		71
I.	Transactions réalisées par cartes locales.....	72

1.	Pré-COVID.....	72
2.	Confinement.....	73
2.1.	Retraits.....	73
2.2.	Paielements	74
2.3.	E-Commerce.....	76
3.	Dé-confinement.....	76
3.1.	Retraits.....	77
3.2.	Paielements	77
3.3.	E-Commerce.....	79
II.	Transactions réalisées par cartes étrangères	80
SECTION 2 : AVENIR POST-COVID.....		81
I.	Impact sur les catégories de paiement autres que cartes	81
II.	Analyse d'impact sectoriel	82
III.	Mesures prises par la BCT au milieu des restrictions liées à la situation de crise	85
IV.	Innovations exigés par le contexte de crise.....	86
1.	Dématérialisation des paiements.....	87
2.	Digitalisation de l'administration	88
V.	Recommandations pour une mitigation des effets de la pandémie	89
1.	Développement de l'usage du digital en Tunisie	89
2.	Implications réglementaires.....	91
3.	Innovations en termes de produits	91
4.	Croissance potentielle de l'infrastructure de paiement.....	92
5.	Étapes supplémentaires pour promouvoir l'adoption des paiements numérique	93
CONCLUSION		94
CONCLUSION GENERALE		95
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES		
ANNEXES		