



أندا العالم العربي
enda inter-arabe

Rapport Annuel

L'amorce de la décentralisation

2008



Notre Mission

Contribuer à l'amélioration des revenus et de la qualité de vie des Tunisiens à faibles revenus par le biais d'une institution leader socialement responsable et engagée pour l'environnement.

Notre Vision

Des services financiers innovants pour tous.

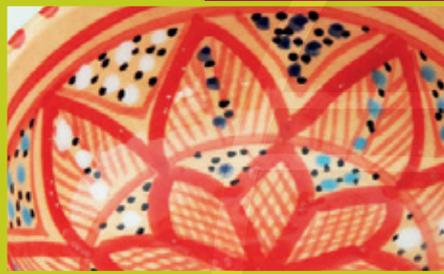
Nos Valeurs

- Intégrité et honnêteté
- Transparence
- Ecoute et respect des clients
- Respect de l'environnement

Sommaire

1.	Performances 2008	3
1.1.	Portée	5
1.2.	Produits financiers	7
1.3.	Montants et nombre de prêts débloqués	7
1.4.	Qualité du portefeuille	9
1.5.	Rentabilité	9
1.6.	Efficacité et efficience	9
1.7.	Refinancement	10
1.8.	Rapport des commissaires aux comptes	11
1.9.	Bilan 2008	12
2.	Développement humain	15
2.1.	Services d'appui aux micro-entrepreneurs	16
2.2.	Responsabilité sociale	17
3.	Réseau	19
3.1.	Expansion constante	20
3.2.	Montant et nombre de crédits par gouvernorat	21
3.3.	Décentralisation des opérations de crédit	21
4.	Accompagner la croissance	23
4.1.	Nouveau système d'information : MIFOS	24
4.2.	Renforcement des capacités institutionnelles	24
4.3.	Développement des compétences	25
4.4.	Recherche et développement	25
4.5.	Audit interne	25
4.6.	Partenariats et réseaux	26
5.	Notation	27
6.	Benchmarking, 18^{ème} IMF au monde	29
7.	2008 : événements phares	31
7.1.	5 ^{ème} Conférence de Sanabel à Tunis	32
7.2.	6 ^{ème} Conférence de la BEI à Tunis	32
7.3.	1 ^{er} Salon de la micro-entreprise féminine à Strasbourg	33
8.	Enjeux 2009 : consolider les acquis	35
	Témoignages de clientes	37





PERFORMANCES

1 Performances



En 2008, enda inter-arabe a poursuivi sa croissance dans le cadre de sa stratégie quinquennale. Véritable feuille de route, cette stratégie propose une vision de l'avenir de l'institution à l'horizon 2012. En effet, en plus des incidences de l'actuelle crise internationale, enda inter-arabe doit faire face aux défis de la forte demande de ses services et des exigences de son passage vers une IMF réglementée.

enda-ia est dans une phase de transition. Celle-ci implique de nombreux changements dont la création de nouveaux produits financiers, un meilleur ciblage des activités de production/artisanat et services, l'adoption d'un nouveau système d'information pour la gestion, et le lancement du processus de décentralisation des opérations de crédit.

L'exercice 2008 a vu le taux des clients actifs progresser de 49% pour atteindre 95 000 (45 000 nouveaux), et l'encours de crédit augmenter de 64% pour atteindre 44,5 millions de dinars. Parallèlement à cela et afin de maintenir les bases saines et pérennes de son développement, enda-ia a engagé le processus de décentralisation qui a donné lieu à la répartition des 51 antennes en 7 régions gérées par 7 coordinateurs régionaux.

Avec l'accroissement régulier de son réseau, enda-ia a repensé ses produits financiers. Le prêt « Eddar » conçu fin 2007 et destiné à l'amélioration du logement a été testé en 2008 dans trois antennes avant d'être étendu. Le prêt « mawilni », destiné à financer les besoins en fonds de roulement et/ou d'investissement des micro-entreprises par opposition aux simples activités génératrices de

revenus, a fait l'objet d'études et de révision pour une meilleure adaptation aux besoins des clients. Quant au prêt « taalim », destiné principalement à financer les frais scolaires des enfants de nos clients, il été également évalué et réajusté en 2008.

Au niveau international, enda-ia a été de nouveau reconnue pour ses performances. Elle a obtenu de MicroRate en 2008 la note « a- » pour ses performances financières et la mention « excellent » pour ses performances sociales. Elle a également été classée en décembre 18ème parmi les 100 IMF les plus performantes du monde (30ème en 2007), selon le dernier rapport du « Microfinance Information Exchange ».

Le capital humain a toujours été et demeure un élément déterminant dans l'essor de enda-ia qui s'est tracé des objectifs stratégiques axés sur la performance, de la rentabilité, de la qualité des services et du progrès durable pour ses clients ainsi que pour son personnel.

Pour l'exercice 2009, enda-ia a pour ambition de renforcer davantage la décentralisation des opérations et la restructuration de l'institution, de consolider ses acquis pour mieux gérer sa croissance, de poursuivre le processus de transition déjà amorcé en 2008, et de développer les outils et produits pour bien servir les clients du rural.

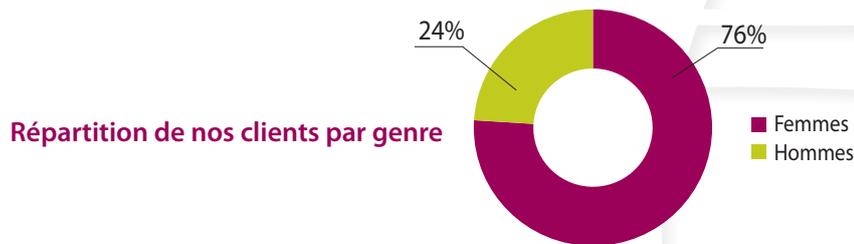
Les chiffres clés

Indicateur	2006	2007	2008	Cumul depuis 1995
Nombre de clients actifs	39 190	63 794	94 959	
Nombre de prêts actifs	43 455	69 522	100 898	
Nombre d'agences	29	41	51	
Nombre de prêts déboursés	65 041	99 887	128 919	407 696
Nombre de nouveaux emprunteurs	18 647	32 769	45 014	134 733
Encours de crédit	14 949 570	27 230 939	44 539 355	
Montant déboursé (en DT)	31 123 600	53 200 700	78 736 050	211 236 630
Prêt moyen	479	533	611	
Effectif total	207	287	422	
Nombre d'agents de crédit	103	152	221	

1 DT = 0,54 euro (taux moyen 2008)

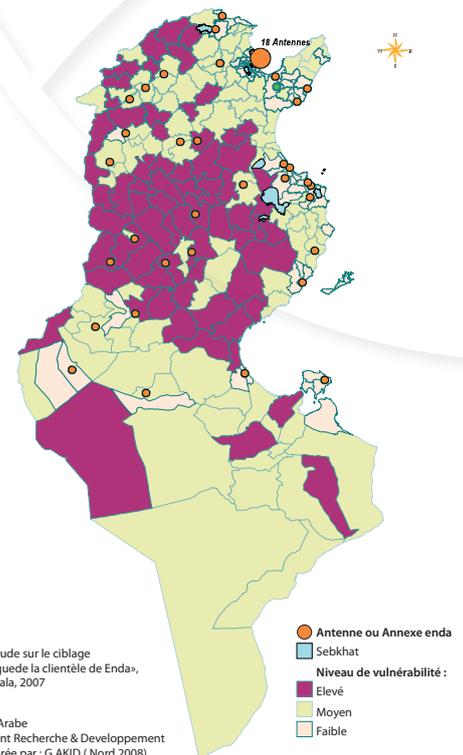
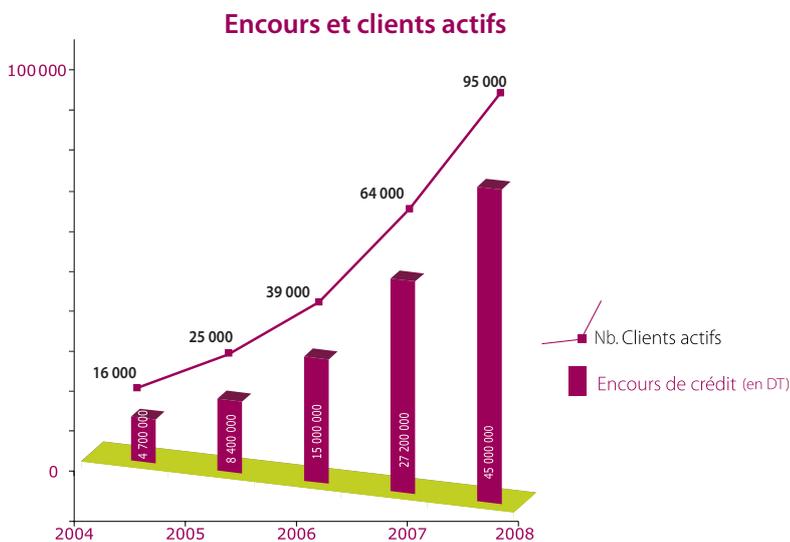
1.1. Portée

Au cours de 2008, enda-ia a connu un taux de croissance de **49%** clôturant l'année avec 95 000 clients actifs, avec 129 000 prêts déboursés, se situant ainsi, à la médiane des IMF de grande portée de la région MENA. La clientèle de enda-ia est composée de 76% de femmes, constituant un taux nettement supérieur à ceux affichés par la plupart des IMF de la région.



Malgré cette croissance accrue, enda-ia reste fidèle à sa clientèle cible en fournissant ses produits aux micro-entrepreneurs exclus de l'accès aux services financiers. L'encours moyen représente 14% du PNB/habitant contre une moyenne de 44,4% parmi les institutions autosuffisantes de la région MENA et 22% dans le monde. Un des critères dans le micro-crédit est que plus le prêt moyen est petit, plus on touche des clients pauvres.

L'encours de crédit a progressé de 64% par rapport à 2007 pour atteindre 45 millions de dinars. L'encours moyen a progressé de 10% pour passer de 427 à 469dt.



Caractéristiques des clients

La population touchée par enda-ia est principalement constituée de **micro-entrepreneurs** du secteur informel. Elle est **vulnérable**¹ en termes d'accès au capital financier et humain, de formation et d'encadrement. Environ 60% des ménages ont un niveau de vie inférieur au niveau de vie moyen du Tunisien en termes de dépenses par ménage².

Répartition du réseau de enda-ia en fonction de la vulnérabilité géographique

1- En 2008, enda inter-arabe a lancé une enquête pour mesurer et suivre systématiquement le degré de vulnérabilité de ses clients. Son objectif spécifique est d'identifier le niveau de vulnérabilité des délégations et des clients ciblés sur la base des indicateurs développés en 2007, et de tester le système de score développé pour le ciblage individuel. Bien que l'enquête n'ait touché que le Grand Tunis, les résultats ont contribué à caractériser le ciblage géographique de l'institution et à améliorer son ciblage individuel en termes de vulnérabilité sur toutes les zones d'intervention.

2- Etude du niveau de vulnérabilité des clients urbains – enda-ia 2008

Performances

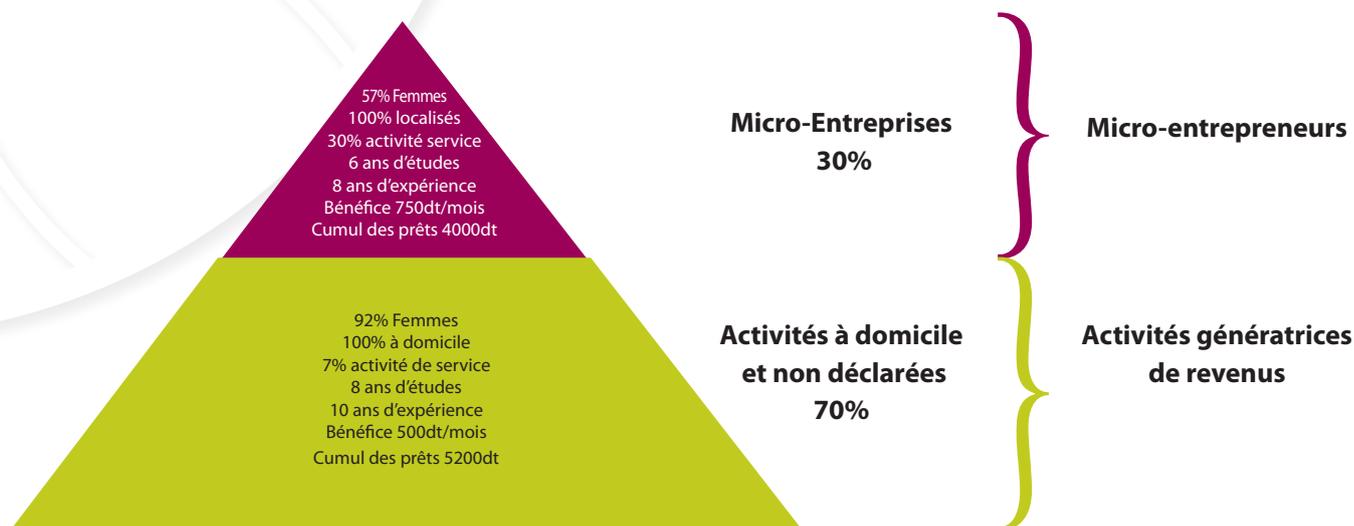


Les mesures prises pour un meilleur ciblage des activités de production/artisanat et de services ainsi que l'orientation de l'institution vers les zones rurales se sont soldées par une réduction de la part des emprunteurs engagés dans le commerce, soit 57% en 2008 contre 69% en 2005. Parallèlement, une augmentation notable a été enregistrée au niveau des prêts pour l'élevage (11% en 2008 contre 3% en 2005). Les activités de service (15% contre 10% durant la même période) et les activités de production et artisanat constituent 17% en 2008.

Les **femmes** demeurent la cible prioritaire de enda-ia (76%). Les statistiques nationales ainsi que les études³ montrent la vulnérabilité relative des femmes : moins instruites, moins actives (25% de la population active) et moins présentes dans les postes de décision (fonction publique 15%, secteur privé 10%, secteur agricole 16%).

Une étude qualitative menée en 2008, par Women's World Banking et enda-ia, sur la dimension genre parmi les clients de enda-ia a confirmé la vulnérabilité relative des micro-entrepreneuses en termes de stabilité et de rentabilité de leurs activités.

Au cours de la même année, enda-ia a procédé à une segmentation de ses clients. Deux segments ayant des caractéristiques et des besoins différents en financement ont été identifiés. Le **premier segment** qui représente 70% des clients, avec une prédominance de femmes, exerce une simple activité génératrice de revenus à domicile, non déclarée, avec des revenus limités, une saisonnalité importante et un niveau d'études et d'expérience limité. Le **deuxième segment**, qui tend à être plus masculin, exerce une activité localisée avec une proportion plus importante dans le secteur des services. Ce segment emploie plus de main-d'œuvre salariée et génère des revenus plus importants que le premier. Voir : « Etude de la segmentation des clients – enda-ia 2008⁴. »



La **répartition géographique**⁵ des clients de enda-ia a évolué en faveur des antennes en milieu rural qui représentent 31% des 51 antennes en 2008 (et 22% des clients actifs).

3- Durant l'année 2008, Women's World Banking et enda-ia ont lancé une recherche qualitative approfondie sur la dimension genre dans la microfinance auprès des clients afin de guider enda-ia dans le processus d'amélioration de son offre par un meilleur ciblage basé sur le genre. Les résultats de l'étude ont permis à enda-ia de mieux comprendre la perception de ses clients du concept du genre ainsi que leurs rôles et responsabilités dans le ménage et dans l'entreprise. En outre les résultats ont apporté un éclairage sur les contraintes que rencontrent les femmes pour développer leurs projets. Une étude similaire avec les clientes du milieu rural est prévue dans la stratégie quinquennale de enda-ia.

4- En 2008, enda-ia a entrepris une étude visant à identifier des segments de clients et analyser la capacité de développement de leurs micro-entreprises. Il s'en est suivi une restructuration ayant pour objectif de mieux adapter les produits financiers aux besoins des micro-entreprises.

5- Une « Etude du marché rural tunisien pour l'offre de microfinance » lancée par enda-ia, financée par l'Agence Française de Développement (AFD) et le Ministère du développement et de la coopération internationale, a été confiée en 2008 au Groupe de Recherche et d'Echanges Technologiques (GRET) et un spécialiste tunisien du monde rural. Cette étude a permis principalement d'identifier le profil des exploitations-ménages, celui des clients potentiels de la microfinance en Tunisie ainsi que les zones de test à lancer en 2009 dans six délégations et les besoins en services d'appui.



1.2. Produits financiers

L'année 2008 a connu la restructuration des produits financiers de enda-ia afin de mieux répondre aux besoins des micro-entreprises. Les prêts suivants ont été mis en place :

- « Mawilni » (micro-entreprise) et « Al Machia » (élevage) pour les micro-entreprises
- « Eddar » (amélioration du logement) pour les ménages
- « Ta'alim » (éducation) pour nos clients ainsi que pour les petits salariés et ouvriers.

Prêts aux micro-entreprises

- **Mawilni (Micro-entreprise)** : plafonné à 4 000dt et destiné à financer les besoins en fonds de roulement et/ou l'investissement dans une micro-entreprise.
- **Al Machia (élevage)** : plafonné à 4 000dt et destiné au financement de l'investissement (achat de têtes de bétail, achat d'équipements, aménagement) ou des besoins en fonds de roulement (achat d'intrants) pour la consolidation ou le lancement d'une activité d'élevage.
- **Solfa (activité génératrice de revenus)** : allant de 100 à 1 000dt, destiné à financer des ménages ayant ou voulant lancer une activité génératrice de revenus.

Prêts parallèles

Ce sont des prêts qui visent l'amélioration des conditions de vie, en l'occurrence :

- **Eddar** (en phase de test) : plafonné à 4 000 dt et destiné aux ménages pour financer des travaux d'amélioration du logement.
- **Ta'alim** : plafonné à 500dt et destiné au financement des dépenses scolaires, universitaires ou de formation (académique ou professionnelle) des clients enda-ia et de leurs enfants.

Répartition de l'encours de crédit par produit (%)

	2007	2008
Produit		
% PF Solfa (AGR)	66%	52%
% PF Mawilni (Micro-entreprise)	20%	26%
% PF Al Machia (Elevage)	7%	11%
% PF Ta'alim (Education)	5%	5%
% PF Eddar (Logement)	2%	6%
Portefeuille (PF en DT)	27 230 939	44 539 355

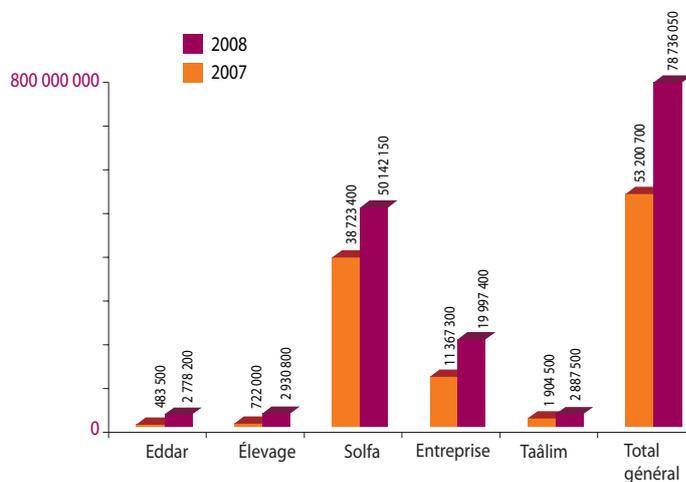
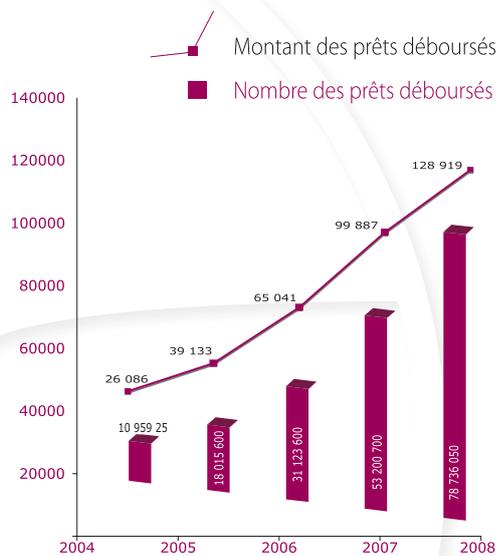
1.3. Montants et nombre de prêts débloqués

En 2008, 129 000 prêts ont été octroyés à un rythme mensuel moyen de 10 700 prêts pour un montant total de 79 millions de dinars.

Le prêt moyen a augmenté passant de 533 dinars en 2007 à 611 dinars en 2008. Cette progression assure une meilleure adéquation des montants accordés aux besoins croissants des clients, tout en suivant le rythme de l'inflation. Depuis son lancement, le montant des prêts accordés par enda-ia avait pris du retard par rapport à l'inflation.

Depuis le lancement du programme de micro-crédit en 1995, le cumul des montants déboursés s'élève à 211 millions de dinars pour un nombre total de 408 000 prêts accordés.

Performances

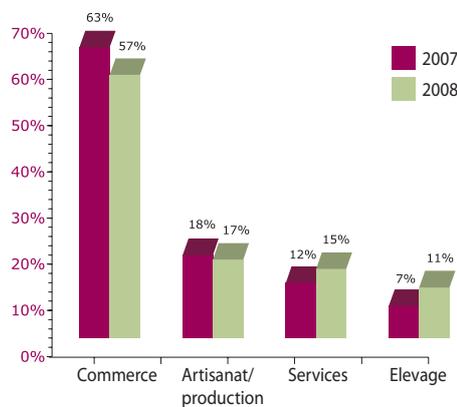
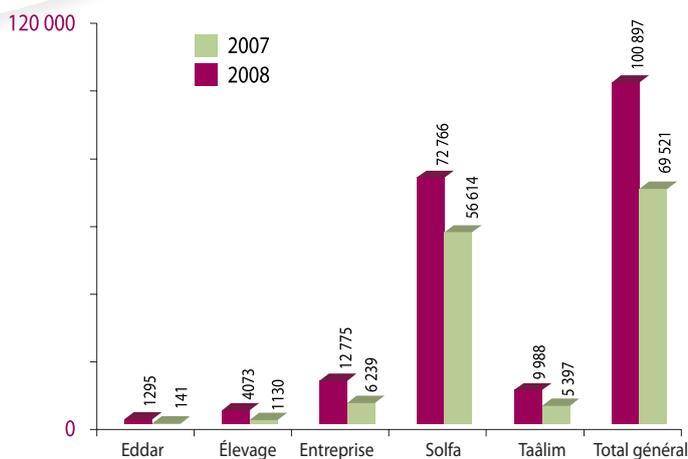


Montants et nombre de prêts débloqués (à partir de 2005)

Montants déboursés par produit

Types d'activités

Les activités financées par enda-ia en 2008 se composent majoritairement de commerce avec un taux de 57%. Ce taux a régressé en faveur des prêts finançant les activités de production et artisanat (17%), notamment l'élevage (11%) et les services (15%).



Nombre de prêts actifs par produit

Répartition du portefeuille par secteur (en %)

1.4. Qualité du portefeuille

Malgré la croissance soutenue du portefeuille, sa qualité est maintenue à un niveau comparable aux meilleures IMFs du monde. Le taux de remboursement global depuis janvier 1995 est de 99,5% avec un taux de remboursement à l'échéance, au 31 décembre 2008, de 96,3%. La qualité du portefeuille demeure excellente avec seulement 1 062 prêts en retard (sur 100 898) et le portefeuille à risque >30 jours est de 0,54%.

565 prêts non performants ont été radiés du portefeuille en 2008. Ces radiations représentent 0,39% de l'encours moyen contre 0,42% en 2007.

1.5. Rentabilité

À la fin de l'année 2008, le rendement de l'actif a atteint 9%. Ce taux est nettement supérieur à la moyenne de la région.

Le rendement des fonds propres est à son tour en nette progression, à 25%. La moyenne mondiale ainsi que celle de la région MENA sont de 12% (2007).

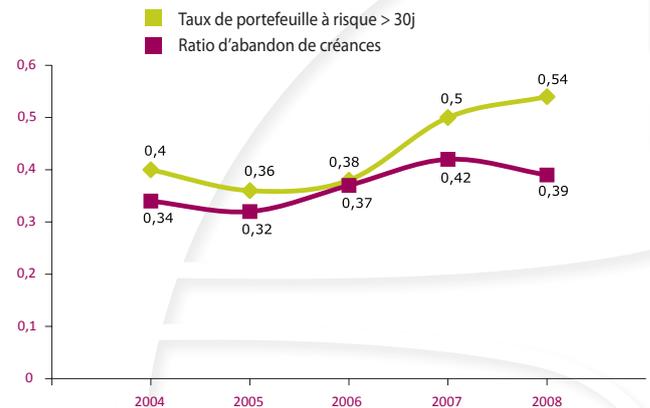
Autosuffisance

L'augmentation des revenus et la meilleure maîtrise des charges en 2008 ont engendré la constance de l'autosuffisance opérationnelle et financière, qui sont passées respectivement de 143% et 127% en 2007 à 141% et 124% en 2008.

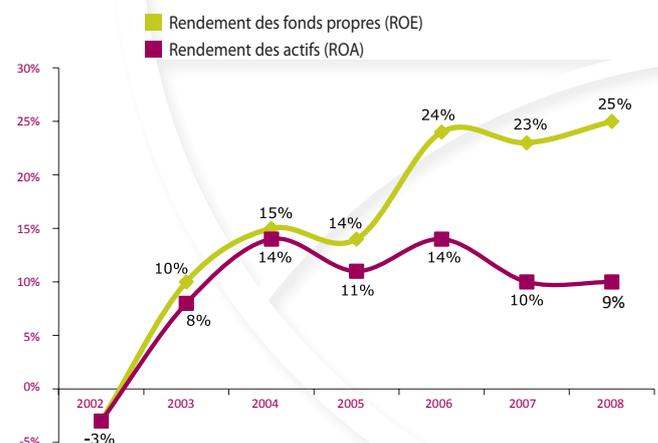
1.6. Efficacité et efficacité

Productivité du personnel

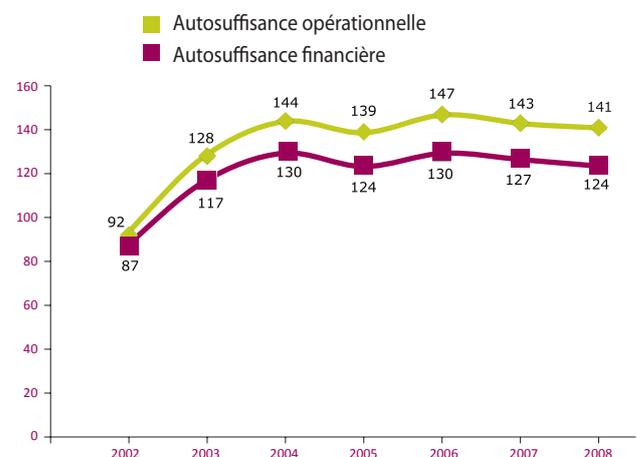
La productivité et l'efficacité du personnel de endia ont progressé durant 2008 alors que 10 nouvelles antennes ont été ouvertes et 91 nouveaux agents de crédit (AC) recrutés. En excluant les stagiaires de moins de 6 mois d'expérience, le nombre de clients actifs par AC est passé de 420 en 2007 à 430 en 2008. De même, le nombre de clients actifs par employé a connu une légère augmentation. Il est passé de 222 en 2007 à 225 en 2008.



Qualité du portefeuille (à partir de 2005)



Rentabilité



Autosuffisance

Effizienz et productivité	2007	2008
Nombre d'emprunteurs par agent de crédit	420	430
Nombre de clients actifs par employé	222	225

Performances



Ratio des charges d'exploitation

Bien que l'année 2008 soit caractérisée par une expansion du réseau et par le recrutement de personnel, enda-ia a réussi à maîtriser ses coûts et comprimer ses dépenses. Le ratio de charges d'exploitation est en baisse régulière. Il est passé de 20% en 2007 à 17% en 2008

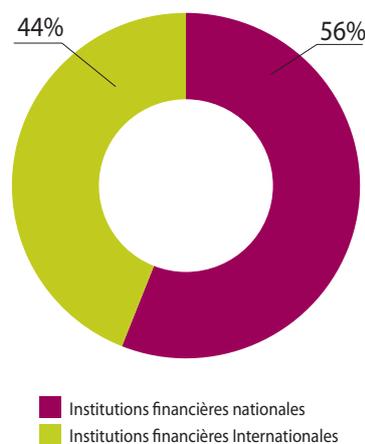
1.7. Refinancement

A la fin de 2008, le total des emprunts contractés par enda-ia s'est élevé à plus de 20 millions de dinars. La Banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT) a renouvelé sa confiance en accordant à enda-ia un deuxième prêt de 3,5 millions de dinars, consolidant ainsi le statut de son principal bailleur de fonds. Pour leur part, Amen Bank et l'Union Bancaire du Commerce et de l'Industrie (UBCI) ont respectivement octroyé à enda-ia 5 millions et 3 millions de dinars.

D'autres institutions financières internationales, comme la Banque Européenne d'Investissement, la Société Financière Internationale et Oikocredit ont également appuyé enda dans la réalisation de son plan de refinancement de l'année 2008.

Financement du portefeuille de enda-ia - 2008

Institutions financières nationales	Montant
BIAT	3 500 000
Amen Bank	5 000 000
UBCI	3 000 000
Total	11 500 000
Institutions financières internationales	
BEI	3 568 000
SFI	3 500 000
Oikocredit	2 000 000
Total	9 068 000
Total général	20 568 000



Avec le recours aux emprunts pour financer l'activité de enda-ia, la dette gagne de la place aux dépens des fonds propres dont la contribution est passée de 68% en 2005 à 29% en 2008.

Fin 2008, les dettes représentaient le double des fonds propres, mais enda-ia jouit encore d'une marge de manœuvre assez importante pour contracter d'autres emprunts bancaires permettant le refinancement de sa croissance.



1.8. Rapport des commissaires aux comptes

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Les Commissaires aux Comptes
Associés M.T.B.F
Société d'expertise Comptable
Passage du Lac Van
Les Berges du Lac
1053 Tunis - Tunisie.
Tél.+216 71 862 156
Fax +216 71 881 789

Tunis, le 12 Mai 2009

Messieurs les Administrateurs
de l'Association «Enda inter-arabe»

Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre conseil d'administration, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 Décembre 2008 sur :

- L'audit des états financiers de l'Association «Enda inter-arabe» tels qu'ils sont joints au présent rapport et faisant ressortir un total net du bilan de 48.866.285 dinars et des fonds propres de 15.355.619 dinars y compris le bénéfice de l'exercice s'élevant à 3.401.877 dinars.
- Les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi.

Les états financiers ont été arrêtés par votre Comité Directeur. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces états financiers.

I- Responsabilité du Comité Directeur dans l'établissement et la présentation des états financiers

Le Comité Directeur est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états financiers, conformément aux normes comptables tunisiennes. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère d'états financiers ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

II- Responsabilité du commissaire aux comptes

Les états financiers ont été arrêtés par le Comité Directeur de l'Association. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes de la profession applicables en Tunisie et l'arrêté du ministre des finances du 05 juin 2002 relatif à la fixation des modalités de l'audit externe des comptes des associations autorisées à accorder des microcrédits. Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux règles d'éthique et de planifier et de réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.



Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation du risque que les états financiers contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En procédant à ces évaluations du risque, l'auditeur prend en compte le contrôle interne en vigueur dans l'entité relatif à l'établissement et la présentation sincère des états financiers afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation des états financiers dans leur ensemble.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

III- Opinion

Nous certifions que les états financiers sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle de la situation financière de l'Association «Enda inter-arabe» au 31 décembre 2008, ainsi que du résultat de ses opérations et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel des normes comptables tunisiennes.

IV- Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observations à formuler sur la sincérité et la concordance avec les états financiers des informations données dans le rapport de gestion du comité directeur et dans les documents adressés aux administrateurs sur la situation financière et les états financiers annuels.

Il est enfin à noter que les dispositions de l'article premier nouveau de l'arrêté du ministre des finances du 23 novembre 2004, portant modification de l'arrêté du 27 août 1999, fixant le montant maximum du microcrédit, les conditions de son octroi et de son remboursement n'ont pas encore été mises en place au niveau de l'Association.

Les commissaires aux Comptes Associés

M.T.B.F. membre de
PRICEWATERHOUSECOOPERS

Ahmed BELAIFA

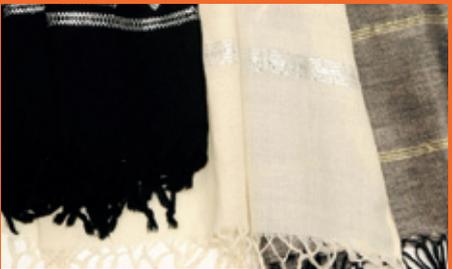
1.9. Bilan 2008

Le total du bilan a cru de 63%, passant de 30 millions de dinars en 2007 à 49 millions de dinars en 2008. Cette évolution s'explique par la croissance de l'encours de crédit passé de 27 millions de dinars en 2007 à 45 millions de dinars fin 2008. Elle est financée en majeure partie par des emprunts bancaires dont l'encours a évolué de 85%.



ACTIFS	2007	2008	évolution
Actifs courants			
Liquidités et équivalents de liquidités	787 906	535 916	
Placements bancaires	74 154	969 528	
Encours de crédit			
Encours de crédit brut	27 230 938	44 539 355	
Provisions pour créances douteuses	(816 928)	(1 336 181)	
Encours de crédit net	26 414 010	43 203 174	64%
Débiteurs divers	119 229	190 123	
Produits à recevoir (intérêts et commissions)	355 288	547 932	
Total Actifs Courants	27 750 587	45 446 673	64%
Actifs non courants			
Cautionnements	9 265	11 438	
Valeur nette des immobilisations	2 262 686	3 408 174	51%
Total des Actifs non courants	2 271 950	3 419 612	
Total des actifs	30 022 537	48 866 285	63%
PASSIFS	2007	2008	
Passifs courants			
Concours bancaires	4 886	0	
Échéance CMT à moins d'un an	3 363 943	6 734 983	
Intérêts courus et non échus	104 625	163 213	
Créditeurs divers	601 263	1 117 264	
Total passifs courants	4 074 716	8 015 459	97%
Passifs non courants			
Emprunt commercial	13 690 710	24 898 470	
Provisions pour risques et charges	322 169	596 737	
Total passifs non courants	14 012 879	25 495 207	82%
Fonds propres			
Subventions pour capital prêts	2 228 411	2 247 211	
Subventions d'investissement	1 223 033	1 223 033	
Résultats reportés	5 679 790	8 166 140	
Résultat de l'exercice			
Résultat de l'exercice	2 486 350	3 401 877	37%
Effet des modif. comptables	317 358	317 358	
Total des fonds propres	11 934 942	15 355 619	29%
Total passifs & fonds propres	30 022 537	48 866 285	63%

Etat des résultats au 31/12/2008	2007	2008
Produits d'exploitation	7 935 531	11 852 848
Charges de financement	985 663	1 816 579
Marge financière brute	6 949 869	10 036 269
Dotations aux provisions pour créances douteuses	455 965	651 685
Marge financière nette	6 493 904	9 434 851
Charges du personnel	3 031 484	4 284 401
Charges administratives	1 065 063	1 683 368
Total des charges d'exploitation	4 096 546	5 967 769
Résultat net d'exploitation	2 397 358	3 416 815
Produits des services- non financiers	15 196	22 191
Charges des services- non financiers	143 059	198 676
Résultat net des services non-financiers	(127 862)	(176 484)
Résultat de l'exercice avant subventions	2 269 495	3 240 330
Subventions d'exploitation		
Subventions des services financiers	29 638	73 421
Subventions des services non-financiers	187 216	88 126
Total des subventions d'exploitation	216 855	161 547
Résultat net de l'exercice	2 486 350	3 401 877





*DÉVELOPPEMENT
HUMAIN*



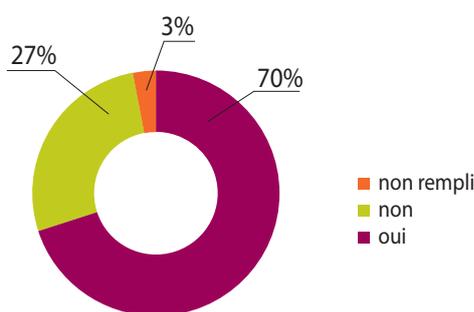
2.1. Services d'appui aux micro-entrepreneurs

En 2008, **1 800 clients**, dont 95% de femmes, ont bénéficié de services d'appui.

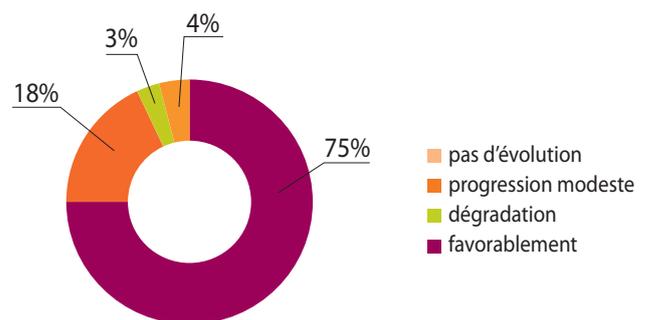
- 500 micro-entrepreneurs ayant un bon potentiel de développement ont reçu des formations en gestion de base, en design et normes de qualité et dans des créneaux porteurs (rotin, décor d'intérieur, ameublement...). Ces formations ont été réalisées notamment grâce à des partenariats avec l'Agence nationale de l'emploi et du travail indépendant (ANETI), les services techniques de l'État et des bureaux privés de formation.
- 160 micro-entrepreneurs ont participé à des foires nationales, régionales et internationales.
- 16 micro-entrepreneurs ont participé à des forums à l'étranger (en France et au Maroc).
- 20 artisanes ont réalisé leurs premières exportations grâce au partenariat avec le Fonds d'accès aux marchés d'exportation (FAMEX).
- 6 couturières ont réalisé leur première exportation en France dans le cadre d'une action de commerce équitable.
- 20 artisanes ont participé à une formation en design grâce au partenariat entre enda-ia, l'association américaine Aid to Artisans et le FAMEX.
- 800 femmes ont participé à des cercles d'information et de sensibilisation sur la santé, la violence à l'égard des femmes, les droits de la femme, le cadre juridique de l'entreprise, etc.
- 300 femmes ont pris part à des excursions (pour découvrir le pays et s'approvisionner sur les marchés de gros) durant lesquelles il y a souvent une importante activité de réseautage.

Une **évaluation**⁶ de ces services d'appui a clairement démontré leur impact positif sur le développement de la micro-entreprise ainsi que sur les capacités managériales des micro-entrepreneuses, en termes de :

- Amélioration des revenus
- Augmentation des bénéfices
- Développement communautaire
- Création d'emplois
- Tenue de comptabilité et de cahiers de crédit
- Amélioration de la qualité des produits (surtout de l'artisanat)



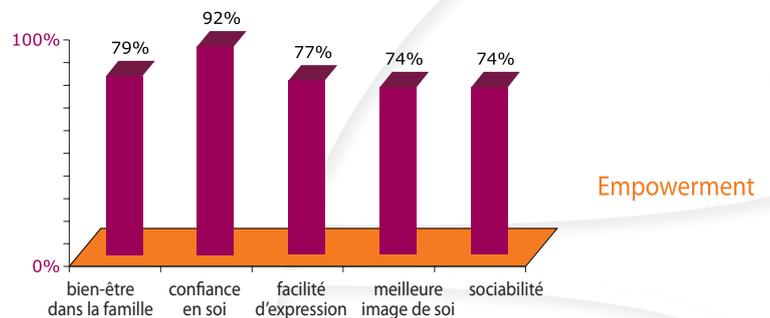
Tenue d'un cahier de comptabilité



Évolution du bénéfice

Par ailleurs, selon la même évaluation, les services d'accompagnement ont aussi un impact positif sur le développement personnel des femmes, qui sont plus confiantes et se sentent plus valorisées (empowerment).

6- Rapport d'évaluation des activités d'appui non financier (BDS) : janvier 2006 - juillet 2008.



2.2. Responsabilité sociale

Responsabilité sociale à l'égard des clients

enda inter-arabe est une institution socialement responsable. Le respect du client, l'intégrité et la transparence constituent les principales valeurs ancrées dans sa culture et reflétées dans son action.

L'année 2008 a connu :

- La mise en place d'un n° vert, **80 100 349**, pour recevoir les suggestions et réclamations des clients. Une unité a été instaurée au siège en vue de répondre aux clients, de capitaliser les informations recueillies et d'engager les actions d'amélioration nécessaires.
- La création des comités clients au niveau de la majorité des antennes afin de recueillir l'appréciation des clients quant aux produits et services fournis, de sauvegarder leurs intérêts et de les impliquer dans les décisions les concernant.

Responsabilité sociale à l'égard du personnel

La masse salariale représente **72%** du budget de enda-ia de l'année 2008. Une **faible rotation** d'environ 7% est enregistrée grâce à une politique de gestion du potentiel humain guidée par des objectifs d'amélioration continue des compétences, de motivation et de développement du sens d'identification et d'appartenance à l'institution :

- Le personnel bénéficie d'une **assurance groupe privée, de prêts** ainsi que de possibilités de promotion interne. En 2008, **70% des chefs d'antennes étaient d'anciens agents de crédit**.
- Une **retraite** de 3 jours visant le renforcement du sentiment d'appartenance et la culture institutionnelle est organisée tous les ans pour rassembler tout le personnel du siège et du terrain autour d'activités et de cercles d'information et d'échange.
- **3%** du budget de fonctionnement de enda-ia est alloué à **la formation** et à l'amélioration des compétences du personnel. Ce budget se répartit entre formation de formateurs, formation interne, formation externe, visites d'échange, séminaires, conférences, assistance technique (consultants formateurs).

Responsabilité sociale à l'égard de la communauté

Une enquête menée en 2008, en partenariat avec le Bureau International du Travail, dans le cadre du projet «Microfinance et travail décent» a révélé que 13% des clients créent des emplois rémunérés, représentant un total de **12 600**⁷.

En outre, et en coordination avec les bureaux de l'emploi, enda-ia contribue à la création d'emplois stables et décents à travers les recrutements annuels de masse dans les différentes régions du pays. Son effectif social a augmenté en 2008 de 50%.





RÉSEAU

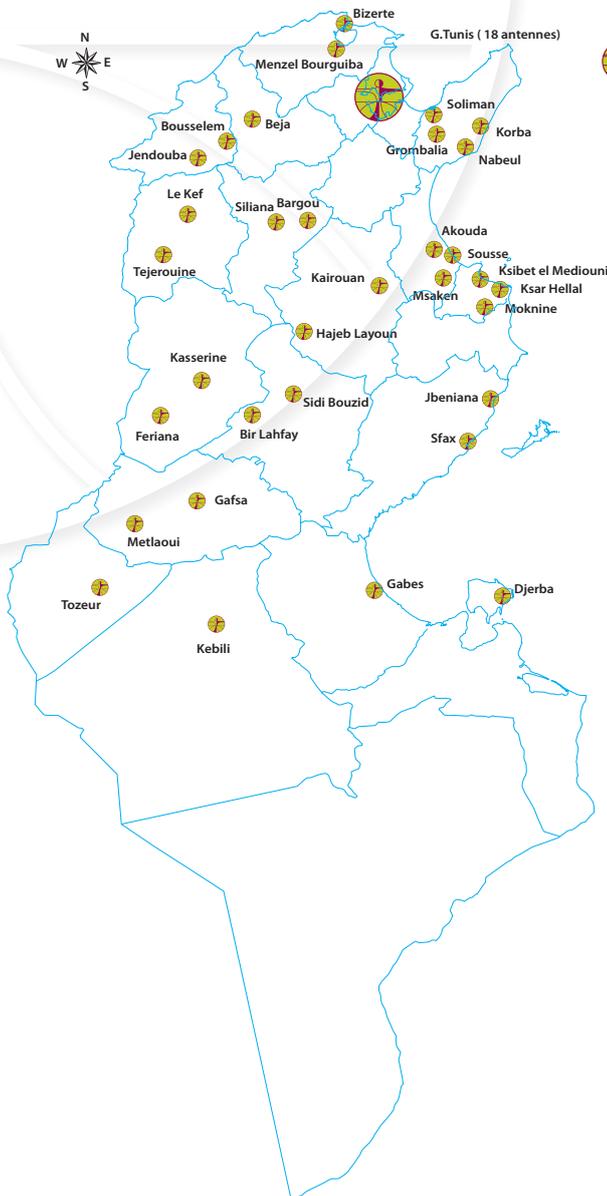


3.1. Expansion constante

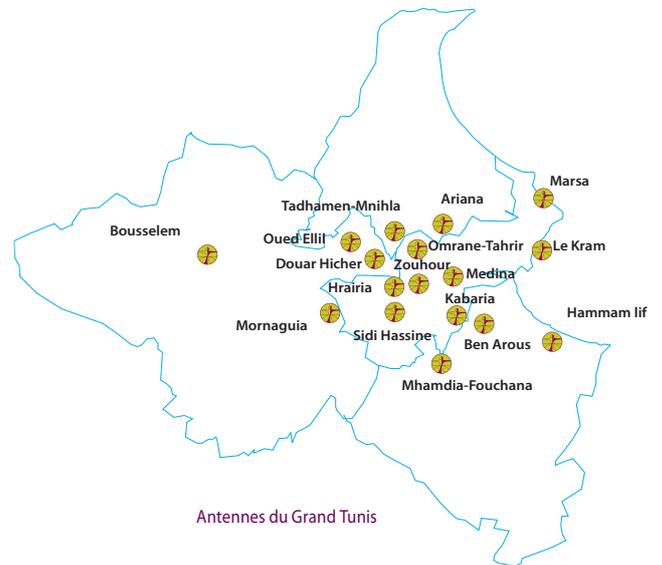
Avant d'ouvrir une nouvelle antenne, enda-ia procède à des études socio-économiques du marché. Durant l'année 2008, 10 études de marché ont été réalisées aussi bien en milieu urbain que rural, débouchant sur l'ouverture de 10 nouvelles agences.

Au 31 décembre 2008, le réseau de enda-ia compte 51 antennes dont 18 situées dans la région du Grand Tunis. Elles s'étendent sur 21 des 24 gouvernorats touchant ainsi 127 des 266 délégations du pays et servant 95 000 clients actifs vivant dans des zones défavorisées, pour la plupart urbaines et péri-urbaines. Les nouvelles antennes sont :

1. Soliman - Nabeul	2. Ksar Hellal - Monastir	3. Mornaguia - Manouba	4. Hammam Lif - Tunis	5. Monastir
6. Bousalem - Jendouba	7. Korba - Nabeul	8. Hajeb Layoun - Kairouan	9. Kebili	10. Menzel Bourguiba - Bizerte



 Réseau enda en Tunisie



3.2. Montant et nombre de crédits par gouvernorat

Gouvernorat	Montants accordés cumul(TND)	Nombre des prêts accordés (cumul)	Gouvernorat	Montants accordés cumul(TND)	Nombre des prêts accordés (cumul)
Tunis	73 093 450	136 721	Siliana	4 601 050	6 581
Manouba	30 447 980	52 262	Gabès	4 300 100	9 879
Ariana	19 820 450	38 591	Kèf	4 247 550	8 516
Ben Arous	11 749 000	26 601	Kasserine	3 247 950	7 471
Sousse	11 077 900	21 103	Bèja	2 979 050	5 704
Sidi Bouzid	7 274 900	12 739	Jendouba	2 731 050	5 254
Gafsa	6 960 950	15 038	Tozeur	2 050 450	5 122
Monastir	6 394 150	12 092	Bizerte	1 403 800	2 813
Nabeul	6 285 000	13 939	Médenine	1 211 000	2 038
Sfax	5 764 300	12 322	Kébili	253 400	763
Kairouan	5 343 150	12 147	Total	211 236 630	407 696

1 DT = 0,54 euro (taux moyen 2008)

Chaque antenne couvre un rayon d'environ 15 kilomètres assurant ainsi la proximité des services pour les clients et la maîtrise des coûts de déplacement. 30% parmi elles se trouvent dans des délégations rurales, dont le taux de **ruralité** est supérieur à la moyenne nationale.

3.3. Décentralisation des opérations de crédit

Pour mieux gérer le nombre croissant d'antennes, le réseau de enda-ia a été réparti en 7 grandes régions gérées par 7 coordinateurs régionaux :

- **Tunis et Nord Est** : Bizerte, Le Kram, Hrairia, Marsa, Medina, Menzel Bourguiba, Mornaguia, Sidi Hassine et Zouhour
- **Région Tunis ouest** : Ariana, Douar Hicher, Mnhla, Omrane, Oued Ellil, Tadhamen et Tebourba
- **Région Tunis sud et Cap Bon** : Ben Arous, Mhamdia-Fouchana, Grombalia, Hammam lif, Kabaria, Korba, Nabeul et Soliman
- **Région Sahel** : Akouda, Ksar Hellal, Moknine, Monastir, Msaken et Sousse
- **Région Nord Ouest** : Bargou, Béja, Bousselem, Jendouba, Kef, Siliana et Tejerouine
- **Région Centre** : Bir Lahfay, Feriana, Hajeb Layoun, Kairouan, Kasserine et Sidi Bouzid
- **Région Sud** : Gabès, Jbeniana, Jerba, Sfax, Gafsa, Kebili, Metlaoui et Tozeur.





*ACCOMPAGNER
LA CROISSANCE*



Forte de son expérience de 14 ans dans le micro-crédit, enda-ia adopte toute mesure susceptible de garantir la qualité des services financiers et non financiers offerts à ses clients.

L'année 2008 a notamment connu l'adoption d'un nouveau système d'information MIFOS, l'augmentation de l'effectif de 50%, le renforcement de l'unité de recherche et marketing, le renforcement de la formation et le développement de compétences, le renforcement des actions d'audit interne ainsi que la création de nouveaux partenariats nationaux et internationaux.

4.1. Nouveau système d'information : MIFOS

Afin de centraliser les données et de garantir leur transfert en temps réel entre le terrain et le siège, enda a adopté, grâce au soutien de Grameen Jameel Initiative et de la Fondation Rockdale, un nouveau système d'information pour la gestion, MIFOS (microfinance open source), lancé par la Grameen Foundation au profit des institutions de microfinance.

2008 a été consacrée à la mise en œuvre de ce système et son adaptation aux spécificités d'enda-ia. Le test pilote effectué dans 5 antennes a permis d'apporter les ajustements nécessaires et la validation du système.

Cette application présente les mêmes fonctionnalités que celles des autres logiciels de microfinance, dont la gestion de la clientèle, du portefeuille des prêts, du suivi des remboursements, des frais et commissions, etc. Elle offre également un ensemble d'avantages très importants, notamment la centralisation des données et leur transfert en temps réel.

En plus, le Mifos permet à ses utilisateurs de travailler dans le cadre d'une communauté qui partage les connaissances sur ce système et les améliorations que chacun apporte.

Le premier trimestre 2009 connaîtra le passage définitif de l'ancien système, «Al Faten», vers MIFOS, à son déploiement et à sa généralisation dans toutes les antennes d'enda-ia.

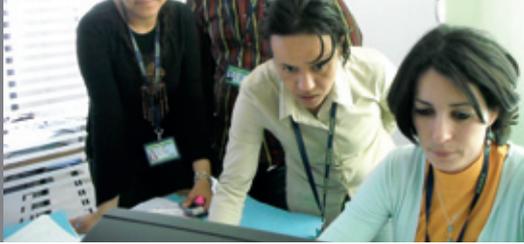
4.2. Renforcement des capacités institutionnelles

Pour soutenir la croissance de son activité, enda a augmenté de plus de 50% son effectif total durant 2008. Il est passé de 368 à 548 employés à temps plein. Le nombre de femmes employées par enda-ia est passé de 152 en 2007 à 243 en 2008 (soit 45%).

Depuis 2004, enda-ia a multiplié par 5 le nombre de ses agents de crédit ainsi que le nombre de ses antennes.

Désignations	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre d'agences	15	21	29	41	51
<i>évolution</i>	36%	40%	38%	41%	24%
Nombre d'agents de crédit	48	78	103	152	243
<i>évolution</i>	37%	63%	32%	48%	60%

Ce renforcement du personnel tant au niveau du siège que du terrain traduit la volonté de enda-ia d'accompagner efficacement sa croissance tout en contribuant à l'effort national pour l'emploi, surtout parmi les jeunes diplômés. Par rapport au terrain, la proportion du personnel du siège diminue chaque année (20% en 2007 contre 16% en 2008).



4.3. Développement des compétences

Afin d'assurer une croissance saine, enda-ia accorde une importance majeure au développement des compétences de son personnel. La formation continue, les formations sur des sujets pointus et la formation par échange d'expériences en Tunisie ou à l'étranger, sont les principaux axes des activités de formation de l'institution.

La gestion, l'audit, les techniques de communication, la formation de formateurs, la gestion des conflits, la gestion du stress, la planification stratégique, le leadership, le renforcement des capacités en plus des formations techniques (gestion de la caisse, procédures d'octroi de crédits, MIFOS, etc.) constituent les principaux thèmes de formation dispensés au personnel tout au long de l'année 2008.

4.4. Recherche et développement

En 2008, enda inter-arabe a réalisé des études, dont principalement:

- « **Etude de marché en milieu rural tunisien pour l'offre de produits de microfinance** » financée par l'Agence Française de Développement (AFD) en partenariat avec le Ministère du Développement et de la Coopération Internationale, et réalisée par le GRET et le Centre International de Développement et de Recherche (CIDR). Cette étude s'inscrit dans les orientations nationales d'une meilleure compréhension du besoin en financement des petites exploitations agricoles.

L'étude a permis principalement de dégager le profil des exploitations-ménages ainsi que celui des clients potentiels de la microfinance en Tunisie. L'accès à la terre et aux sources de financement, les types d'activités agricoles pratiquées en zone rurale et les besoins en financement et en services d'appui ont été considérées dans cette étude.

- « **La dimension genre dans la microfinance** » : Afin de garantir un meilleur impact et une meilleure satisfaction pour ses clients et notamment les femmes, le réseau Women's World Banking et enda-ia (membre de WWB) ont lancé une recherche qualitative approfondie sur la dimension genre dans la microfinance auprès des clientes enda-ia.

Cette étude avait pour objectif de guider enda-ia dans l'amélioration de son offre par un meilleur ciblage basé sur le genre. En outre, cette même recherche a été effectuée sur des clients de différentes IMFs dans le monde, permettant ainsi une recherche globale comparative à l'échelle internationale. Au niveau du monde arabe, la recherche a été menée en Egypte, en Jordanie, au Maroc et en Tunisie.

- « **Etude de segmentation du marché urbain** » afin de mieux cibler nos produits.
- « **Etudes de marché** » pour l'extension 2009 dans les zones de Fahs, Nefza, Sbeitla, Menzel Temim, Hafouz, et Regueb.
- « **La microfinance au service du travail décent** » : en collaboration avec le BIT, enda ia a effectué une enquête auprès de 200 micro-entrepreneurs clients d'enda-ia afin d'identifier les lacunes liées aux conditions de travail. Le but est de mettre en place avec l'appui du BITun plan d'action centré sur le rôle du microcrédit dans la promotion du travail décent.

4.5. Audit interne

La décentralisation des opérations, le nombre croissant des clients, mais aussi des agences et du personnel ont conduit à l'amélioration du système de gestion qui se base sur des procédures et des outils clairs et appropriés, permettant à l'institution d'harmoniser et de standardiser ses méthodes de gestion.

Durant l'année 2008, 153 missions d'audit (dont 12 au siège) ont été menées au sein des 51 agences, soit une moyenne de 3 missions par agence. Ainsi, le service d'audit a pu contrôler, à travers des échantillons, le portefeuille de tous les agents de crédit et vérifier la conformité aux procédures de gestion du crédit, de la caisse et du personnel, de gestion commerciale, ainsi que la logistique et la sécurité.



4.6. Partenariats et réseaux

Enda-ia a renforcé ses relations avec ses partenaires en 2008.

Partenaires Internationaux	Agence Française de Développement (AFD)
	Société Financière Internationale (SFI)
	Banque Européenne d'Investissement
	Oikocrédit
	Citi Foundation
	Grameen Jameel
	Grameen Foundation
	Ambassade des Pays Bas
	Commission Européenne
	Women's World Banking (WWB)
	Sanabel Réseau de la microfinance des pays arabes
	Microfinance Center (MFC)
	African Microfinance Transparency
	Micro Finance Network (MFN)
Partenaires nationaux	Banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT)
	Amen Bank
	Banque de l'Habitat (BH)
	Arab Tunisian Bank (ATB)
	Union Bancaire pour le Commerce et l'Industrie (UBCI)
	Attijari Bank
	Union Internationale des Banques (UIB)
	L'Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant (ANETI)
	Ministère des affaires sociales, de la solidarité et des Tunisiens à l'étranger (MASSTE)
	Fonds d'Accès aux Marchés de l'Exportation (FAMEX)
	Office National de la Famille et de la Population (ONFP)
	Office National de l'Artisanat (ONA)
	Ministère des affaires de la famille, de la femme, de l'enfance et des personnes âgées (MAFFEPA)

Ces partenariats et bien d'autres ont profité à des clients enda qui ont participé à des programmes de formation en gestion, de sensibilisation et d'information sur des thèmes liés au développement humain, en plus des actions d'appui à la commercialisation et aux échanges.

En outre, une étude sur la problématique « genre » a été réalisée en partenariat avec World Women's Banking (WWB). Une autre étude sur le microcrédit rural, financée par l'Agence Française de Développement (AFD), a été menée par le Groupe de recherche et d'échanges technologiques (GRET) et un consultant tunisien et a permis à enda-ia de mieux préparer sa stratégie et de mieux adapter ses produits aux besoins des clients.

Ces partenariats et réseaux ont été bénéfiques pour enda-ia directement et pour ses clients à travers des échanges d'expériences, des programmes de formation, des discussions et des actions d'appui à la commercialisation.



NOTATION

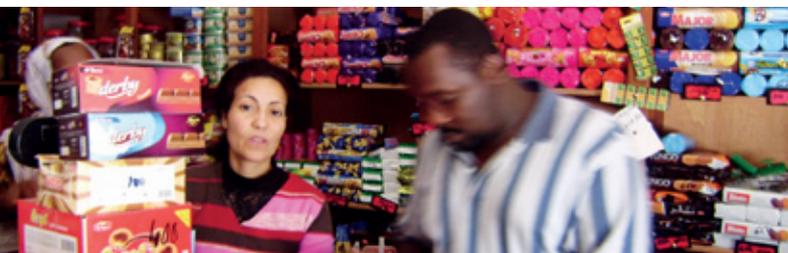


Pour sa troisième notation, effectuée cette année par MicroRate, une agence spécialisée dans la notation des institutions de microfinance dans le monde, enda inter-arabe a obtenu la note (α-) pour ses performances financières et la mention (excellent) pour ses performances sociales.

Selon MicroRate, enda inter-arabe a enregistré, sur le plan financier, « un bas niveau de risque de crédit et ses opérations sont solides, bien gérées et très efficaces ». Sa rentabilité élevée, son excellente qualité de portefeuille, la décentralisation de ses opérations, la spécialisation de ses agents de crédit ainsi que la gestion rigoureuse lui ont valu une place parmi le tiers le plus performant des IMF examinées par MicroRate.

MicroRate a félicité enda-ia pour la qualité de ses services d'appui non financier aux micro-entrepreneurs, notamment des sessions de formation pour le développement de leurs compétences managériales, techniques et commerciales, des foires, des cercles d'information, etc.

Sur le plan social, enda-ia est classée parmi les meilleures Institutions de Microfinance (IMF) en Afrique et dans le Monde Arabe. Selon MicroRate, elle a montré « un très haut niveau d'impact social grâce à la fois à ses excellents résultats et son grand engagement » auprès d'une population qui n'a pas accès au système bancaire traditionnel. Elle maintient ce haut niveau de performance grâce aussi à « la maîtrise de ses coûts et de son ratio de charges d'exploitation (...). Le sens de la responsabilité institutionnelle de son personnel, de ses clients ainsi que de ses partenaires » constitue également un facteur de sa réussite et un moteur pour atteindre ses objectifs.





BENCHMARKING
18^{ème} IMF AU MONDE

6 Benchmarking 18th IMF au monde



Enda inter-arabe a été classée en décembre 2008 **18^{ème} parmi les 100 IMF les plus performantes du monde**, avec une moyenne sur l'ensemble des indicateurs de 78,38%, selon le dernier rapport du « Microfinance Information Exchange » (MIX), « MIX 2008 – Top 100 des IMF dans le monde », qui vient d'être publié à Washington (USA). En 2007, enda-ia était classée 30^{ème}.

Elle a obtenu ce classement principalement en fonction de quatre critères : taux de pénétration du marché (8,2%), croissance importante en nombre de clients actifs (**63%**), capacité à maintenir le coût de ses crédits bas par rapport au PIB per capita (2%) et transparence de ses données financières.

Dans ce rapport, **enda-ia** occupe la troisième place parmi 13 institutions de microfinance dans le monde arabe à figurer dans ce Top 100.

Ce résultat, encore meilleur que celui de l'année dernière, vient couronner les efforts et le dévouement de l'ensemble du personnel d'enda-ia, l'engagement et le sérieux de ses clients ainsi que l'apport de ses partenaires.

Classement des 100 premières IMF au monde

Rang	IMF	Pays	Pourcentage total
1	MBK Ventura	Indonésie	87,18%
2	SKS	Inde	85,77%
3	SDBL	Siri Lanka	82,49%
•	•	•	•
8	Tamweelkom	Jordanie	80,45%
•	•	•	•
10	AlAmana	Maroc	79,89%
18	enda inter-arabe	Tunisie	78,38%
•	•	•	•
•	•	•	•
100	Shakti	Bangladesh	72,40%

Ce classement, qui se base sur un échantillon de **971** institutions de microfinance dans le monde, a pour objectif de mettre en avant les institutions dont la portée, l'efficacité et la transparence sont manifestes.



2008
ÉVÉNEMENTS PHARES

2008 Événements phares



5^{ème} Conférence de Sanabel - Tunis, 5-8 mai 2008

La 5^{ème} Conférence annuelle du réseau de la microfinance des pays arabes Sanabel a eu lieu cette année en Tunisie. Cette édition a été organisée sous le haut patronage du Président de la république tunisienne et placée sous le thème « pour un plus grand impact social de la microfinance dans le monde arabe ».

Elle a regroupé plus de 550 participants de 26 pays, tous impliqués dans le développement de la microfinance dans la région. Les Ministères des finances et des affaires sociales de Tunisie ainsi qu'AGFUND, Grameen Jameel, l'Agence Française de Développement, et la Banque Européenne d'Investissement étaient parmi les participants à cet événement annuel.

Cette 5^{ème} conférence s'est notamment penchée sur des thèmes liés à l'impact du microcrédit, tels que :

- les indicateurs permettant de mesurer l'impact de la microfinance dans la région.
- le rôle des investisseurs privés et leur participation croissante.
- l'importance d'étendre la microfinance à d'autres services tels que la micro-épargne et la micro-assurance.
- l'importance de renforcer la collaboration entre les différents membres du réseau Sanabel.

La conférence était aussi l'occasion de remettre des prix aux 11 meilleurs micro-entrepreneurs (8 femmes et 3 hommes) de l'année 2008 sélectionné(e)s parmi les client(e)s des IMFs partenaires du réseau Sanabel. Lamia, styliste modéliste, était la cliente de l'année 2008 de enda-ia. Depuis 1996, date de son premier crédit, elle a cumulé un montant de 170 000 DT (150 000 \$) et a créé huit emplois.

En marge de cette édition, le service d'appui non financier de enda-ia a organisé un forum pour les clients primés et auquel ont participé d'autres clientes de enda-ia et de la Banque Tunisienne de Solidarité. Ce forum était axé sur plusieurs activités de formation (design et normes de qualité, gestion, marketing et communication), de sensibilisation (droits de la femme, l'héritage...) et d'échange entre les participants.

6^{ème} conférence de la BEI - Tunis, 5 mai 2008

Saisissant l'opportunité de l'organisation de la conférence de Sanabel⁸ à Tunis, la Facilité Euro-Méditerranéenne d'Investissement et de Partenariat (FEMIP) de la Banque Européenne d'Investissement (BEI), a organisé le 5 mai 2008 sa 6^{ème} conférence annuelle pour présenter les résultats de l'étude sur « l'impact de la microfinance en Méditerranée : état des lieux et perspectives ».

La présentation de l'étude a mis en exergue les faits saillants suivants :

- l'existence d'un marché potentiel de 40 millions de bénéficiaires, dont 9 millions seulement bénéficient actuellement des services de la microfinance.
- l'impact positif de la microfinance sur l'amélioration des revenus des ménages.
- la nécessité de compléter les services financiers existants, dont essentiellement le microcrédit par d'autres tels que l'épargne et la micro-assurance.
- l'absence d'un cadre juridique qui constitue un obstacle majeur à l'épanouissement de la microfinance, d'où la nécessité que les Etats mettent en place des lois régissant la microfinance.

Par ailleurs, lors de son intervention, Monsieur Philippe De Fontaine Vive, vice-président de la BEI, a annoncé la création d'un fonds spécial pour la promotion de la microfinance et a plaidé pour ce secteur dans la perspective des projets de la future Union pour la Méditerranée.

8- Ce réseau a été créé par 17 membres fondateurs (dont enda-ia), de 7 pays arabes rassemblés en Tunisie pour créer une structure d'appui aux Institutions de Microfinance (IMF) du monde arabe. Il regroupe à ce jour 58 IMF de 11 pays arabes. Du mois de décembre 2006 au mois de mai 2008, la présidence de son Conseil d'administration a été assurée par la directrice exécutive d'enda-ia.



2008 Événements phares

1^{er} Salon de la micro-entreprise féminine Strasbourg (France), 11-18 novembre 2008

10 artisanes, clientes de enda-ia, originaires de l'intérieur du pays ont participé du 11 au 18 novembre 2008 au 1^{er} Salon euroméditerranéen de la micro-entreprise féminine à Strasbourg (France).

Organisé à l'initiative de Batik International (une ONG française), ce Salon a regroupé 70 participants de dix pays. La participation de enda-ia a été financée en partie par le Fonds d'Accès aux Marchés d'Exportation (FAMEX) dans le cadre du projet de partenariat entre les deux institutions et par un don de la Citi Foundation. Le consulat de Tunisie à Strasbourg a apporté un appui logistique très apprécié. L'interaction avec les autres participants a permis des échanges d'expériences et de techniques et une mise en réseau par-dessus les frontières.

Il s'agit là de la deuxième expérience de commercialisation des produits de micro-entrepreneuses à l'étranger, la première ayant touché une dizaine de couturières qui ont exporté une collection pour enfants à une boutique de commerce équitable en France.





ENJEUX 2009
CONSOLIDER LES ACQUIS

Enjeux 2009 consolider les acquis



Événementiel

- Préparatifs de la célébration du 20ème anniversaire de enda inter-arabe en 2010.
- Participation à la 6ème conférence du réseau arabe « Sanabel » au Liban du 13 au 15 mai 2009.
- Retraite du personnel : 19, 20 et 21 mars 2009.
- Election de la 1ère Commission Paritaire Consultative en janvier 2009.
- Lancement du chantier du nouveau siège à Cité Al Khadhra sur le terrain offert par le Président de la République.

Projections

- Clients actifs : 130 000 (+ 35%)
- Encours de crédit : 68 millions de dinars (+ 51%)
- Prêts à accorder : 165 000 (+ 28%)
- Montant à accorder : 115 millions de dinars (+ 45%)
- Effectif : 570 à temps plein (+ 35%) + 50 stagiaires
- Nombre d'antennes : 61 (+ 20%)
- Lancement d'un nouveau produit rural «ardhi» (ma parcelle) pour financer les campagnes agricoles.

Services financiers

- Partenariat avec l'AFD pour le financement de l'intervention de enda-ia en milieu rural.
- Négociation de prêts d'une valeur de 30 millions de dinars avec des banques tunisiennes et internationales pour couvrir les besoins en financement de enda-ia, y compris le financement des travaux du nouveau siège.
- Généralisation de l'utilisation du nouveau système de gestion de l'information « mifos » sur toutes les antennes.
- Test du mobile banking.
- Généralisation des équipements informatiques et des moyens de communication dans toutes les antennes.

Services d'appui

- Décentralisation des BDS.
- Formalisation des partenariats avec l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant, l'Office National de la Famille et de la Population et le TCT, Tunisie Centres d'affaires, prolongation du projet de partenariat avec le Fonds d'appui aux marchés d'exportation (FAMEX).

Renforcement du potentiel humain

- Poursuite du recrutement des compétences pour assurer la croissance.
- Poursuite des formations et renforcement des capacités institutionnelles.

TÉMOIGNAGES DE CLIENTES

1 - Olfa, agricultrice (Oued Ellil - Manouba)

Olfa

30 ans

Mariée

Quatre filles (3mois à 9 ans)

Niveau d'instruction : 4^{ème} année primaire

Son projet avec enda-ia : élevage bovin et poulailler

1^{er} prêt : 200dt en 2002

Cumul : 9 600dt (6 prêts)



«Actuellement, j'ai 6 vaches, un poulailler et un potager. Mon mari et moi réalisons des bénéfices qui nous ont permis de faire des économies. Nous avons pu ainsi construire petit à petit notre propre maison et pour les vaches nous avons construit une étable», affirme Olfa. Elle souligne qu'elle ne regrette plus d'avoir quitté l'école très tôt puisque le projet qu'elle gère l'occupe et lui procure une certaine fierté et surtout son autonomie financière.

«Je me sens utile pour ma famille, responsable et active. Mon mari quitte souvent tôt la maison pour aller au marché de gros où il vend les légumes et les œufs. Ici, c'est moi qui m'occupe de tout.»

«Avec la vente du lait, je réalise un bénéfice de 600 dinars nets par mois. Mes revenus peuvent aller jusqu'à 1300 dt grâce aux autres activités. Mes crédits sont remboursés à l'échéance grâce à mes activités agricoles diversifiées. Quand on vit en milieu rural, une seule activité ne peut pas garantir une bonne source de revenus, surtout si on a des crédits à rembourser à des échéances fixes.

J'aime entreprendre et je n'ai pas peur des obstacles. En milieu rural, les difficultés sont nombreuses : sécheresse, accès aux sources de financement, déplacements... tout cela nous force à faire face aux défis»

«Nous n'avons pas de compte bancaire ni postal. Nous gardons notre argent à la maison car en milieu rural, les occasions peuvent se présenter à n'importe quelle heure de la journée et même de la nuit et il faut payer comptant».

Mais Olfa est très ouverte à la technologie. A la question si l'utilisation du mobile banking l'intéresserait pour régler ses opérations financières en ayant un compte en banque ou à la poste, elle répond : « Sans aucune hésitation, j'opterai pour cette solution c'est plus sécurisant et me ferait gagner du temps car je n'aurai plus à me déplacer pour rembourser ou récupérer mon crédit.»

Et Imed n'a pas peur des innovations : «J'ai appris que la musique a un impact positif sur les vaches. J'ai donc installé dans l'étable une radio branchée sur une chaîne qui émet de la musique toute la journée. Résultat : la production du lait a augmenté jusqu'à deux litres par jour et par vache. En plus, elles sont devenues plus douces et plus calmes. Elles ne meuglent plus»

Le rêve d'Olfa :

«Actuellement mon dernier prêt est de 2 000 dt, ce n'est pas assez pour développer mon projet comme je l'aurais souhaité. J'ai besoin de 5 000 dt pour arriver jusqu'à 10 vaches, surtout que j'ai une bonne capacité de remboursement. Je me sens capable de réussir ce projet avec mon mari.

Notre souhait, c'est que nos filles fassent des études supérieures et réussissent leur vie grâce à notre projet».

2 - Raja, artisane (Tozeur - Sud de Tunisie)

Raja

Mariée

Une fille et deux garçons

Niveau d'instruction : 5^{ème} année primaire

Son projet avec enda-ia : tissage traditionnel

1^{er} prêt : 200dt en 2006

Cumul : 4 000dt (7 prêts)



Objet de ma visite à Tunis : livrer ma 1ère commande importante :

« Je suis venue à Tunis pour livrer 240 petits tapis à la société shell suite à une commande qui m'a été communiqué par le service d'appui non-financier d'enda. C'est ce que toute artisane dans ma région souhaite, car nous sommes exploitées par les intermédiaires qui achètent nos produits à des prix dérisoires. Malheureusement 50 tapis ont été refusés par Shell pour des problèmes de qualité. Même si j'ai perdu de l'argent et du temps, j'ai retenu la leçon et j'ai mieux compris ce que cherchent les clients. Cette transaction a été bénéfique non seulement pour moi mais pour d'autres artisanes clientes d'enda. Je ne pourrai pas oublier l'esprit de solidarité qui nous unit. C'est pourquoi j'ai réparti la commande sur 3 autres artisanes toutes clientes d'enda.»

Communiquer avec les clients : utilisation des nouvelles technologies :

«Au début, je venais à l'antenne d'enda pour envoyer par Internet les photos des prototypes demandés par shell. Quand j'ai appris comment ça se passait, j'ai acheté un appareil photo numérique et j'ai pris des photos de mes modèles. Ensuite je me suis dirigée au Publinet pour enregistrer mes photos sur des CD que j'envoyais à Shell et à enda les prototypes mais aussi les factures. Je recevais les bons de commandes par email via enda. Maintenant j'utilise Internet et la messagerie électronique. Les TIC sont devenues une nécessité pour nous les femmes artisanes.»

Comment je suis venue à enda ?

« Ma voisine à Tozeur, qui est analphabète et qui fait du tissage gagne bien sa vie. J'ai alors décidé de quitter mon poste de secrétaire à la mairie de Tozeur et je me suis inscrite à une formation en tissage organisée par le Bureau de l'emploi et de la formation professionnelle. Un agent d'enda est venu faire la promotion du microcrédit auprès des femmes qui étaient en train de se former. Les agents d'enda ont eu la bonne initiative de contacter la délégation de Tozeur qui leur a communiqué nos adresses. Evidemment, pour moi c'était une opportunité en or. Dès que j'ai terminé ma formation, j'ai obtenu mon premier crédit de 200 dt. Et c'est ainsi que j'ai démarré mon projet.»

Ce qui me retient à enda ?

« Les procédures simples et la proximité sont très motivants pour moi. En plus, j'ai pu bénéficier de plusieurs actions de formation en design en gestion, en calcul des coûts. J'ai participé à des foires et même voyagé au Maroc avec enda. J'ai maintenant un réseau de clients et d'amies que je n'aurai jamais pu avoir si j'étais restée dans mon coin derrière mon métier à tisser à attendre les intermédiaires.»

Quel impact ont les services d'enda sur ma vie personnelle et professionnelle ?

« Tout d'abord, le fait de voyager, de participer à des formations, d'échanger avec d'autres m'a donné plus de confiance en moi et je me sens plus professionnelle. Je contribue aux dépenses du ménage exactement comme mon mari, d'où ma fierté mais aussi mon poids dans les prises de décisions quand il s'agit des enfants, de la maison etc... Mon mari, qui est maçon et a plus de temps libre que moi, est d'un grand soutien pour moi. Des fois quand j'ai problèmes avec les clients qui ne sont pas contents, je désespère vite et souvent je suis tentée d'abandonner. Mais mon mari m'apporte son soutien moral et m'encourage à m'accrocher pour ne pas perdre les clients. Cela me donne de la force et la détermination.

Je voudrais signaler autre chose très importante pour moi. Maintenant, j'ai un compte courant bancaire. Il y a quelques mois, enda m'a acheté des tapis et m'a envoyé un chèque barré alors que je n'avais pas de compte. Je n'ai pas pu l'encaisser J'avais honte de le rendre. C'est ainsi que j'ai ouvert mon compte et heureusement d'ailleurs, sinon j'aurai raté la commande de Shell.»

Cependant quelques obstacles :

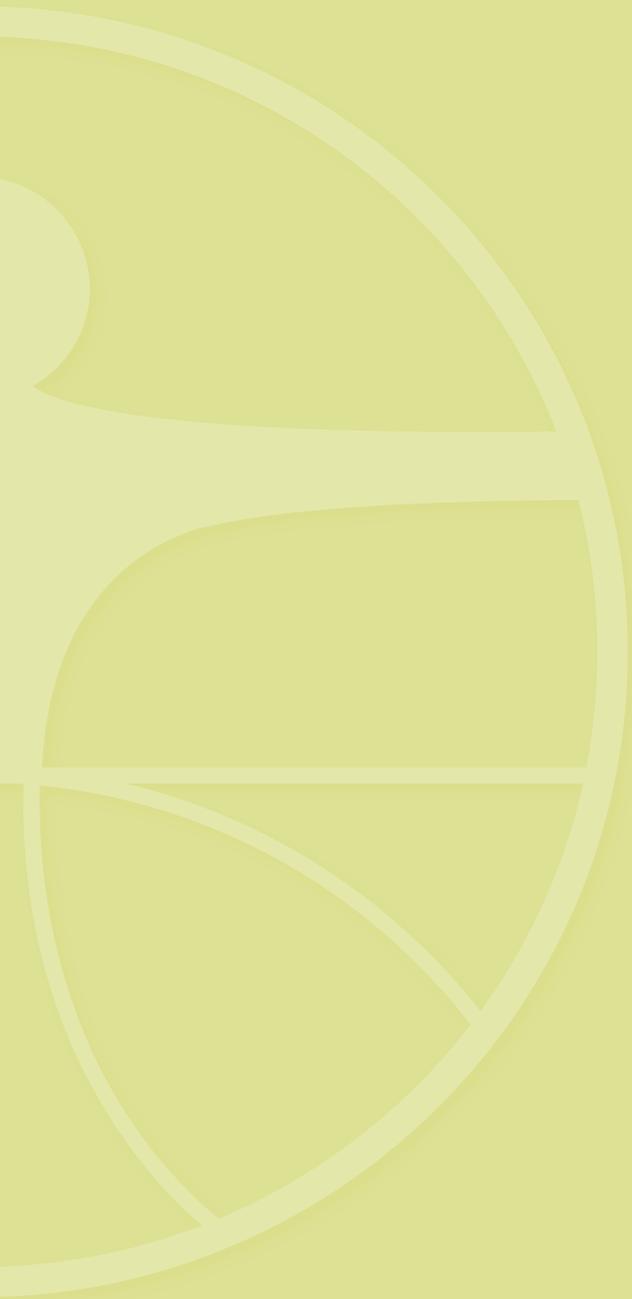
« ■ Nous ne sommes pas encadrées à Tozeur pour réaliser des produits de qualité. Nous aimerions beaucoup avoir à Tozeur une personne connaisseuse en qualité et design pour mieux nous conseiller et orienter. Nous avons bénéficié de l'appui et des conseils d'une designer d'enda, mais c'était pour une petite période. Les tendances changent, les goûts aussi et nous avons besoin de quelqu'un sur place.

■ Il faut se déplacer loin pour vendre, et c'est très coûteux

■ pour réaliser des produits de qualité qui se vendent bien, j'ai besoin de prêts plus importants : achat de la matière première, attendre que les produits soient réalisés et vendus.»

« **Bien sur que je suis devenue ambitieuse et même je rêve** d'acheter la maison qui est à coté de la mienne. Elle est à vendre. Elle sera à mon nom et je voudrais la transformer en atelier de formation et de production. Si je commence à produire de grandes quantités, aussi bien l'ONA que d'autres grandes entreprises me feront confiance et passer des commandes pour de grandes quantités. Actuellement, la taille de mon projet ne me permet pas de satisfaire des commandes importantes.»





Conception & réalisation
SERVICED : 71 86 12 19
Photos : Salah JABEUR & Abderraouf ZAHER

Partenaires :

Internationaux :



Ambassade des Pays Bas

Microfinance Center



Nationaux :



Ministère des Affaires Sociales,
de la Solidarité et des Tunisiens à l'Étranger



Route de Bizerte Km3 - Immeuble Chérifa,
Bloc A, Ettahrir 2042 Tunis, Tunisie
Tél. : +216 71 22 25 22
Fax : +216 71 51 33 32
E-mail : info@endarabe.org.tn
www.endarabe.org.tn

N° Vert 80 100 349