

Enda, Elu service client de l'année 2020

Avec l'évolution de la législation en place et l'introduction de nouveaux prestataires, la microfinance a changé de visage, apparaissant comme un acteur à part entière du développement économique et social du pays. Il y a presque 30 ans, Enda Tamweel était à l'avant-garde de ce combat suivant les bonnes pratiques internationales. Toujours leader du secteur, l'institution vient d'être élue Service Client de l'année 2020.



Créée par l'organisation non gouvernementale Enda inter-arabe, pionnière du secteur de la micro-finance en Tunisie, avec 390 000 clients actifs et un portefeuille de 700 millions de dinars tunisiens à fin octobre 2019, Enda Tamweel opère à travers un réseau de 94 agences et 5 guichets mobiles desservant principalement les régions isolées.

Enda Tamweel apporte une forte contribution au développement économique et social du pays, en assurant l'inclusion financière des populations vulnérables, tout en privilégiant les femmes, les jeunes et les populations rurales. Enda Tamweel promeut l'autonomie et le leadership et encourage l'auto-emploi en fournissant des lignes de microcrédits à même d'assurer une autonomie financière aux populations défavorisées. Depuis sa création, Enda a soutenu plus de 860 000 personnes et a réussi à injecter plus de 4 734 millions de dinars dans l'économie tunisienne. L'institution fournit une panoplie de services financiers et non financiers, adaptés aux besoins des micro-entrepreneurs et couvrant tous les secteurs d'activité (artisanat, services, agriculture...)

Depuis presque 30 ans, Enda est à l'avant-garde de l'inclusion financière des populations n'ayant pas accès au système bancaire et désireuses de développer leurs propres projets. Au fil des années, la microfinance s'est avérée un outil efficace dans la lutte contre la pauvreté et son impact est direct sur la création d'emplois et le développement économique et social. Ainsi, on est en mesure de créer ou de développer un projet et d'améliorer ses conditions de vie par le biais de petits prêts.

L'institution contribue ainsi à l'autonomisation des populations n'ayant pas accès au système financier classique à travers une offre complète et dédiée centrée sur la qualité de la prise en charge qui a valu à Enda Tamweel le prix Elu Service Client de l'année 2020.



■ Mohamed Zmandar
Directeur général
d'Enda Tamweel

Quels sont les efforts qui ont été déployés pour réussir à décrocher le prix « Elu Service Client de l'année 2020 » et qu'est-ce qu'il a changé à l'attitude des employés ?

Il ne s'agit pas vraiment d'efforts nouveaux car la qualité de service est une approche fortement ancrée chez Enda Tamweel et ses quelque 1 800 collaborateurs qui portent une force d'engagement constante concourant à offrir la meilleure expérience client à l'ensemble des entrepreneurs.

Dans un monde en perpétuelle évolution sous l'effet de la transformation digitale, Enda a essayé d'adapter ses outils et de se hisser au diapason des nouvelles technologies. Elle a introduit de nouveaux outils destinés au traitement de toutes les requêtes provenant des clients de manière simple et rapide. Enda a également accru sa présence sur les canaux traditionnels en ne négligeant aucune étape du parcours client.

De plus, avec une expertise de près de 30 années dans le domaine de la microfinance, Enda a appris à cerner chaque besoin afin d'y répondre avec précision. Elle s'est également dotée d'un système d'information à la pointe de la technologie, adapté aux nouveaux usages et qui permet de fluidifier la gestion du processus d'octroi de crédits.

Il y a chez Enda un attachement viscéral à un socle de valeurs, fondé sur la proximité et l'écoute, qui a participé à nourrir une relation de confiance avec les clients. Pour cette raison, le prix ne changera en rien l'attitude de nos collaborateurs qui leur est intrinsèque. En revanche, il ne fera que renforcer leur volonté et leur engagement au service d'une expérience client singulière et d'une qualité de service irréprochable et exemplaire.

Comment vous allez procéder pour garder le même service et pourquoi ne pas gagner le prix « Elu Service client de l'année 2021 » ?

Nous allons assurément rester fidèles à nos engagements et garder le même esprit pour assurer à nos clients la meilleure expérience.

Nous garantissons aujourd'hui à tous nos clients un accompagnement individuel et personnalisé. Nous irons davantage dans le sens de la personnalisation du parcours client en introduisant de nouveaux services capables de répondre à leur quête en matière de mobilité, de rapidité et de flexibilité dans le traitement des dossiers.

Nous nous dirigeons vers la digitalisation du parcours client mais nous restons convaincus que rien ne peut se substituer à l'humain. C'est pour cette raison que nous conserverons notre ADN : une qualité de service basée avant tout sur l'écoute et la confiance.

Nous travaillons avant tout pour l'humain. Notre mission a aujourd'hui un impact direct sur les conditions de vie de nos clients que nous ne cessons d'accompagner.

En 2019, Enda a accordé environ 290 000 prêts pour un montant de 766,7 millions de dinars. Nous octroyons environ 2 000 crédits par jour. Derrière ces chiffres se cachent avant tout des femmes et des hommes qui aspirent à améliorer leur vie et qui essaient de garantir un avenir meilleur pour leurs enfants. Enda s'est aussi engagée pour l'éducation à travers la ligne de crédit Tāalim. En 2019, nous avons octroyé environ 39 000 prêts s'élevant à un montant d'environ 30 millions de dinars. Autant dire que la mission d'Enda revêt une forte empreinte sociale car elle agit avant tout pour l'humain.

