



Sommaire

I/Editorial	5
Mot du Président du Conseil d'administration	6
Mot du Directeur général	7
II/ Présentation Enda Tamweel	9
1 - Profil de l'institution	10
2 - Historique	10
3 - Vision et stratégie de l'institution	11
4 - Gouvernance	12
III/ Rétrospective 2019	15
1 - Chiffres clés	16
2 - Faits marquants	16
3 - Enda Tamweel Elue Service Client de l'année 2020	18
4 - Evolution de l'activité	20
5 - Bilan social	24
6 - Orientations stratégiques	26
IV/ Un engagement social constant	33
1 - Inclusion financière étendue aux plus vulnérables	34
2 - La micro-finance au service des femmes entrepreneures	34
3 - Le pari de la jeunesse	35
4 - Notre contribution au développement durable	37
5 - Un soutien actif à l'agriculture	38
6 - Combiner financement et accompagnement	39
7 - Responsabilité sociétale	41
8 - Partenaires	
V/ Analyse financière	45
VI/ Annexes	51



Editorial



M. Slaheddine LADJIMI

Le mot du Président du Conseil d'administration

L'année 2019 aura été marquée par de nombreux soubresauts et incertitudes qui ont continué à peser sur les équilibres macro-économiques, le niveau de croissance et les investissements des entreprises.

Malgré un léger rebond, la croissance économique ne s'est pas hissée au niveau attendu. L'inflation et l'endettement sont restés à des niveaux très élevés rétrécissant les marges de manœuvre des ménages et des entreprises et exerçant des pressions supplémentaires sur l'épargne des Tunisiens.

La micro-entreprise a naturellement pâti de ces déséquilibres, mais dans une moindre mesure. En dépit de ce contexte, Enda Tamweel a poursuivi le développement de son activité. L'encours a atteint en 2019, 746 millions de dinars, soit une progression de 23% par rapport à l'année précédente. Ceci s'explique par une évolution continue du nombre des clients actifs et du prêt moyen, qui a triplé depuis la révolution. Toutes ces performances ont permis à Enda Tamweel de maintenir ses parts de marché et de consolider son statut.

D'année en année, l'institution s'affirme comme un acteur économique et social de premier plan. Grâce à sa grande expertise et à son rayonnement régional, Enda Tamweel dispose d'un positionnement unique pour servir toutes les populations n'ayant pas accès au système financier classique. L'évolution rapide du monde et les défis auxquels nous sommes confrontés nous placent, néanmoins, face à l'exigence d'une innovation soutenue.

A cette fin, nous avons conduit en 2019 une série de transformations pour pouvoir accompagner dans la durée l'ensemble de nos clients. Nous avons, d'abord, jeté les bases de notre nouveau système d'information T 24 : une solution "Global Banking" qui répond aux normes internationales et qui sera le fer de lance du développement futur de notre institution. Nous avons également relevé le plafond de nos crédits, malgré une conjoncture difficile. Cette décision va permettre d'élargir les sources de financement de milliers de micro- et petites entreprises et leur donnera des marges supplémentaires pour investir.

En étant depuis pratiquement 25 ans le porte-drapeau de l'inclusion financière pour les plus vulnérables, Enda Tamweel œuvre pour la croissance et l'emploi. Notre mission reste la même : permettre à chacun de concrétiser ses idées et développer ses projets.

Le rôle capital que joue la micro-finance dans l'économie lui confère une responsabilité particulière. Les acteurs de la micro-finance ont le devoir d'orienter leurs dispositifs de soutien en faveur des communautés locales, de l'environnement et de la société au sens large afin de contribuer à l'objectif d'une croissance plus inclusive et d'un développement durable. C'est dans ce sens que nous travaillons avec le souci constant d'une qualité de service irréprochable et d'une confiance mutuelle que nous tissons jour après jour avec nos clients.

Ainsi, nous demeurons, résolus à agir avec l'ensemble de nos partenaires pour construire des solidarités qui puissent assurer l'avenir de l'ensemble des populations que nous servons.

Nous les remercions pour leur confiance. Nous remercions également les membres du Conseil d'administration et les membres du personnel pour leur engagement constant en faveur du projet social de notre institution.

Président du Conseil d'administration
Slaheddine LADJIMI



M. Mohamed ZMANDAR

Le mot du Directeur général

L'année qui vient de s'écouler a été décisive pour Enda Tamweel. Ce fût une année de consolidation des acquis et de distinction. Une année où l'institution a commencé à percevoir dans le concret de ses actions le fruit des transformations engagées depuis deux ans.

Durant l'année qui vient de s'écouler, Enda Tamweel a poursuivi le déploiement de sa stratégie de développement qui a permis une réelle mutation au niveau de son système d'information, de son mode de gouvernance et de ses procédures.

Au cours de l'année 2019, Enda Tamweel a pu instaurer un nouveau système d'information, T 24, une solution « Global Banking » alignée sur les meilleures normes internationales, qui a permis de réorganiser de fond en comble le processus de gestion et d'octroi de crédits. Cette transformation majeure s'est également accompagnée par une accélération du processus de digitalisation de l'institution afin de répondre aux besoins spécifiques d'une clientèle en perpétuelle évolution.

Ces changements se sont traduits par des résultats concrets : une évolution de notre portefeuille client qui est passé de 362 000 à 381 000 clients actifs, touchant par ricochet près d'un million de personnes, une nette augmentation de notre encours de crédit estimé à 746 millions de dinars, une part de marché stable qui consacre le statut de leader de notre institution et un réseau de 96 agences et de 5 guichets mobiles qui nous permet une large couverture du territoire.

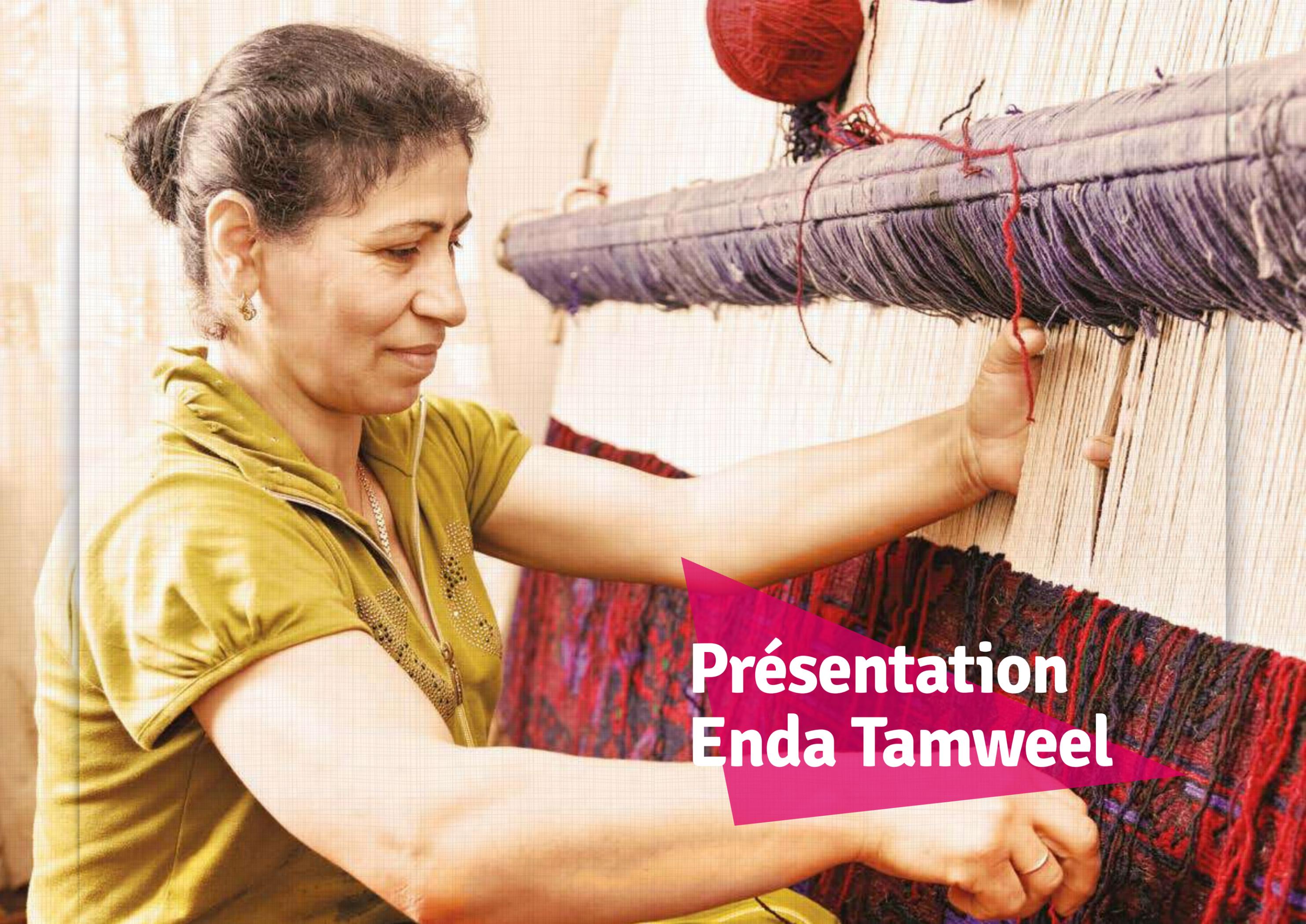
Ces performances constituent un encouragement à poursuivre le mouvement engagé depuis plus d'un quart de siècle en faveur d'une solidarité commune pour l'inclusion financière des populations vulnérables. C'est l'essence même de notre action, qui revêt d'autant plus de sens qu'elle se concilie avec le souci d'un développement durable harmonieux et inclusif prenant en compte les enjeux et les défis du monde actuel et le rôle essentiel des acteurs de la micro-finance dans le progrès économique et social.

Plus que jamais, Enda Tamweel demeure engagée pour ancrer ces pratiques dans la durée en vue d'accompagner ces milliers d'entrepreneurs qui nous font confiance chaque jour et qui incarnent le visage de l'institution.

Nous agissons avec eux et pour eux. Nous travaillons sans cesse à leur offrir le meilleur. Une propension constante qui nous a valu cette année le label « élu service client de l'année 2020 » : Une distinction et une reconnaissance à la force d'engagement de nos 1 875 collaborateurs qui font le capital et la richesse d'Enda Tamweel et sans qui nous n'en serions pas là. La suite d'une confiance mutuelle que nous entretenons depuis notre fondation avec nos partenaires et qui nous permet d'être toujours à l'avant-garde.

Alors du fond du cœur Merci !

Le Directeur Général
Mohamed Zmandar

A woman with dark hair tied back, wearing a green short-sleeved top, is focused on her work at a traditional textile loom. She is adjusting a red thread among the many vertical threads of the loom. The loom is strung with purple threads, and a ball of red yarn is visible in the background. The setting appears to be a workshop or a traditional textile-making environment.

Présentation Enda Tamweel

Profil de l'institution

Au terme de presque 30 ans d'existence en Tunisie, Enda est devenue la principale institution de micro-finance du pays et un acteur de référence dans le développement économique et social.

Avec 1 875 collaborateurs en 2019, Enda Tamweel compte 381 000 clients actifs et opère à travers un réseau de 96 agences couvrant l'ensemble du territoire et 5 guichets mobiles desservant les zones enclavées.

Enda Tamweel fournit une panoplie de services financiers adaptés aux besoins des micro-entrepreneurs et couvrant tous les champs d'activité.

La vision de l'institution met le client au centre de ses préoccupations et repose sur un socle de valeurs érigeant la qualité du service en priorité absolue et s'appuyant principalement sur sa proximité, sa responsabilité sociale et collective et son engagement sociétal.

Enda Tamweel met son expérience et son expertise au service de ses clients. Grâce à une synergie développée de longue date avec son partenaire Enda inter-arabe, l'institution est en mesure d'agir non seulement sur l'offre de financement mais propose également des services spécifiques adaptés aux besoins de chaque client.

Historique

1990	Création d'Enda inter-arabe spécialisée dans les activités écologiques	2014	Célébration du 500 000 ^{ème} client d'Enda inter-arabe
1993	Mise en place d'un programme de développement économique et social	2015	Obtention de la certification « <i>Smart Campaign</i> » pour la protection des clients
1995	Introduction de la micro-finance suivant les « bonnes pratiques internationales »	2016	Filialisation de l'activité et l'obtention de l'agrément pour Enda Tamweel SA
2001	Spécialisation dans l'appui aux micro-entrepreneurs en particulier les femmes	2017	Création de «Enda Tech», une SARL spécialisée dans l'exercice de toute activité de services informatiques et de systèmes d'information
2007	Extension dans les zones rurales et lancement des produits agricoles	2018	Augmentation du capital d'Enda Tamweel et entrée de six investisseurs internationaux
2011	Lancement du produit « <i>Crédit Bidaya</i> » pour le financement des créations d'entreprises par les jeunes et la promotion de l'auto-entrepreneuriat	2019	- Mise en place d'un nouveau système d'information, T24. - Enda Tamweel élue service client de l'année 2020

Vision et stratégie de l'institution

Mission

Contribuer à l'autonomisation financière des populations marginalisées, notamment les femmes et les jeunes par la promotion de l'entrepreneuriat et une gamme de services financiers de qualité.

Vision

- ▶ Une institution activement engagée dans le développement économique et social du pays à travers une micro-finance solidaire et responsable.
- ▶ Une institution de référence pionnière dans son domaine, à la pointe des nouveaux enjeux numériques capable de répondre aux besoins spécifiques de ses clients et de les accompagner dans la durée.

Valeurs

Cette vision repose sur un socle de valeurs qui guident chaque jour notre action au service des populations vulnérables.

- ▶ **Respect** : Nous nous efforçons d'adopter un comportement exemplaire au quotidien et nous considérons l'altérité comme une force.
- ▶ **Responsabilité collective et sociale** : Nous mettons tout en œuvre pour accomplir la mission que nous nous sommes assignés et privilégions dans nos recrutements des profils ayant trait au monde associatif.
- ▶ **Qualité du service** : Nous érigeons la satisfaction client en priorité absolue et gardons l'exigence d'une qualité de service irréprochable.
- ▶ **Transparence** : Nous fournissons à nos clients toute information relative à nos prestations, produits ou procédures d'octroi.
- ▶ **Honnêteté** : Nous faisons prévaloir l'équité et le sens des responsabilités et prônons l'intérêt général qui prévaut sur toute autre considération.
- ▶ **Professionalisme** : Nous exigeons de nos collaborateurs réactivité et exemplarité pour satisfaire toutes les demandes formulées.



Gouvernance

Conseil d'administration



Slaheddine Ladjimi
Président

Président du Conseil d'administration de la Bourse en 2004, Cofondateur et past président de l'Institut de formation de la Bourse de Tunis, chargé de cours à la Faculté de Droit de Tunis, chargé de cours au Centre de formation bancaire et actuellement membre du Conseil de surveillance de l'Amen Bank, PCA des assurances Hayett, de Amen Santé, de ODDO Tunisie et administrateur de Délice Danone.



Guillaume Barberousse
Membre représentant de Proparco

Après un master en finances, Guillaume Barberousse a intégré en 2000 la banque BNP Paribas avant de rejoindre Proparco en 2007. Guillaume Barberousse est membre du Comité Permanent d'Audit et du Comité Permanent des Performances Sociales et Environnementales.



Essma Ben Hamida
Membre représentant d'Enda inter-arabe

Co-fondatrice d'Enda inter-arabe, Essma Ben Hamida, géographe de formation a débuté sa carrière comme professeure d'histoire géographique et journaliste à la télévision puis comme correspondante d'une agence de presse à l'ONU à New York (IPS), Rome et Genève avant de se consacrer à la micro-finance et au développement. Essma Ben Hamida a reçu le titre d'entrepreneuse sociale en 2010 par la Schwab Foundation et le Forum Economique Mondial. Essma Ben Hamida est membre du Comité Permanent des Nominations et des Rémunérations et du Comité Permanent des Stratégies Digitales et Technologiques.



Fadoua Boudiba
Membre

Fadoua Boudiba a plus de 15 années d'expérience dans le secteur de l'inclusion financière et bancaire. Elle est diplômée de l'Ecole supérieure de Commerce à Bruxelles. Elle est actuellement Régional Manager pour la zone MENA et Afrique au sein de Triodos. Fadoua Boudiba est membre du Comité Permanent des Risques et du Comité Permanent des Stratégies Digitales et Technologiques.



Marie Noëlle Brisson
Membre indépendant

30 ans à la croisée de l'immobilier et de la finance dans de grandes structures ou au service de clients institutionnels. Consultante indépendante, elle intervient sur des missions d'urbanisme équitable, de gestion de créances et de *rating advisory*. Administratrice RICS-Americas et bénévole auprès de Bankers Without Borders. Diplômée de Sciences-Po Paris, et de l'Institut d'Urbanisme de Paris et certifiée par l'Institut Français des Administrateurs. Marie Noëlle Brisson est Présidente du Comité Permanent d'Audit et membre du Comité Permanent des Nominations et Rémunérations.



Selma Chérif
Membre

Médecin, Selma Cherif est activement engagée dans le monde associatif. Selma Cherif est Présidente du Comité des Nominations et Rémunérations et membre du Comité Permanent des Performances Sociales et Environnementales.



Michael Philip Cracknell
Membre

Co-fondateur d'Enda inter-arabe. Michaël Philip Cracknell est docteur en droit. Il a débuté sa carrière dans l'économie agricole avant de se spécialiser dans l'inclusion financière et la micro-finance. Michael Philip Cracknell est membre du Comité Permanent d'Audit et du Comité Permanent des Performances Sociales et Environnementales.



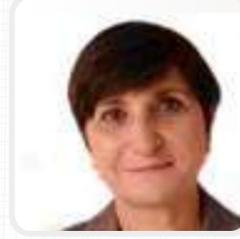
Karim Felli
Membre

Karim Felli est titulaire d'un Master en Finance et Risk Management de l'Université Paris IX - Dauphine. Il est un ancien de KPMG Paris et Swicorp, et est actuellement conseiller financier à Capitalis. Karim Felli est membre du Comité Permanent d'Audit et du Comité Permanent des Stratégies Digitales et Technologiques.



Khalil Geagea
Membre représentant de Sanad Fund for MSME

Diplômé de l'université George Washington, Khalil Geagea a débuté sa carrière en 1995 à la Citibank en tant que manager associé. En 2007, il a intégré Bank Audi au sein de laquelle il a occupé des postes de direction. Khalil Geagea est membre du Comité Permanent des Risques et du Comité Permanent des Nominations et Rémunérations.



Laurence May
Membre représentant de BIO

Diplômée d'HEC Paris, Laurence May a développé une forte expérience de plus de 30 ans dans le domaine des Finances, de la Compliance et des Risques, au sein de grands groupes bancaires français. Laurence May est Présidente du Comité Permanent des Performances Sociales et Environnementales et membre du Comité Permanent d'Audit.



Aiaze Mitha
Membre indépendant

Diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications de Paris et de l'INRS Telecom Canada, Aiaze Mitha a développé une expérience de 12 ans dans la micro-finance. Il enseigne les métiers de la transformation digitale au Boulder Institute of Microfinance. Aiaze Mitha est Président du Comité Permanent des Stratégies Digitales et Technologiques.



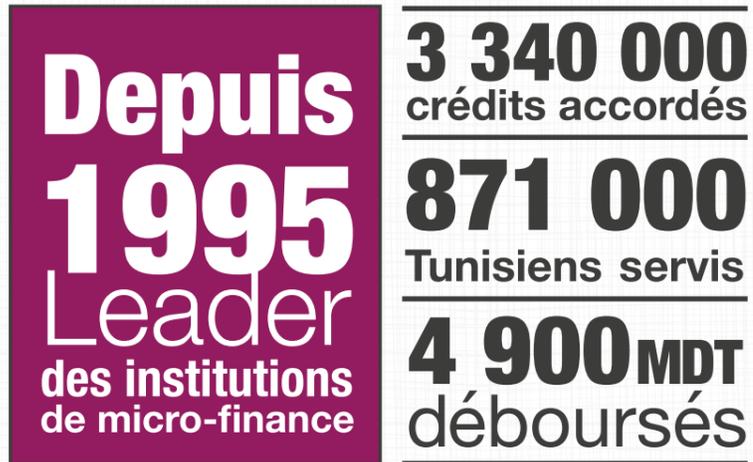
Slah Kooli
Membre

Ingénieur de l'Ecole Centrale de Paris. Fondateur et Directeur de Tunisian American Search Fund (TASF). Président Directeur Général de Propann. Slah Kooli est Président du Comité Permanent des Risques et membre du Comité Permanent des Stratégies Digitales et Technologiques.



Rétrospective 2019

Chiffres clés



Faits marquants

Nomination d'un nouveau Directeur général pour Enda Tamweel

Nomination de Mohamed Zmandar au poste de Directeur général d'Enda Tamweel. Issu des rangs de l'institution, fin connaisseur des arcanes des métiers de la micro-finance, Mohamed Zmandar a gravi tous les échelons avant d'accéder à son poste de Directeur général.

Enda Tamweel élue Service Client de l'année 2020

Enda Tamweel élue Service Client de l'année 2020 lors d'une cérémonie de remise des trophées tenue en octobre dernier. Le label « Elu Service Client de l'année » est un événement indépendant organisé en France depuis 2007 qui récompense l'excellence de la qualité du service. Plus de 160 tests mystères comprenant des visites physiques, des appels téléphoniques, des navigations internet, des formulaires de contact via les réseaux sociaux et des e-mails sont réalisés pour tester la qualité des services fournis aux clients.

Fitch Ratings maintient la note BBB- d'Enda Tamweel

Maintien des notes BBB- et F3 d'Enda Tamweel sur le long et court terme avec perspective stable par l'agence de notation internationale Fitch Ratings.

Enda Tamweel relève le plafond de ses crédits à 40 000 DT

Relèvement du plafond des crédits à 40 000 dinars pour accroître les opportunités de croissance des micro-, petites et moyennes entreprises et appuyer leur développement. Une démarche à travers laquelle Enda Tamweel a voulu agir au niveau du financement en concentrant son action sur les difficultés d'accès à ces derniers.

Enda Tamweel signe un accord de financement avec la BEI

Signature d'un accord de financement équivalent à 8,5 millions d'euros en dinars tunisiens entre Enda Tamweel et la Banque Européenne d'Investissement pour soutenir le micro-entrepreneuriat et promouvoir l'inclusion financière, particulièrement celle des femmes, des jeunes et des clients les plus vulnérables situés dans les zones rurales défavorisées.

Enda Tamweel signe un accord de financement avec la Société Belge d'Investissement BIO

Signature d'un accord de financement avec BIO équivalent à 8 millions d'euros en dinars tunisiens pour soutenir l'activité du micro-crédit et participer à la réalisation des objectifs de croissance.

Enda Tamweel signe un accord de financement avec Citi

Signature d'un accord de financement inédit équivalent à 10 millions de dollars en dinars tunisiens entre Enda Tamweel et Citi dédié au renforcement de l'activité des micro-entrepreneurs spécialisés dans l'agriculture à petite échelle, l'élevage et les petites entreprises qui visent à protéger l'environnement.

Enda Tamweel signe un accord de financement avec le Tunisian American Enterprise Fund

Signature d'un accord de financement d'une valeur de 15 millions de dinars tunisiens entre Enda Tamweel et le Tunisian American Enterprise Fund pour soutenir l'activité du micro-crédit en Tunisie et favoriser l'émergence des micro-entrepreneurs.

Participation d'Enda Tamweel à une conférence sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent

Participation d'Enda Tamweel à une conférence sur la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent organisée à l'initiative de l'Union Européenne et qui a permis à l'institution de déployer sa stratégie contre ces fléaux dans les régions les plus exposées à ces risques.

Enda Tamweel signe un accord de partenariat avec la CTAMA

Signature d'un accord de partenariat entre Enda Tamweel et la Caisse Tunisienne des Assurances Mutuelles Agricoles pour l'introduction du service de micro-assurance en faveur des clients agriculteurs et éleveurs.

Signature d'un contrat d'assistance technique avec ADA micro-finance

Signature d'un contrat d'assistance technique avec ADA micro-finance pour le développement d'un produit favorisant la production d'énergie renouvelable pour les micro-entrepreneurs.

Enda Tamweel lance son application mobile

Lancement par Enda Tamweel de son application mobile dans le cadre de son processus de transformation digitale.

Enda Tamweel parraine les Journées Théâtrales de Carthage

Parrainage par Enda Tamweel de la 21ème édition des Journées Théâtrales de Carthage, un engagement émanant de la profonde conviction d'Enda Tamweel du rôle de la culture dans la réduction des disparités et des inégalités.

Passage avec succès vers T24

L'année 2019 a été l'année de migration vers le nouveau système d'information T 24 mis en place dans le but de transformer le processus d'octroi de crédit.

Fruit d'une étroite consultation engagée avec le cabinet Temenos et menée de pair par les équipes d'Enda Tamweel, la mutation vers T24 a entraîné de nombreuses évolutions qui ont permis d'apporter plus d'expertise et des solutions plus adaptées pour les clients.

Cette réussite a été rendue possible grâce à la mobilisation de toutes les équipes d'Enda Tamweel doublée d'une implication totale de la Direction générale et ce pendant toutes les phases du projet. Au cours des prochains mois, Enda Tamweel poursuivra le travail engagé afin d'améliorer davantage cette solution et ancrer les fruits de cette transformation.





Enda Tamweel élue service client de l'année 2020



Enda Tamweel a été primée pour l'excellence de sa qualité de service à l'issue du concours organisé par « Qualimétrie » et l'institut de sondages « IPSOS ». Ce prix consacre la solidité et le dynamisme de l'institution qui demeure au service d'une solidarité commune afin d'accélérer l'inclusion des populations n'ayant pas accès aux services financiers classiques.

Il reconnaît également la force d'engagement de l'ensemble des collaborateurs d'Enda Tamweel mobilisés partout sur le terrain pour offrir les meilleurs gages de qualité.

Le label ESCDA existe en France depuis 2007. Il a pour but d'évaluer la qualité du service des entreprises inscrites en fonction de leur univers.

Plus de 160 tests mystère ont été réalisés entre juin et août 2019 comprenant appels téléphoniques, visites physiques, navigation internet, E-mails et réseaux sociaux. L'ambition d'Enda Tamweel est l'amélioration continue de l'expérience client multicanal.



Ahlem Nefzi
Agence Béja



Dhouha Idrissi
Agence Zouhour



Ibtihel Frouja
Agence hammamet



Imen Hammouda
Agence Mahdia



Khouloud Mabrouk
Agence Sidi Hsine



Lamia Nefzi
Agence Omrane Sup



Meriem Guedder
Agence Nabeul



Moufida Echebbi
Agence Kef



Siwar Ben Abdallah
Agence Sousse



Wided Nouara
Agence Korba

Les ambassadrices d'Enda Tamweel au concours élu service client de l'année 2020



Témoignage

Imen Abid

Responsable qualité

Autant dire d'emblée que le thème de la qualité du service traverse en filigrane tout mon parcours professionnel. Avant de rejoindre Enda en 2017 en tant que chargée veille concurrentielle, j'ai cumulé les expériences. A Enda, tout s'est enchaîné très vite, de la veille concurrentielle, je suis passée à l'animation commerciale. Ce fût un moment particulier mais j'ai eu la chance d'être entourée d'une équipe très motivée.

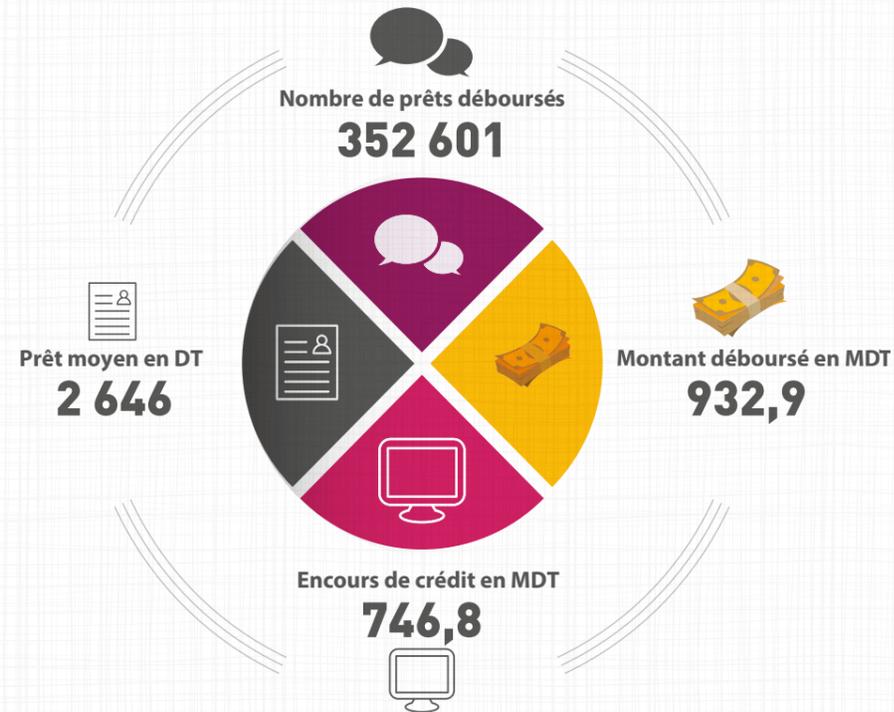
Investie dans mes projets, j'ai pris la tâche à bras le corps et la réussite fût au rendez-vous. On a pu renforcer le positionnement de l'institution, accroître sa notoriété et ouvrir la voie à une nouvelle expérience client où tout doit répondre à l'exigence d'une qualité de prise en charge irréprochable et d'un accompagnement personnalisé. Avoir été élu Service Client de l'année 2020 est une fierté dans la mesure où il s'agit d'une reconnaissance pour le sens de l'engagement de plus de 1 800 collaborateurs, tous métiers confondus, qui font la richesse d'Enda Tamweel. C'est également une distinction pour une institution qui a toujours mis un point d'honneur à faire de la qualité de service une priorité absolue, qui plus est dans une configuration où la perception compte plus que tout.

Être responsable de la qualité m'honore et m'oblige car il me confie à moi et à tout le personnel d'Enda Tamweel la double responsabilité d'un développement économique et social harmonieux pour les populations que nous servons, ce qui constitue notre cœur de métier, avec une propension égale à toujours proposer la meilleure qualité de service partout. Tout au long de ces derniers mois, nous avons adapté notre offre, accru notre présence sur les canaux digitaux, diversifié les services et les prestations, mis en place de nouveaux canaux pour la gestion des réclamations. Veiller à assurer au quotidien une excellente qualité service à plus de 380 000 clients actifs est un défi prenant et passionnant. Il se conjugue parfaitement avec le goût des autres, une aptitude et une empathie naturelle qui font que tout est empreint de passion pour moi. Une passion pour ma famille, une passion pour les voyages et pour la musique qui demeure ma grande échappatoire.

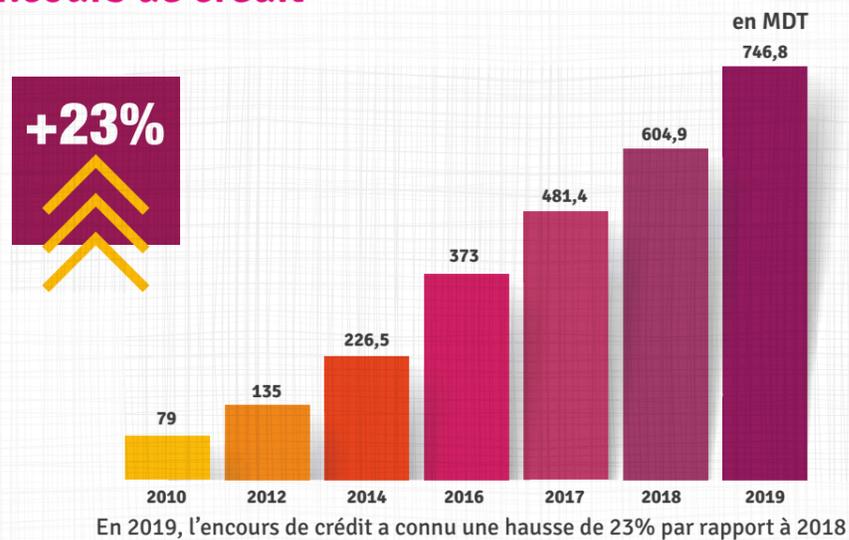
Enda Tamweel
élue service client
de l'année 2020

Evolution de l'activité

1 - Productivité 2019

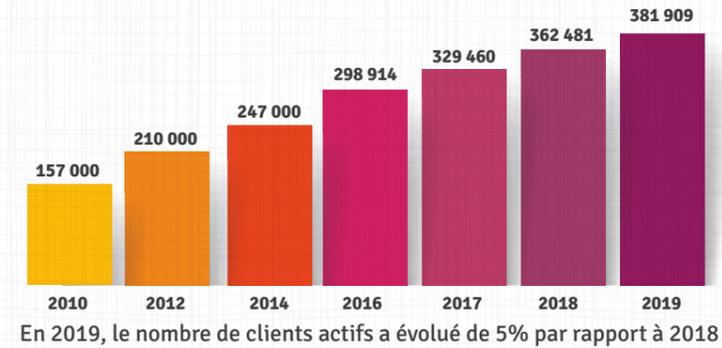


2 - Encours de crédit

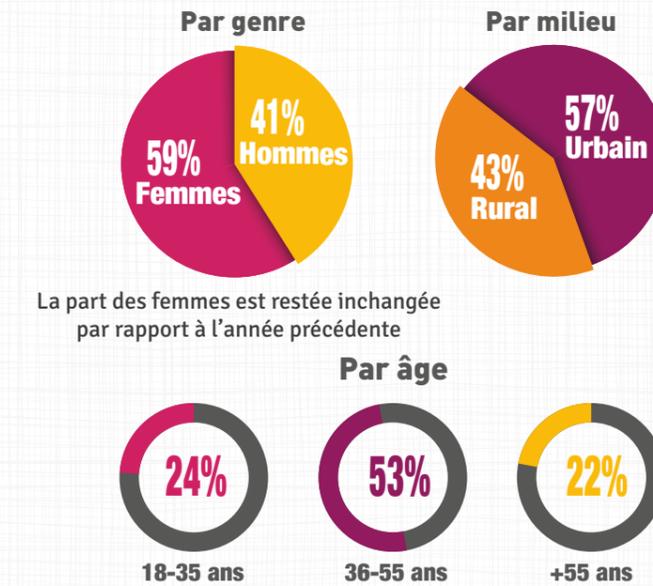


3 - Clients actifs

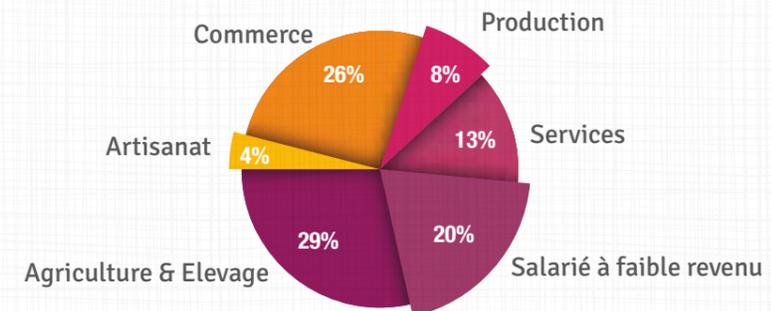
Clients actifs



Caractéristiques des clients actifs

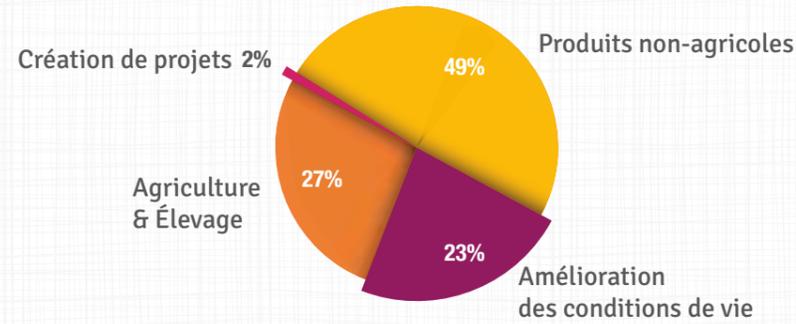


Répartition des clients actifs par secteur d'activité

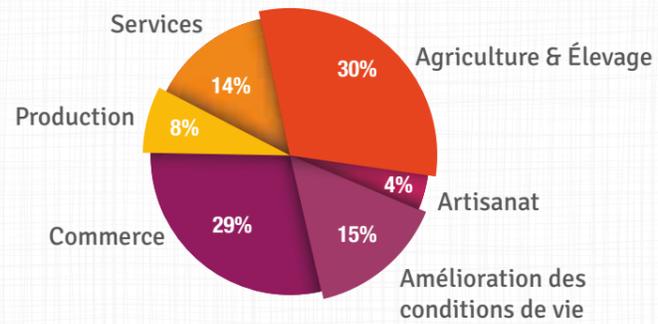


4 - Prêts actifs

Répartition des prêts actifs par catégorie de produits

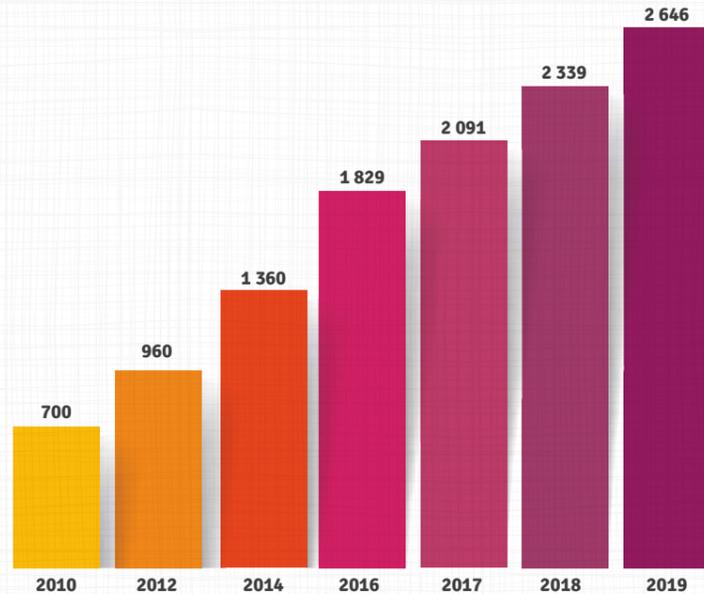


Répartition des prêts actifs par secteur d'activité du client



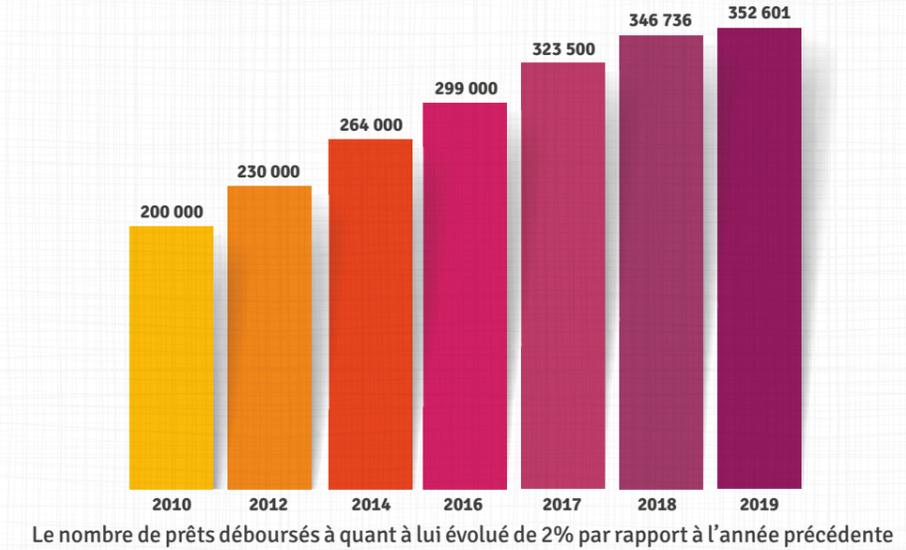
5 - Prêts déboursés

Prêt moyen

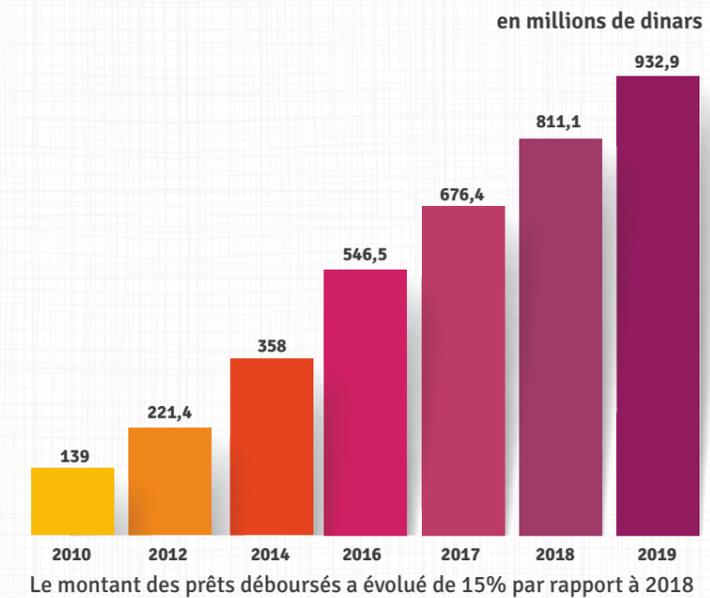


En 2019, le prêt moyen a connu une légère augmentation pour passer de 2 342 dinars à 2 650 dinars

Nombre de prêts déboursés



Montant des prêts déboursés



6 - Bilan social

Enda Tamweel offre à l'ensemble de ses collaborateurs :

- ▶ Un cadre de travail aligné sur les meilleures normes du marché ;
- ▶ Une politique de rémunération attractive ;
- ▶ Une panoplie d'avantages sociaux ;
- ▶ Des méthodes et des normes de travail formatrices ;
- ▶ De nombreuses opportunités d'évolution de carrière horizontale ou verticale ;
- ▶ Une politique de développement reposant sur un système d'évaluation au mérite, une politique de formation en continu garantissant l'égalité des chances.

6.1 - Indicateurs RH

En 2019, l'effectif d'Enda Tamweel s'est renforcé par

200 Entrées

La structure de l'effectif connaît une nette évolution en faveur du réseau qui représente

90% de l'effectif global de l'institution

Physionomie des effectifs

En 2019, la répartition Hommes-Femmes est de

51% Hommes **49% Femmes**

Age moyen

L'âge moyen en 2019 est de

35, 41 Hommes **35, 42 Femmes**

Ancienneté moyenne

L'ancienneté moyenne est de 6,5 ans

6.2 - Mobilité

Enda Tamweel a mis en œuvre un dispositif qui favorise la mobilité et l'évolution interne dans un souci constant de fidélisation et de motivation des collaborateurs.

6.3 - Formation

La formation est un pilier essentiel de la stratégie de développement du potentiel humain d'Enda Tamweel. Ainsi, en 2019, Enda Tamweel a assuré à l'ensemble de son personnel des formations en continu afin de leur permettre de développer leurs compétences et de s'épanouir dans leur parcours professionnel.

80%

(1 395) de l'effectif
a suivi au moins une action
de formation en 2019

3,52

jours de formation
par participant

6.4 - L'épanouissement de nos collaborateurs : une priorité

L'épanouissement de nos collaborateurs est privilégié avant tout. Ce principe est adopté dans un souci d'accompagner les collaborateurs, les fidéliser, susciter leur motivation et favoriser le bien-être au travail. C'est à cette fin qu'Enda Tamweel a renforcé en 2019 l'action de son fonds social doté d'une enveloppe globale de 2 millions de dinars et incluant de nombreux avantages parmi lesquels :

- ▶ Création d'un fonds spécial pour les femmes ;
- ▶ Création d'un fonds pour l'amélioration des conditions de vie ;
- ▶ Octroi de tickets restaurants ;
- ▶ Octroi de primes de scolarité ;
- ▶ Octroi de primes de naissance et de décès ;
- ▶ Développement d'activités de sport et de loisirs ;
- ▶ Contributions pour dépenses urgentes ou soins de santé ;
- ▶ Contributions pour voyages et séjours.

6.5 - Raffermer la culture d'entreprise

Afin de mieux rapprocher ses collaborateurs, Enda Tamweel a enrichi 2019 sa plate-forme collaborative et sociale Ness Enda.

Tout en consolidant l'ancrage digital du groupe, Ness Enda a permis d'insuffler un nouvel élan en terme de gestion des effectifs, de diffusion de l'information et de partage de connaissances et d'expériences. Ness Enda est un outil innovant au service de la cohésion sociale et de la transformation digitale.



7 - Orientations stratégiques

7.1 - Une ambition nourrie pour accélérer la transition des micro-entrepreneurs

► Relèvement du plafond des crédits

Le Conseil d'administration de l'Autorité de Contrôle de la Micro-Finance a accordé à Enda Tamweel en mars 2019 l'agrément pour relever le plafond des prêts à 40 000 dinars. Cette autorisation vient saluer les performances exceptionnelles d'Enda Tamweel et traduit sa solidité, son dynamisme et la qualité de ses prestations. Elle dénote également la volonté constante de l'institution de soutenir les micro, petites et moyennes entreprises qui jouent un rôle central dans l'économie nationale.

► Diversification des produits

Afin de pouvoir répondre à une demande accrue et orienter chacun vers les dispositifs qui lui correspondent le mieux, Enda Tamweel a développé une gamme de produits adaptés à chaque secteur d'activité et répondant à l'ensemble des besoins de sa clientèle.

Cartographie des produits financiers

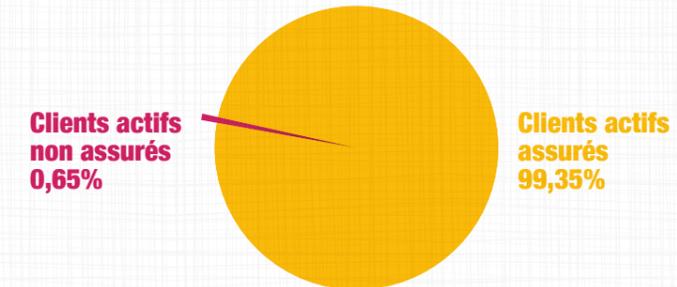


► Elargissement des offres de micro-assurance

Micro-assurance « Décès et invalidité »

Lancé en 2017 avec les assurances « Maghrebia », le produit de micro-assurance d'Enda Tamweel a connu une bonne progression avec l'amélioration de l'offre qui couvre aujourd'hui près de 99% des clients Enda avec leurs conjoints ainsi que l'élargissement des cas éligibles à l'indemnité.

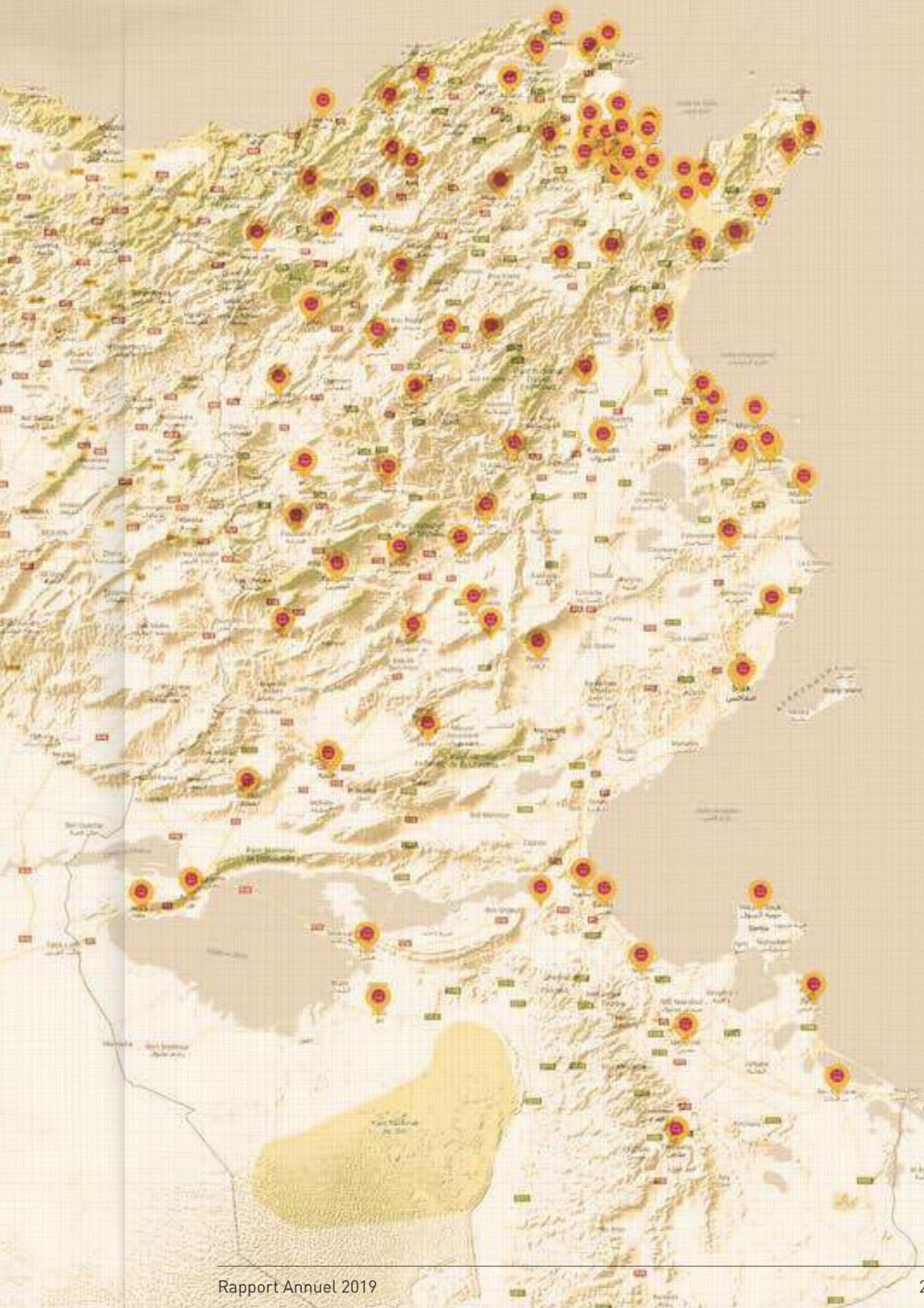
Poids des adhésions



Indicateurs	2019
Souscriptions	
Nombre des clients actifs assurés	379 288
Nombre des prêts actifs assurés	398 424
Nombre des prêts déboursés assurés	352 249
Nombre des femmes assurées	235 953
Nombre des clients assurés vivant dans des zones rurales	165 886
Nombre des femmes assurées vivant dans des zones rurales	94 613
Total encours assuré	742 981 383
Sinistres	
Nombre des sinistres survenus	916
Ratio des sinistres survenus	60 %
Ratio des rejets	4,7 %
Primes d'assurance collectées	5 905 592
Nombre des dossiers approuvés :	480
Montant des indemnités approuvées :	
Garantie emprunteur	757 496
Garantie prévoyance	927 000

Micro-assurance agricole

Le 30 décembre 2019, Enda tamweel a signé une convention de partenariat avec la Caisse Tunisienne d'Assurances Mutuelles Agricoles (CTAMA) en faveur de l'introduction d'un service de micro-service dédié à ses clients agriculteurs et éleveurs afin de les prémunir contre les risques d'incendie, de grêle, risque multi-serre ainsi que contre la mortalité du bétail.



7.2 - Expansion du réseau

Véritable institution de proximité, Enda Tamweel a poursuivi l'expansion de son réseau qui est passé de 91 en 2018 à 96 agences en 2019 réparties sur l'ensemble des gouvernorats tunisiens et dont près de la moitié sont implantées en milieu rural.

Le réseau s'organise autour de 5 directions régionales et est renforcée par une équipe d'agents spécialisés par produit et segment de marché pour orienter et conseiller 381 000 clients actifs.

Afin de raffermir son maillage territorial et mieux servir les zones enclavées, Enda a lancé en 2017 ses premiers guichets mobiles, lesquels ont participé à la réduction des disparités régionales.

Le guichet mobile est un canal de distribution similaire à l'agence et fournissant les mêmes prestations.

A fin 2019, Enda Tamweel comptait 5 guichets mobiles actifs dans les régions les plus enclavées à l'instar de Ghardimaou et Oued Mliz (gouvernorat de Jendouba), Chebba et Souassi (gouvernorat de Mahdia), Skhira, Menzel Habib et Belkhir (gouvernorat de Gabès), Rjim Mâatoug et El Fouar (gouvernorat de Kébili), Bir Ali Ben Khelifa, Mahress et Menzel Chaker (gouvernorat de Sfax).

96 agences
05 guichets mobiles
 touchant tous les gouvernorats du territoire Tunisien

7.3 - S'adapter aux nouveaux enjeux

La transformation digitale constitue un enjeu majeur pour Enda Tamweel. Un monde nouveau se dessine et dans le sillage de ses mutations profondes, Enda Tamweel s'est dotée d'une stratégie ambitieuse tournée vers le client afin d'améliorer le niveau de la prise en charge et étendre davantage l'accès pour des populations desservies à des services financiers plus adaptés.

Un cadrage de la transformation a été mené en 2019 et a permis d'établir une feuille de route stratégique qui s'est traduite par de nombreuses évolutions. Ainsi, l'institution a adopté une approche différenciée reposant à la fois sur la proximité et sur la rapidité des délais d'intervention et de prise en charge pour une expérience client personnalisée. Le modèle de service défini intègre et les canaux traditionnels et les canaux digitaux. Il a impliqué une revue du modèle opérationnel du système d'information.

De ce fait, l'année 2019 a donné lieu à :

- ▶ La refonte du système d'information par le déploiement de T 24, une solution « *Global Banking* », conforme aux normes internationales. La solution permet d'accélérer le processus d'octroi de crédits et de fidéliser les clients à travers une meilleure connaissance de leurs besoins ;
- ▶ L'expansion des modules de son application mobile pour une expérience client sociale et digitale ;
- ▶ L'amélioration de la demande de crédit en ligne afin de permettre à tous les utilisateurs d'effectuer leurs demandes de crédit à distance ;
- ▶ L'introduction d'un réseau social d'entreprise pour une organisation plus agile et la favorisation de la culture d'innovation ;
- ▶ Le dépôt auprès de la Banque Centrale de Tunisie d'un dossier en vue d'obtenir le statut d'un établissement de paiement, et ce en partenariat avec Enda inter-arabe.

T 24, une solution global banking pour une meilleure gestion du processus d'octroi

Afin de supporter son développement futur, Enda Tamweel a mis en place un nouveau système d'information, une solution « *Global Banking* » afin d'assurer une meilleure gestion du processus d'octroi de crédits.

Fruit d'un travail soutenu entamé depuis 2017 et mené de pair par les équipes internes d'Enda Tamweel et par l'ensemble des partenaires, la mise en œuvre du nouveau système d'information va permettre à terme de consolider les ambitions de croissance de l'institution et de hisser le niveau des prestations fournies aux clients.

L'application mobile Enda Tamweel pour une expérience client sociale et digitale

Grâce à l'application mobile, les clients peuvent accéder à leurs données et gérer leurs opérations depuis leur mobile (demande de crédit ou de renouvellement, suivi des crédits en cours, gestion de compte, dépôt d'une réclamation)

L'ensemble des autres utilisateurs peuvent également :

- ▶ Effectuer leurs demandes de crédit en ligne ;
- ▶ Accéder au réseau d'agences ;
- ▶ Effectuer une demande de contact ou d'information ;
- ▶ Connaître la liste des produits.

8 100
Téléchargements

La demande de crédit en ligne

Introduite dès 2018, la demande de crédit en ligne permet à tous d'effectuer leurs demandes à distance. Accessible via web et mobile, la demande de crédit en ligne vise à écourter et à simplifier le processus d'octroi de crédit.

7 303 demandes de crédit en ligne (web et mobile)

Des agences 100% sans caisse

Les agences sans caisse ont été introduites dès 2018 dans le but du decashing, de la diversification des canaux de distribution et de remboursement et de l'optimisation des flux.

Au sein de ces agences, l'encaissement et le remboursement est opéré exclusivement via les canaux digitaux (carte MobiTamweel et agents marchands).

Les agents marchands

Afin de maximiser son réseau dans les zones moins denses, Enda Tamweel a mis en place des représentants de proximité permettant aux clients de rembourser leurs échéances de crédit.

L'agent marchand est mandaté par l'agence et est sélectionné selon des critères très stricts. Certains agents travaillent avec l'application Enda Cash conçue 100% en interne et servant d'outil pour le remboursement des crédits.

**Nombre
de transactions
555 829**

**Montant
(en dinars)
110 523 149**

La carte MobiTamweel

La carte MobiTamweel est un des nombreux outils via lesquels les clients peuvent encaisser et rembourser leurs échéances de prêts.

Elle donne par ailleurs accès à de nombreux autres services à l'instar de :

- ▶ Paiement de factures ;
- ▶ Réception de mandats ;
- ▶ Transfert d'argent ;
- ▶ Retrait.

MobiTamweel est une carte prépayée co-brandée avec la poste tunisienne qui permet à l'ensemble des utilisateurs de bénéficier d'un service complet, optimisé et sécurisé disponible 7j sur 7 et 24h sur 24.

50 275
Adhérents en 2019
Une moyenne de
4 190
cartes vendues par mois

299 MDT
déboursés
par virement
31%
du total octroi

62 336
Octrois par carte
18 %
des prêts accordés

+ 61 000
remboursements
par carte
15.2 MDT



**Un engagement
social constant**

Enda intervient depuis près de 30 ans afin de promouvoir un développement durable en matière économique, sociale et environnementale en favorisant l'inclusion financière des femmes, des jeunes et des populations vulnérables.

1 - Une inclusion financière étendue aux plus vulnérables

En permettant aux populations exclues du système financier classique, au premier rang desquels les personnes évoluant dans le milieu rural et celles exerçant dans le secteur informel, d'accéder à une série de micro-crédits adaptés à leurs besoins, Enda Tamweel participe à l'amélioration de leurs revenus et au développement de leurs activités. Elle dope ainsi le tissu économique et concourt à l'enraiment des inégalités et à la lutte contre la pauvreté.

- ▶ 22% des délégations couvertes sont situées dans les zones prioritaires* ;
- ▶ 62% des clients bénéficiant d'un prêt en 2019 vivent sous le seuil de pauvreté ;
- ▶ 43% de la clientèle d'Enda Tamweel évoluent en milieu rural.

	Clients servis	Clients actifs	% clients	Encours de crédit (en millions de dinars)
Milieu rural	347 785	166 297	43%	324,1
Zones prioritaires	368 017	164 542	43%	329,4

* Zones définies par l'état selon des critères relatifs aux déséquilibres sociaux-économiques.

2 - La micro-finance au service des femmes entrepreneures

Permettre aux femmes de s'affranchir de toutes les tutelles, de devenir pleinement autonomes et d'être partie prenante du changement constitue une priorité essentielle pour Enda Tamweel. Pour ce faire, Enda Tamweel travaille au développement de leur culture entrepreneuriale et à l'appréhension de l'aventure entrepreneuriale.

En leur fournissant des lignes de crédit spécifiques et des dispositifs d'accompagnement et de formation, Enda Tamweel booste leur capacités de production et accélère leur progrès en faveur d'une autonomisation économique et sociale contribuant, *in fine*, au développement durable.

	Montant accordé en 2019 (en millions de dinars)	Clientes actives	% clients	Encours de crédit (en millions de dinars)
Femmes	490,2	223 235	59%	379

Témoignage Zina Neïli

Pour qui connaît les atouts et la richesse que notre patrimoine artisanal recèle, le succès de Zina Neïli ne doit rien au hasard. Si elle trône aujourd'hui au firmament et fait valoir avec humilité sa mue, c'est à la faveur d'un combat de longue haleine. Car la consécration de Zina est le fruit d'un goût prononcé pour la transgression des tabous, d'une inébranlable volonté, d'une gageure sans failles et d'une philosophie de l'émancipation partagée avec Enda depuis plus de 12 ans.

L'artisane qui incarne aujourd'hui la figure de l'émancipation des femmes recluses à Jendouba a été à l'avant-garde d'une bataille où il a fallu tenir tête aux concurrents les plus pugnaces.

Quand elle déambulait dans les allées des souks de la ville pour acheter ses tissus, Zina faisait figure d'ovni.

Les quelques barons qui tenaient les cordons s'accoutumaient mal de l'émergence d'un nouvel acolyte sur le marché. Pour autant, Zina ne pouvait se laisser intimider ayant un legs à perpétuer.

Elle ne pouvait se laisser intimider ayant un legs à perpétuer.

Déjà enfant, Zina passait le plus grand de son temps à imiter les gestes de sa maman qui s'attelaient dans leur petite maison au tissage et à la confection de tapis et de margoums. Dès lors, elle se met en tête de promouvoir cette culture. Zina voulait marcher sur ses pas. Pour conserver ce savoir-faire, Zina suit une formation à l'Office National de l'Artisanat. Elle y perfectionne sa technique et apprend la peinture sur verre. Elle qui maîtrise si bien cet art et sait marier les formes et les couleurs est désormais prête à reprendre le flambeau. N'ayant pas les ressources suffisantes pour ouvrir un atelier, elle aménage son lieu d'habitation pour cette fin. Avec sa sœur et une autre complice, Zina confectionne ces vénérables pièces de patrimoine. Les débuts sont ardues et la commercialisation lui fait défaut. Elle sort alors sa botte secrète.

Depuis sa fondation, Enda balise la voie pour l'émancipation des femmes et œuvre pour renforcer leur employabilité et leur participation active dans l'économie. Zina ne trouve-t-elle pas alors un allié de taille en Enda qui la prend sous son aile et finance la location d'un atelier où elle ne tardera pas à s'installer.

Zina est aujourd'hui à la tête d'un groupement d'une vingtaine de femmes auxquelles elle a transmis ce savoir-faire et inculqué les bonnes astuces du métier. Elle dirige également plusieurs cercles de formation et d'encadrement en faveur des femmes. Ayant elle-même bénéficié des techniques de commercialisation d'Enda, Zina prodigue ses conseils à ces auto-entrepreneures qui débutent dans le métier. Rompue aux techniques du marketing, Zina sait qu'il ne suffit pas d'avoir de bons produits. Elle a, néanmoins, l'avantage de manier les secrets de fabrication et de commercialisation. Ses collections ont tellement le vent en poupe qu'ils ornent aujourd'hui les plus grands salons de l'artisanat. Prochainement, Zina commercialisera ses collections en Espagne.

Cependant, ce flamboyant parcours n'occulte pas l'essentiel. Dans tout ce tourbillon, Zina dit ne retenir que deux choses : d'abord, s'être affranchie du joug social, ensuite avoir aidé ses sœurs à poursuivre leurs études. Une revanche sur le destin.



3 - Le parti pris de la jeunesse

Enda Tamweel appuie le déploiement de projets entrepreneuriaux pour les jeunes et soutient activement l'innovation afin de mieux relever les défis du développement.

Au lendemain de la révolution, Enda Tamweel a développé, en partenariat avec la Coopération Suisse, un programme spécifique (Bidaya) prenant le parti de l'audace et du leadership.

Depuis son lancement en 2011, Bidaya s'est avéré un révélateur de talents, un catalyseur de progrès et un outil de lutte contre le chômage.

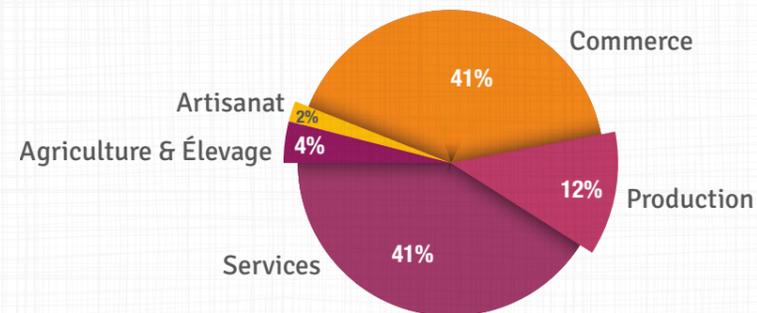
Le programme associe une ligne de crédit spécifique à des dispositifs d'accompagnement, de formation et de coaching afin d'aider les jeunes à pérenniser leurs projets.

	Nombre de crédits accordés aux jeunes en 2019	Montant accordé aux jeunes en 2019 (en millions de dinars)	Clients actifs jeunes en 2019	% clients jeunes en 2019	Encours de crédit en 2019 (en millions de dinars)
Jeunes (18-35 ans)	88 540	205,3	92 718	24%	175 ,1

Réalisations du produit « Bidaya » en 2019

- ▶ 58% de jeunes financés, dont 32% sont diplômés ;
- ▶ 47% de femmes financées ;
- ▶ Nombre de clients actifs : 6 137 ;
- ▶ Nombre de prêts accordés : 3 809 ;
- ▶ Montant accordé : 28,1 millions de dinars ;
- ▶ Prêt moyen : 7 387 dinars.

Distribution par secteur d'activité des créations gérées par les jeunes pour le programme « Bidaya »



Nombre de Créations

femmes	hommes
14 457	18 543

Répartition par genre des créations et des emplois générés

Enda Tamweel a, par ailleurs, développé un programme inédit pour les jeunes : Parcours Express qui constitue le fruit de la forte synergie entre les deux entités Enda Tamweel et Enda inter-arabe et qui combine à la fois les services financiers et non financiers et comprend un accompagnement technique pour le renforcement des compétences et le développement des projets.

En seulement deux semaines, des jeunes bénéficient de formations, de séances de coaching, de conseils et d'expertise technique et financière pour la création de leur entreprise.

Témoignage Raja Felhi

Elle incarne sûrement à sa manière une figure d'émancipation à la tunisienne. A 28 ans, Raja Felhi, originaire de Sidi Bouzid, peut se targuer d'avoir percé dans un domaine qu'on dit traditionnellement réservé aux hommes. Les longues heures de travail ne l'ont point découragé, les préjugés n'ont eu raison ni de sa détermination ni de sa persévérance.

Rien ne la prédestinait pourtant à embrasser cette voie. C'est à l'issue d'une visite à Tunis que Raja découvre le cadrage de fer. Elle fût immédiatement séduite et décide très vite d'en faire son activité. Une bifurcation quand on sait que Raja a fait ses premières armes à l'Institut de gestion de Sfax. Comme beaucoup de ses semblables, Raja a essuyé de longues périodes de chômage. En revanche, elle ne s'est jamais avouée vaincue et a créée sa propre chance. Tandis que d'autres rêvassaient, Raja aiguisait ses compétences.

Les débuts n'ont pas été faciles, construire des cadres de fer pour le bâtiment ne fût pas de tout repos. Une épreuve physique, financière et morale. S'imposer parmi les hommes, porter de lourdes charges, faire tout toute seule au détriment de tout, Raja a consenti tous les sacrifices et trouve en Enda un soutien financier et moral. Des prêts d'une valeur cumulée de près de 10 000 dinars et un accompagnement sur mesure lui permettent d'acquérir le matériel et le savoir-faire nécessaires au développement de son activité. Raja attire aujourd'hui une large clientèle, a des capacités de production bien supérieures, plus de 55 articles en fer. Elle emploie hommes et femmes et fait en sorte de passer le flambeau aux jeunes. A pas sûrs, elle avance vers son rêve : ouvrir un jour sa propre usine.



4 - Une démarche volontariste de soutien à l'agriculture

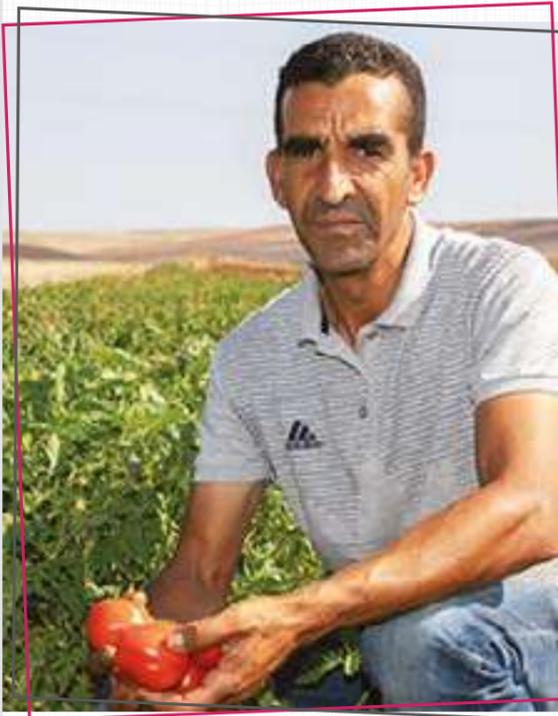
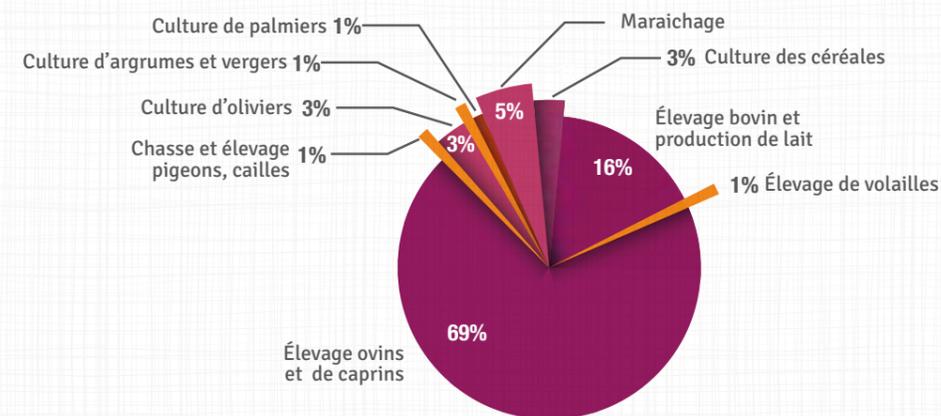
Grâce à un réseau de 96 agences implantées sur l'ensemble des gouvernorats tunisiens, dont près de la moitié en milieu rural, et à la création de produits adaptés, Enda Tamweel dispose de l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins des agriculteurs et éleveurs.

En 2019, Enda Tamweel a augmenté ses capitaux pour pouvoir étendre la base de ses bénéficiaires et accroître leurs potentialités en vue d'une meilleure inclusion sociale.

Réalisations 2019

- ▶ Nombre de prêts agricoles accordés : 93 746 ;
- ▶ Montant des prêts agricoles accordés : 259 MDT ;
- ▶ Croissance du montant des prêts agricoles accordés par rapport à l'année 2018 : 13%.

Répartition par secteur d'activité agricole



Témoignage Saber Kouki

Pour Saber Kouki, l'agriculture était une voie toute tracée mais jalonnée de difficultés. Depuis sa tendre enfance, dans son village natal de Sidi Salem, où il a grandi, Saber se voit au milieu des vaches s'occupant à plein temps des animaux et de la terre. Quand il décide de suivre un cycle d'ingénieur agricole, ce choix ne revêt en rien une surprise pour ses parents qui ont eux-mêmes consacré un large pan de leur vie à l'agriculture.

Après un cycle ingénieur à Mograne, Saber obtient un lot de 12 hectares loué alors à un prix symbolique. Il y érige la culture du blé pour remédier à un manque de ressources qui n'a, toutefois, pas suffi à le faire dévier de sa trajectoire. A force de courage et de persévérance, Saber finit par triompher de ces obstacles. Dès lors qu'il a eu accès au financement, Saber a réussi à transformer son projet. « Enda m'a beaucoup appuyé ». Les prêts qui lui ont été accordés comptés au nombre de 16 pour une valeur totale de 90 000 dinars l'ont aidé dans la construction d'un forage d'eau et dans l'implantation de nouvelles cultures ainsi que dans l'acquisition de nouvelles têtes bovines.

Saber est aujourd'hui à la tête d'un lot de 70 hectares dont il possède une grande partie.

5 - Notre contribution au développement durable

Le financement vert reste un levier d'action important pour Enda Tamweel qui a développé des lignes de crédit spécifiques pour l'appui des activités écologiques et environnementales.

Depuis 2015, Enda Tamweel a mis en place la ligne de prêt « Eco-prêt » pour le financement des métiers de recyclage et de valorisation des déchets.

Réalisation 2019

- ▶ Nombre de prêts accordés : 203 ;
- ▶ Montant des prêts accordés : 558 200 DT.

En décembre 2019, Enda Tamweel a introduit une nouvelle ligne de prêt « Eco-Chems » pour l'installation de systèmes de pompage photovoltaïque. Cette ligne de crédit va permettre la maîtrise des coûts de l'énergie et la diminution du recours aux énergies fossiles.

Témoignage Imed Ben Mrad

Ces dernières années ont marqué l'émergence d'une nouvelle génération avide de sens, de nouveaux défis et d'une justice sociale à laquelle est venue se greffer une conscience écologique née du péril qui guette la planète. Originaire de Béni Khalled, Imed Daïmi s'est éveillé avec le temps aux questions écologiques. Après avoir longtemps enchaîné les petits boulots, il s'installe dans une usine de transformation de lait. C'est pour lui une révélation. Là-bas, il remarque l'accumulation des déchets et des eaux usées lors de la fabrication des produits laitiers. L'empreinte écologique est considérable et Imed réfléchit à la manière dont il pourrait la réduire.

L'aventure commence. Un marathon de consultations puis lancement en collaboration avec un ingénieur d'une plateforme pour le recyclage des déchets et la fabrication d'engrais 100% BIO pour l'élevage et les activités agricoles. Les débuts sont laborieux. Imed bute sur le financement mais Enda croit en son projet et lui fournit des prêts dont la valeur a dépassé 30 000 dinars.

Imed s'investit à fond dans son projet et obtient une certification BIO pour ses engrais. L'activité prend de l'ampleur et le nombre d'employés s'agrandit. De 2, ils passent à 12. Mais en 2016, l'épreuve prend de court Imed. Un incendie se déclare dans son local et les dégâts sont incommensurables. L'équivalent de 3 années de stockage part en fumée. Imed chasse très vite ses idées noires et décide de se remettre au travail. Enda se trouve à son chevet et le refinance. 3 nouveaux locaux verront bientôt le jour.



6 - Combiner financement et accompagnement

La forte synergie développée avec Enda inter-arabe, partenaire stratégique, permet à la fois de répondre aux besoins financiers et techniques des populations vulnérables et des ménages pauvres et les aide à améliorer leurs pratiques. Cela confère à l'action financière d'Enda Tamweel une grande plus-value sociale et ancre d'autant plus le couplage des deux institutions.

Enda inter-arabe : vecteur de transformation sociétale innovante et inclusive



أندا العالم العربي
enda inter-arabe

Enda inter-arabe œuvre pour l'inclusion des populations vulnérables depuis sa création en 1990. C'est ainsi qu'elle introduit la micro-finance responsable en Tunisie en 1995. Suite à la filialisation de ses activités de micro-finance à Enda Tamweel, elle entreprend de structurer et consolider ses interventions. Celles-ci, pensées et mises en œuvre dans une approche systémique, sont désormais structurées autour de deux piliers : l'inclusion économique et le leadership transformationnel.

En 2019, plus 15 000 Tunisiennes et Tunisiens ont intégré cette démarche citoyenne d'accès aux droits, d'inclusion et d'autonomisation, dont 3 000 ont été accompagnés à créer, consolider et développer leur entreprise. Près de 400 projets et 1 250 emplois ont ainsi été créés, avec une levée de fonds totale de 13 millions de dinars.

Inclusion économique	Nombre de bénéficiaires
Création d'entreprises	1 600
Consolidation d'entreprises	1 200
Développement commercial et appui à l'artisanat	300
Leadership transformationnel	
Education, accès aux droits et engagement citoyen	12 000
Programmes « Enfants » : clubs Aflatoun et culture	600
Développement personnel et « Soft Skills »	300

Enda inter-arabe, prônant l'entrepreneuriat social, citoyen et engagé comme levier de transformation sociétale innovante et inclusive en Tunisie, entreprend en 2019 de consolider cet engagement en soutenant la création d'emplois décents, la petite agriculture et les chaînes de valeur agro-alimentaires. Elle développe un modèle et un programme d'une ampleur inédite associant commerce équitable et développement durable.

Souk El Kahina, le projet de commerce équitable au service de la petite agriculture en Tunisie

En s'alignant avec ses objectifs stratégiques, Enda œuvre à soutenir une agriculture durable et responsable qui permet de générer des revenus et des emplois décents aux petits agriculteurs, en particulier les femmes. Dans cette perspective, 2019 fut une année marquée par l'opérationnalisation d'un projet ambitieux de commerce équitable local inspiré par les principes de l'économie sociale et solidaire. Le projet est porté par Enda inter-arabe et co-financé par l'Agence Française de Développement avec un budget global de 2 100 000 euros. Il se déroulera sur trois années (de mars 2019 à février 2022) et est mis en œuvre dans les régions de Nabeul, Kef, Sidi Bouzid et Grand-Tunis. Plusieurs partenaires se sont ralliés à ce projet, dont notamment le Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydrauliques et de la Pêche, et Enda Tamweel.

Souk El Kahina propose un modèle de développement alternatif qui vise à instaurer une dynamique innovante et inclusive tant pour les agricultrices et agriculteurs que pour les jeunes entrepreneur(e)s et les consommateurs responsables. Le projet intervient pour les différents maillons de la chaîne des

produits agro-alimentaires locaux sélectionnés en passant par la transformation, le conditionnement et jusqu'au marché.



Intervention d'Enda Tamweel dans le projet

Enda tamweel est partenaire stratégique du projet. Membre à la fois du Comité de Pilotage et des Comités Régionaux, elle offre un appui opérationnel et logistique au projet, joue un rôle fédérateur sur le terrain, alimente et éclaire de son savoir, savoir-faire et expertise dans le domaine de la petite agriculture, le processus de prise de décisions.

Principales activités et réalisations en 2019

Depuis son entame en mars 2019, le projet a assuré la mobilisation des acteurs clés à travers l'instauration des comités régionaux dans les zones cibles : les gouvernorats de Nabeul, Kef et Sidi Bouzid, et le district du Grand-Tunis. Ces acteurs seront les catalyseurs de cette dynamique à l'échelle nationale et faciliteront la mise en place du projet à un niveau régional. Durant cette première année du projet, nous avons procédé à :

Réalisations en chiffres pour l'année 2019 :

► Enregistrement du label El Kahina à l'INNORPI* et finalisation de ses composantes : logo et charte graphique, cahier des charges et système de garantie.	
► Identification des zones et des produits à labéliser	14 produits présélectionnés avec plus que 70 sous-produits
► Lancement de la campagne d'information et d'adhésion des petit-es productrices/producteurs au label et sélection des OPA** à accompagner dans le cadre du projet.	10 OPAs existantes et fonctionnelles 1 OPA créée 1 OPA à créer Total des adhérents : 1 789 1 321 hommes et 468 femmes
► Mise en place d'un programme de renforcement des capacités des producteurs (modules de formation, journées de sensibilisation, accompagnement et coaching) en alignement avec la labélisation de leurs produits.	720 agriculteurs et agricultrices ayant bénéficié de l'accompagnement

* Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle

** Organisation Professionnelle Agricole

7 - Responsabilité sociale de l'entreprise

Soucieuse d'un développement social et économique durable, Enda Tamweel a adopté une approche intégrant les principes de responsabilité sociale et environnementale dans sa stratégie. En 2019, Enda Tamweel a consolidé son action en faveur d'une croissance inclusive à travers six axes principaux :

Education

Afin de soutenir l'accès à l'éducation pour tous et favoriser l'égalité des chances et la lutte contre le décrochage scolaire, Enda Tamweel a :

- ▶ Pris part à la réhabilitation et à l'aménagement de l'école Ennour à Kasserine ;
- ▶ Consolidé sa ligne de crédit « Tâalim » pour la couverture des frais de scolarité.

En chiffres :

Nombre de prêts octroyés	42 300
---------------------------------	---------------

Montant de prêts octroyés	32,7 millions de dinars
----------------------------------	--------------------------------

Culture

Consciente du rôle de la culture dans la réduction des inégalités, Enda Tamweel a parrainé la 21ème édition des Journées Théâtrales de Carthage en s'associant à la direction du festival dans la section « Théâtre de liberté ».

Environnement

Enda Tamweel encourage les pratiques responsables auprès de ses employés et clients et s'engage en faveur de la diminution de l'empreinte écologique dans ses activités au quotidien.

Egalité des genres

Enda Tamweel a introduit de nouveaux programmes pour la lutte contre les stéréotypes de genre et en faveur de l'équité femmes/hommes.

Entrepreneuriat

Enda Tamweel a multiplié les initiatives pour éveiller l'appétit à l'entrepreneuriat et promouvoir la culture entrepreneuriale chez les jeunes.

Amélioration des conditions de logement

S'attachant à assurer à ses clients des conditions de logement décentes, Enda Tamweel a développé une ligne de crédit « Darna » qu'elle a étoffé davantage en 2019.

En chiffres :

Nombre de prêts octroyés	45 060
---------------------------------	---------------

Montant de prêts octroyés	82,5 millions de dinars
----------------------------------	--------------------------------



8 - Partenaires

Pour financer l'expansion de son réseau et la croissance de ses activités, Enda Tamweel développe des partenariats financiers et non financiers solides avec plusieurs institutions nationales et internationales.

Partenaire stratégique



Organismes financiers nationaux



Organismes financiers internationaux



Donateurs



Réseaux et autres partenaires



A woman with dark hair, wearing a white and yellow patterned top, is working on a white lace dress on a black mannequin. She is using a pair of scissors to trim the lace. The dress has a high, ruffled collar and long sleeves. The background shows other garments hanging on a rack.

Analyse financière

Evolution des chiffres clés

L'exercice 2019 constitue le quatrième exercice d'activité pour Enda Tamweel après la filialisation de l'activité micro-crédit d'Enda inter-arabe. Les indicateurs d'activité et du bilan ont évolué comme suit :

Indicateur	2019	2018	Evolution
Activité			
Nombre des clients actifs	381 909	362 481	5%
Nombre des prêts actifs	401 056	379 667	6%
Nombre des prêts déboursés	352 601	346 736	2%
Montant des prêts déboursés	932 940 628	811 145 330	15%
Nombre des agences	96	91	5%
Guichet mobile	5	3	67%
Effectif Total	1 844	1 725	7%
Nombre des agents de crédit	1 086	1 006	8%
Bilan			
Encours Brut de crédit	746 862 738	604 860 844	23%
Total des actifs	800 969 997	647 974 482	24%
Capital	96 053 600	96 053 600	
Fonds propres	193 850 577	165 211 544	17%
Emprunts	541 049 579	426 887 570	27%

1 - Une solide viabilité financière

Une croissance soutenue du portefeuille

Le graphe suivant schématise l'évolution du portefeuille :



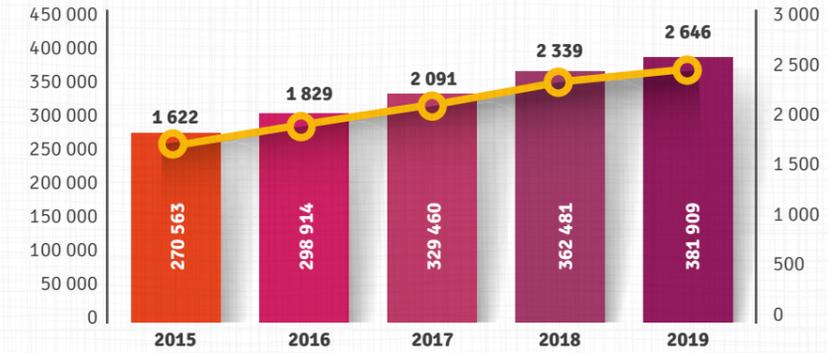
Depuis 2011

- ▶ Le portefeuille a été multiplié par presque sept sur les années post-révolution passant de 109 millions de dinars en décembre 2011 à 747 millions de dinars en décembre 2019, enregistrant un taux de croissance annuel moyen (TCAM) de 28%.
- ▶ La croissance du portefeuille est soutenue par :
L'augmentation du nombre de clients actifs qui a enregistré une croissance de 96% entre 2011

et 2019, passant de 195 000 à 382 000, soit un TCAM de 9%.

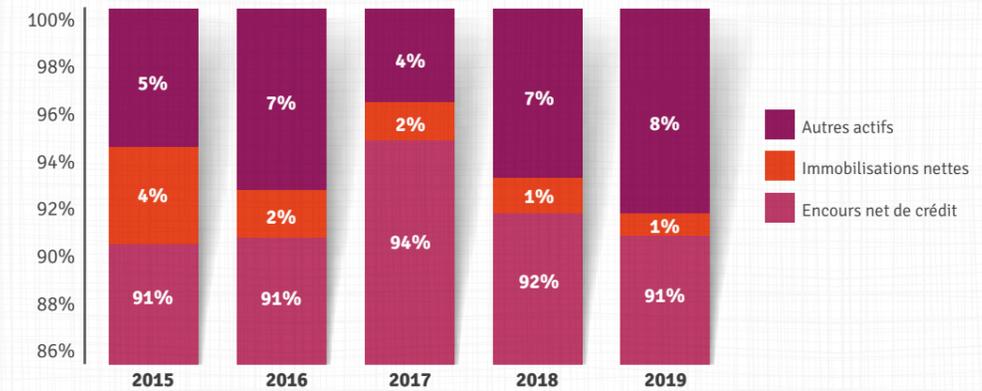
La croissance du prêt moyen qui a triplé entre 2011 et 2019, passant de 800 dinars à 2 646 dinars pour tenir compte de l'évolution des besoins financiers des clients. Soit un TCAM de 16%

Le graphe suivant retrace l'évolution des clients actifs et du prêt moyen :



Des actifs stables

Le graphe suivant retrace l'évolution de la structure de l'actif :



- ▶ L'encours de crédit constitue l'actif le plus important de l'institution. Il représente 91% des actifs.
- ▶ Les autres éléments d'actif se composent des immobilisations (1%) et les autres actifs à court terme (8%) constitués essentiellement des immobilisations financières (1%), de réserves prudentielles de liquidité et des produits à recevoir (5%).

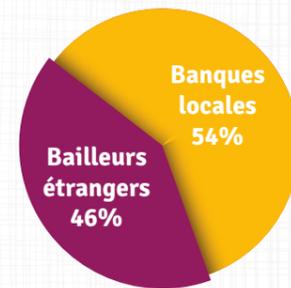
Une solidité financière maintenue

Le graphe suivant retrace l'évolution de la structure du passif :

- ▶ Les fonds propres varient de façon stable entre 25 et 24% du total des passifs, niveau qui est conforme aux bonnes pratiques internationales de la micro-finance et qui permet à notre institution de respecter les minima requis par l'ACM au niveau des ratios de solvabilité.

2 - Des refinancements diversifiés

Le graphe suivant schématise la structure des refinancements :



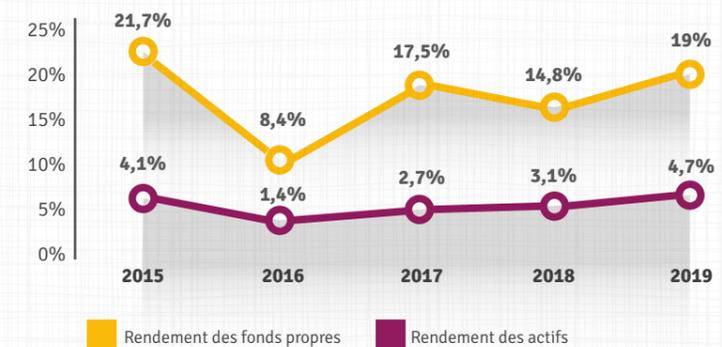
- ▶ Les fonds mobilisés sont constitués majoritairement par des emprunts à moyen terme contractés auprès des banques locales (54%) et d'institutions financières étrangères (46%).
- ▶ Le recours de plus en plus croissant à des financements étrangers suite à l'assèchement de la liquidité sur le marché local ainsi que l'augmentation du taux moyen du marché monétaire en 2019 sont les principaux facteurs qui ont contribué significativement à la hausse du coût des ressources passant de 10,29% en 2018 à 11,65% en 2019.
- ▶ En plus des financements à travers des emprunts bancaires classiques, Enda a essayé de diversifier ses sources de financement à travers des émissions obligataires privées et des souscriptions de billets de trésorerie.
- ▶ Le graphique suivant illustre la composition des financements et l'évolution des coûts des ressources sur la période 2015-2019 :

Structure et coût des financements



3 - Rentabilité et Efficacité

Le graphe suivant schématise l'évolution de la rentabilité :



- ▶ La rentabilité de l'institution, mesurée par le rendement des fonds propres (19%) et le rendement des actifs (4,7%) se sont nettement améliorés en 2019 reflétant la solide assise financière de l'institution. La baisse du rendement des fonds propres enregistrée en 2018 est expliquée essentiellement par l'effet de l'augmentation de capital durant la même période.
- ▶ Depuis la création d'Enda, les résultats sont intégralement réinvestis dans l'activité, ce qui a permis à Enda d'augmenter ses fonds propres, financer sa croissance, étendre sa portée dans les zones rurales enclavées et auprès des micro-entrepreneurs les plus pauvres et de prendre plus de risque en accompagnant les jeunes micro-entrepreneurs dans la création de leurs entreprises.
- ▶ A partir de 2016 et suite à l'opération de filialisation, Enda Tamweel est soumise au régime fiscal d'imposition au taux de 25%. Les résultats de 2016 et 2017 et les indicateurs de la pérennité sont sous l'influence de l'effet de ce nouveau régime fiscal ainsi que la contribution conjoncturelle au budget de l'Etat prévue par la loi de finances de 2016 et fixée à 7,5% du résultat imposable (pour l'année 2016) et la contribution exceptionnelle de 1% à partir de 2017.

4 - Efficacité et Productivité

Le graphe suivant schématise l'évolution de l'efficacité et de la productivité :



Le nombre de clients actifs par agent de crédit a connu une légère baisse par rapport à 2018, soit une moyenne de 358 clients pour chaque agent de crédit. Cette baisse s'explique par une présence plus intense en milieu rural dispersé et le souci d'améliorer la qualité des services aux clients tout en réduisant la charge de travail des agents de crédit spécialisés dans l'octroi des crédits aux moyennes et petites entreprises.



Annexes

Etats financiers de la société «Enda Tamweel»

BILAN

Arrêté au 31 Décembre 2019
(Exprimé en Dinar tunisien)

Notes	31/12/2019	31/12/2018
Actif		
AC1 - Caisse et avoirs auprès de la CCP et des banques	14 964 491	6 460 347
AC2 - Créances sur la clientèle	742 576 930	601 751 405
AC3 - Placements	28 510 373	26 526 724
AC4 - Valeurs immobilisées	7 558 296	8 094 542
AC5 - Autres actifs	7 359 907	5 142 094
Total Actif	800 969 997	647 975 112
Passif		
PA 3 - Emprunts et ressources spéciales	541 049 579	436 041 499
PA 4 - Autres passifs	66 229 544	46 722 069
Total Passif	607 279 123	482 763 568
Capitaux propres		
CP 1 - Capital	96 053 600	96 053 600
CP 2 - Réserves	37 776 650	39 865 988
CP 4 - Autres capitaux propres	-	25 421
CP 5 - Résultats reportés	25 973 716	11 410 166
CP 6 - Résultat de l'exercice	33 886 908	17 856 369
Capitaux propres	193 690 874	165 211 544
Total Passif et Capitaux Propres	800 969 997	647 975 112

Etats financiers de la société «Enda Tamweel»

Etat de Résultat

Période du 1er janvier au 31 décembre 2019
(Exprimé en Dinar tunisien)

Notes	31/12/2019	31/12/2018
Produits d'exploitation des activités de Micro-finance		
PR 1 - Intérêts et revenus assimilés	134 027 541	61 310 909
PR 2 - Commissions (en produits)	54 911 236	81 693 979
PR 3 - Gains sur Portefeuille titres de placements	843 434	439 586
Total produits d'exploitation des activités de Microfinance	13 189 782 211	143 444 474
Charges d'exploitation des activités de Micro-finance		
CH 1 - Intérêts encourus et charges assimilées	14 (55 186 718)	(41 553 531)
CH 2 - Commissions encourues	(1 044 495)	(1 260 680)
CH 3 - Pertes sur portefeuille Titre de placements à court terme	(12 777)	(41 783)
Total charges d'exploitation des activités de Microfinance	(56 243 990)	(42 855 994)
Produit net des activités de Micro-finance	133 538 221	100 588 480
CH 4 - Dotations aux Provisions et résultat des corrections de valeurs sur créances et passifs (*)	15 (10 664 480)	(8 786 670)
PR 7 - Autres produits d'exploitation (*)	16 3 816 791	2 752 688
CH 6 - Frais de personnel	17 (56 192 997)	(49 378 634)
CH 7 - Charges générales d'exploitation	18 (18 512 896)	(15 754 814)
CH 8 - Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	19 (2 127 391)	(1 991 812)
Résultat d'exploitation	49 857 248	27 429 239
CH 9 - Perte provenant des autres éléments ordinaires	(82)	(42 740)
CH 11 - Impôt sur les bénéfices	(15 970 258)	(9 530 130)
Résultat des activités ordinaires	33 886 908	17 856 369
Résultat net de l'exercice	33 886 908	17 856 369

RAPPORT GENERAL SUR LES ETATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2019

Mesdames, Messieurs les actionnaires de la société « Enda Tamweel »

I. Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

En exécution de la mission de commissariat aux comptes qui nous a été confiée par votre assemblée générale du 21 Juin 2019, nous avons effectué l'audit des états financiers de la société « Enda Tamweel », qui comprennent le bilan au 31 décembre 2019, l'état du résultat et l'état de flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris un résumé des principales méthodes comptables. Ces états financiers, arrêtés par le conseil d'administration le 8 Avril 2020 sur la base des éléments disponibles à cette date dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée au Covid-19 font ressortir un total bilan de 800 969 997 dinars et un résultat bénéficiaire de l'exercice de 33 886 908 dinars.

A notre avis, les états financiers ci-joints présentent sincèrement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la société « Enda Tamweel » au 31 décembre 2019, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément au système comptable des entreprises.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers en Tunisie et nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Paragraphe d'observation

Nous attirons votre attention sur la note VII « Evénements postérieurs à la date de clôture » des états financiers qui décrit des événements postérieurs liés à la pandémie COVID-19. S'agissant d'un événement non lié aux conditions existant à la date de clôture de l'exercice 2019, l'impact de cette crise n'est pas reflété dans les comptes clos le 31 décembre 2019. Cependant, de tels événements peuvent avoir un effet défavorable sur la situation financière, le coût de risque et les résultats de la société au titre de l'exercice 2020 et les exercices subséquents. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Rapport de gestion

La responsabilité du rapport de gestion incombe à la direction. Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas au rapport de gestion et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ce rapport.

En application des dispositions de l'article 266 du Code des Sociétés Commerciales, notre responsabilité consiste à vérifier l'exactitude des informations données sur les comptes de la société dans le rapport de gestion par référence aux données figurant dans les états financiers.

Nos travaux consistent à lire le rapport de gestion et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celui-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si le rapport de gestion semble autrement comporter une anomalie significative. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans le rapport de gestion, nous sommes tenus de signaler ce fait.

Nous n'avons rien à signaler à cet égard. S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêtés des comptes relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication à l'assemblée générale appelée à statuer sur les comptes.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers, conformément au système comptable des entreprises en vigueur en Tunisie, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle. Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la société.

Responsabilité de l'auditeur pour l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;
- Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

II. Rapport relatif aux obligations légales et réglementaires

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par les normes publiées par l'ordre des experts comptables de Tunisie et par les textes réglementaires en vigueur en la matière.

1. Efficacité du système de contrôle interne

En application des dispositions de l'article 266 du code des sociétés commerciales, nous avons procédé aux vérifications périodiques portant sur l'efficacité du système de contrôle interne de la société. A ce sujet, nous rappelons que la responsabilité de la conception et de la mise en place d'un système de contrôle interne ainsi que la surveillance périodique de son efficacité et de son efficience incombent à la direction et au conseil d'administration.

Sur la base de notre examen, nous n'avons pas identifié d'insuffisances majeures du contrôle interne susceptibles d'impacter notre opinion sur les états financiers. Un rapport traitant des faiblesses et des insuffisances identifiées au cours de notre audit a été remis aux responsables de la gouvernance de l'institution.

2. La conformité de la tenue des comptes en valeurs mobilières à la réglementation en vigueur

Conformément aux dispositions de l'article 19 du décret n° 2001-2728 du 20 novembre 2001, nous avons procédé aux vérifications portant sur la conformité de la tenue des comptes en valeurs mobilières émises par la banque à la réglementation en vigueur.

La responsabilité de veiller à la conformité aux prescriptions de la réglementation en vigueur incombe à la Direction.

Sur la base des diligences que nous avons estimées nécessaires de mettre en œuvre, nous n'avons pas détecté d'irrégularité liée à la conformité des comptes de la société avec la réglementation en vigueur.

3. Autres obligations légales et réglementaires

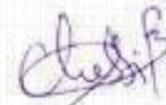
Au cours de l'accomplissement de notre mission, nous avons pris connaissance des infractions commises par l'un des employés d'Enda Tamweel. En date du 27 août 2019, la société a déposé une plainte (sous le numéro 58246/019) auprès du procureur de la République du tribunal de première instance de Tunis.

En application des dispositions de l'article 270 du code des sociétés commerciales et du paragraphe 36 de la norme 10 de l'Ordre des Experts Comptables de Tunisie, nous révéleront après le confinement général actuel en Tunisie, ces faits délictueux au procureur de la République du tribunal de première instance de Tunis.

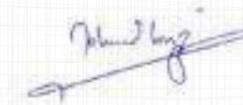
Tunis, le 30 Avril 2020

Les Commissaires aux Comptes

ECC MAZARS
Borhen CHEBBI



Cabinet MS Louzir – Membre de DTTL
Mohamed LOUZIR





 **N° Vert 80 100 349**

Rue de l'Assistance, Cité El Khadra,
1003 Tunis - Tunisie

Tél : +216 71 80 40 02

Fax : +216 71 80 41 25

www.endatamweel.tn

info@endatamweel.tn

   **Enda Tamweel**