



Rapport Annuel

2010



أندا العالم العربي
enda inter-arabe

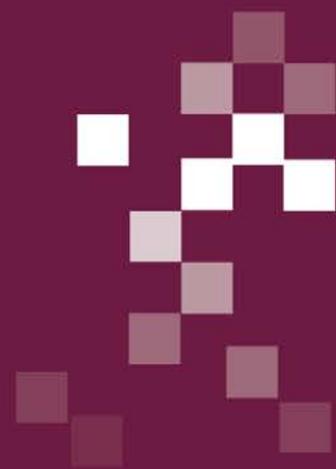
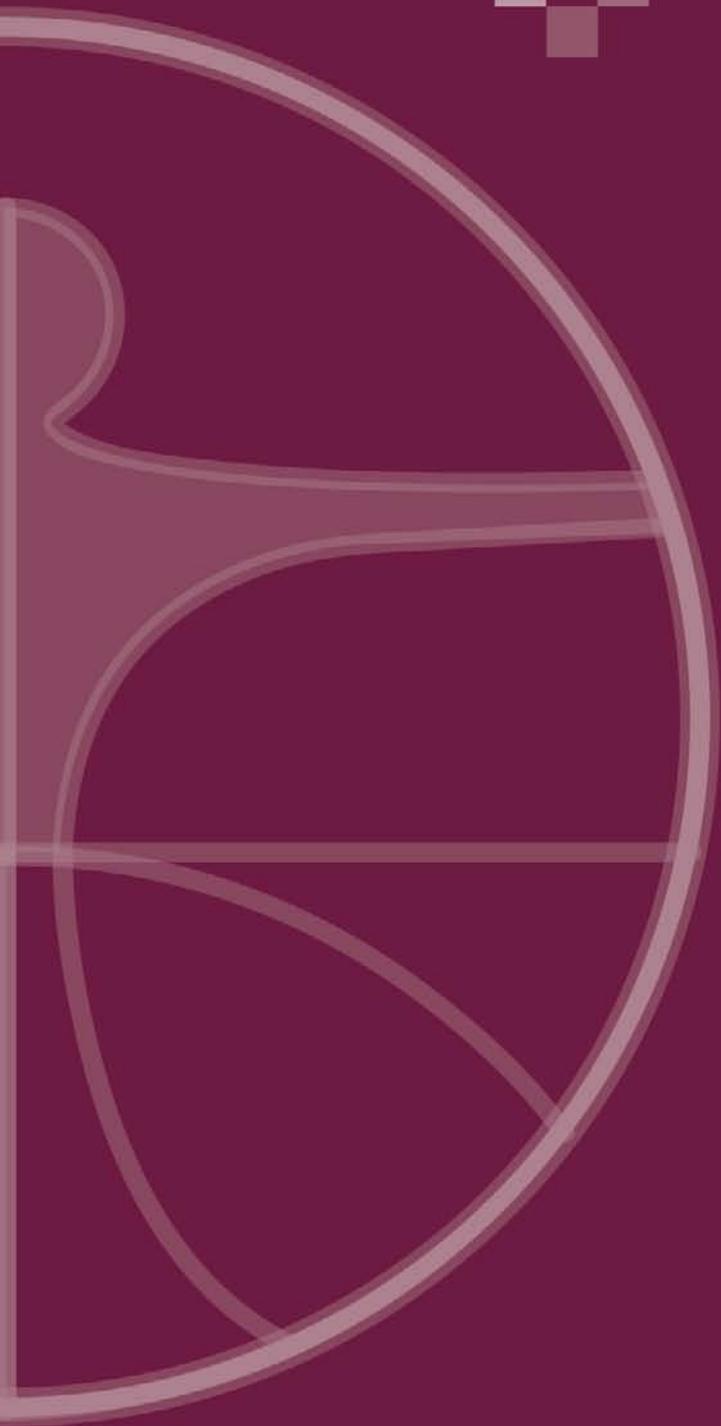
عشرون سنة

في خدمة التنمية المستدامة



20 ans
au service du
développement
durable

أندا العالم العربي
enda inter-arabe



Edito

2010, année de notre 20ème anniversaire, a été l'année des célébrations pour enda inter-arabe. Vingt années aux côtés des populations défavorisées des quartiers populaires et des zones rurales pour contribuer à leur mieux-être et à leur épanouissement.

Lancée comme un véritable défi en 1990, enda inter-arabe est méconnaissable aujourd'hui par rapport aux modestes ambitions que nous avons en rentrant en Tunisie en 1989. Nous avons commencé avec littéralement 0 millime, sans aucun appui, finançant nos débuts par des travaux d'expertise externes à enda.

Tous les deux, nous avons assisté à d'innombrables conférences internationales sur le développement, écrit des articles et des rapports. Mais nous sentions que les millions de dollars de l'aide au développement laissaient peu de traces dans les villages. Par contre, nous avons constaté qu'il y avait des ONG qui faisaient une différence. Alors, nous avons décidé de nous engager sur le terrain pour essayer de répliquer le style d'ONG introduit par le fondateur de la famille enda, Jacques Bugnicourt. Nous pensons avoir gagné ce défi.

Nous sommes venus en Tunisie en 1989 sans idée préconçue. Nous avons tâtonné. Mais finalement, après un passage par l'écologie Parc de l'Ichkeul, tombé sur un plateau grâce à l'ambassadeur de l'Union européenne, Klaus von Helldorff, mais aussi désertification, plantes médicinales... nous sommes lancés dans le développement urbain et l'appui aux jeunes déscolarisés. C'est Nabiha Gueddana, alors Secrétaire d'état aux affaires sociales, qui nous a mis sur la piste d'Ettadhamen, le plus grand quartier populaire de Tunisie: c'était le coup de foudre. L'Ambassade de France et quelques ONG européennes nous ont financés.

Nous avons débuté dans un petit bureau dans la villa que nous louions à l'Ariana, puis un local à Mnhla muni d'un terrain, utile pour les activités jeunes. Depuis lors, quel chemin nous avons parcouru pour devenir aujourd'hui la plus grande ONG de développement de Tunisie ! A l'époque,



nous servions quelques centaines de personnes, entre jeunes et femmes. Fin 2010, enda inter-arabe avait 58 antennes, servait 157 000 micro-entrepreneurs et employait 700 personnes.

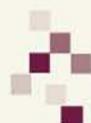
C'est le micro-crédit qui a impulsé cette croissance: enda était la première ONG à introduire cet outil après avoir compris que le manque d'accès aux services financiers était la contrainte principale à la génération de revenus et l'amélioration des conditions de vie des populations que nous servions.

Les micro-entrepreneurs, et notamment les femmes, ont démontré avec enda que, grâce à l'accès au capital, ils pouvaient « déployer leurs ailes et voler ». Ils se sont montrés « bancables » et plus sûrs que les riches : notre taux de remboursement dépasse 98%, un taux bien supérieur à celui des banques. Ils ont compris que l'argent qu'ils remboursent devient le prêt de leur sœur, leur fille, mari ou voisine. C'est un extraordinaire exemple de développement « durable » et de solidarité entre les pauvres.

Notre chemin n'a pas été facile : il fallait surmonter une mauvaise habitude de non-remboursement des crédits subventionnés fournis à travers des projets classiques de développement, convaincre les bailleurs de la validité et du sérieux de nos ambitions, recruter et former des jeunes diplômés des quartiers populaires aux bonnes pratiques de la microfinance, naviguer dans un contexte politique semé d'embûches, juguler les jalousies face aux premiers succès et bien plus encore.

Mais aujourd'hui, les résultats sont là. Enda inter-arabe jouit d'une reconnaissance autant nationale qu'internationale. Elle a été classée 21ème au monde par le Mix Market en 2009. En 2010, elle a reçu le prestigieux prix de l'entrepreneur sociale de la région MENA par la fondation Schwab lors du Forum Economique. Notre succès appartient à tous ceux qui ont contribué, au cours de ces 20 années, aux différentes étapes de notre développement et avant tout aux micro-entrepreneurs.

Essma Ben Hamida et Michael P. Cracknell



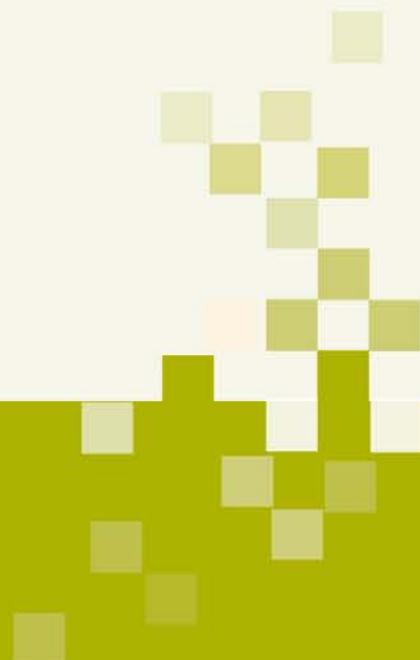
Notre mission

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



Nos valeurs

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





Sommaire

1. QUI SOMMES-NOUS ?

2. RECAPITULONS 2010

3. UNE CROISSANCE SOUTENUE

- 3.1. Des produits diversifiés
- 3.2. Nos clients : une mosaïque sociale
- 3.3. enda-ia dans les régions

4. PLUS QUE LE CREDIT

- 4.1. Accompagnement et « empowerment »
- 4.2. Etudes

5. SITUATION FINANCIERE

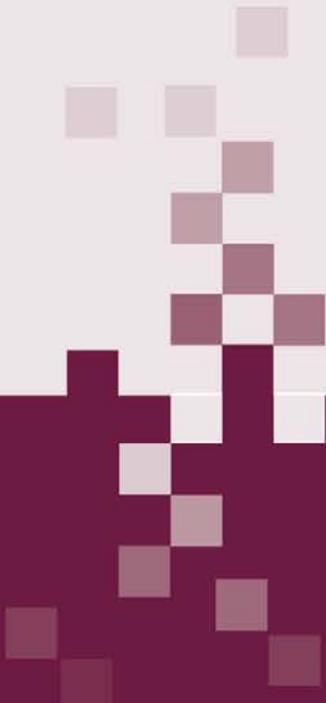
- 5.1. Performances financières
- 5.2. Refinancement
- 5.3. Rapport des commissaires au comptes
- 5.4. Etats financiers

6. BILAN SOCIAL

- 6.1. Potentiel humain
- 6.2. Formation et développement des compétences
- 6.3. Retraites du personnel

7. SYSTEME D'INFORMATION

8. RECONNAISSANCE

- 8.1. enda-ia fête son 20^{ème} anniversaire
 - 8.2. Le prix international de l'entrepreneur social
décerné à la co-fondatrice de enda-ia
- 

1 QUI SOMMES-NOUS ?

Organisation non-gouvernementale internationale à but non lucratif créée en 1990, enda inter-arabe permet aux populations exclues du système financier classique, faute de garanties, d'accéder à des services financiers adaptés à leurs besoins.

Enda-ia offre également des services d'accompagnement visant à renforcer les capacités managériales des micro-entrepreneurs et d'optimiser la rentabilité de leurs activités, d'améliorer la qualité de leurs produits, de mieux les commercialiser et d'améliorer leurs connaissances utiles tant au niveau de la micro-entreprise que de leur famille.

L'organisation s'inscrit dans la dynamique des priorités nationales en matière de développement que sont notamment la lutte contre le chômage, la pauvreté et la promotion de la femme, particulièrement en milieu rural.

Un Conseil d'Administration, créé en 2003, composé de six éminentes personnalités tunisiennes du monde des affaires, de la finance ou du gouvernement se réunit quatre fois par an pour guider par ses recommandations la Direction générale dans les décisions stratégiques. Ses membres sont devenus d'ardents défenseurs du concept de la microfinance « bonnes pratiques » qui garantissent pérennité, transparence et protection des clients.

Les membres du Conseil d'administration

Salma Bellagha :

Femme d'affaires, Directrice Générale d'Alternative Capital Partners: société de gestion de fonds de private equity, ancienne PDG d'Univers Invest.

Jameleddine Chichti :

Professeur d'économie à l'Institut Supérieur de Gestion de Tunis, consultant et conseiller en gestion d'entreprise.

Chedly Ounis :

Ancien cadre supérieur de banque et de la Banque Centrale de Tunisie, consultant.

Mohsen Boujbel :

Homme d'affaires, ancien Secrétaire à l'Agriculture.

Nebiha Gueddana :

Directrice Générale de l'Office National de la Famille et de la Population (ONFP), ancienne Secrétaire d'Etat aux Affaires Sociales, ancienne professeur en pédiatrie préventive et sociale à la Faculté de Médecine de Tunis, pédiatre de formation.

Moncef Zaafrane :

Ancien ministre, ancien PDG de la Pharmacie Centrale de Tunisie, ancien PDG de plusieurs entreprises du secteur privé et ancien banquier.

La Direction

Essma Ben Hamida :

Co-fondatrice et directrice exécutive, ancienne journaliste internationale et professeur, géographe de formation.

Michael Philip Cracknell :

Co-fondateur et secrétaire exécutif, ancien consultant pour les Nations-Unies, Docteur en droit et économie.



En compagnie de ses clients, de ses partenaires et de son personnel, enda-ia a fêté son 20ème anniversaire au mois de mai. En reconnaissance des résultats sociaux enregistrés par enda-ia, la co-fondatrice de enda-ia a été primée à l'occasion du Forum Economique Mondial en recevant le Prix International de l'Entrepreneur Social de 2010 pour la région MENA par la fondation Shwab.

Les performances de 2010 reflètent les mesures engagées en 2009 visant une croissance saine et équilibrée, à travers une meilleure qualité du portefeuille et du service rendu au client et, partant, une meilleure satisfaction des clients et du personnel.

Le patrimoine a évolué de 39% pour atteindre 83.2 millions de dinars. L'année 2010 a été clôturée avec un résultat net de 4 millions de dinars, en dépit de la réduction de la tarification engendrant une légère baisse de la rentabilité.

La croissance en clients actifs a été de 27% entre 2009 et 2010 et le montant de refinancement, auprès des banques nationales et étrangères, a atteint 27 millions de dinars.

L'année 2010 a été caractérisée par une nette amélioration de la qualité du portefeuille, le PAR>30 jours est passé de 0.9% à 0.33%, ainsi qu'une amélioration de la productivité de 11%.

Pour mieux répondre aux besoins, le prêt moyen a augmenté de 9%. Les clients ont été plus nombreux à renouveler leur prêt et le taux de fidélisation est passé de 80% à 84% en 2010. Certains clients ont cumulé jusqu'à 50 prêts depuis leur intégration, sachant qu'un client a en moyenne 3 prêts successifs.

Le test du nouveau prêt agricole mawsem (flexible à montant relativement important et adapté à la saisonnalité des revenus agricoles) a été lancé au mois d'août dans la délégation de Hajeb Layoun et a touché 76 agriculteurs.

500 clients ont bénéficié d'actions d'éducation financière afin de les prévenir contre le surendettement, les sensibiliser et les former à la bonne gestion de leurs ressources financières.

Les locaux de certaines antennes ont été améliorés afin de mieux accueillir et servir les clients. La rémunération du personnel a augmenté, entraînant une augmentation des charges.

Sur le plan organisationnel, l'année 2010 a vu la création de la première direction régionale au Sud ainsi que d'une unité « Service Client » gérant les réclamations et l'accompagnement des clients avec plus de proximité.

Réalisations		2009	2010
Nombre de clients actifs		123 000	157 000
Nombre de prêts déboursés		157 000	200 000
Montant des prêts déboursés	Millions DT	99	138
Encours de crédit	Millions DT	55	79
Prêt moyen	DT	634	694
Durée moyenne des prêts	Mois	9,5	10
Délai moyen de renouvellement	Jours	4	3
Refinancement	Millions DT	11	27
Effectif		683	746
Prêts déboursés /agent de crédit		527	584
Nombre d'antennes		57	58
Portefeuille A Risque>30J	%	0,9%	0,33%
Fidélisation des clients	%	80%	84%
Résultat net	Millions DT	5,2	4
Total des actifs	Millions DT	59,9	83,2
Autosuffisance financière	%	130%	116%



Depuis 1995, 265 000 micro-entrepreneurs dans 23 des 24 gouvernorats ont bénéficié de 764 830 micro-crédits d'un montant global de 449 millions de dinars. Le nombre de clients actifs a connu une croissance importante au cours de cette quinzaine d'année avec un taux de croissance annuel moyen de 58%. Si les 5 premières années ont été caractérisées par une forte croissance dépassant parfois 100%, une certaine stabilité s'est instaurée entre 2001 et 2007 (45%). Depuis 2008, enda-ia a revu sa croissance à la baisse afin de la maîtriser.



3.1 Des produits diversifiés

199 831 prêts ont été déboursés en 2010 dont la majorité (81%) a été accordée pour le financement d'activités agricoles ou non agricoles afin de promouvoir l'investissement et de consolider les emplois créés par les clients. Le reste pour des prêts visant l'amélioration des conditions de vie (eddar et taalim). En moyenne, 16 000 prêts ont été déboursés par mois, avec un pic de 25 000 prêts au mois de septembre.

Produits	Micro-entreprise		Logement eddar		Education taalim		Total	
	2010	Variation 2009-2010 %	2010	Variation 2009-2010 %	2010	Variation 2009-2010 %	2010	Variation 2009-2010 %
Prêts accordés	161 002	19%	6 047	135%	32 782	79%	199 831	28%
Nouveaux prêts accordés	45 530	-1%	3 020	83%	15 548	65%	64 098	65%
Montant des prêts accordés (Million DT)	122	34%	6	75%	10	110%	139	40%
Prêt moyen ^(DT)	759	13%	1007	-25%	316	17%	694	9%
Prêt moyen initial ^(DT)	396	3%	849	-27%	313	17%	398	2%
Durée moyenne du prêt ^(mois)	10	-19%	12	2%	11	10%	10	4%
Encours (Million ^{DT})	67	39%	4	39%	8	124%	79	45%
Portefeuille à risque	0,41%	-0,64 pt	0,54%	-1,15 pt	0,06%	-0,32 pt	0,33%	-0,56 pt

Taalim

En 2010, plus de 30 000 familles ont bénéficié d'un prêt Taalim de 316 dinars en moyenne. Une forte demande est enregistrée chaque année durant la rentrée scolaire. En effet, nos clients, de familles modestes, n'ont généralement pas une grande capacité à épargner et se heurtent à des difficultés financières à la rentrée scolaire. Le prêt Taalim a également été octroyé pour financer la formation professionnelle ou l'acquisition d'ordinateurs.



Karima Saadani, mère de trois enfants, ouvrière dans une usine de fabrication de chaussures, déclare qu'elle n'a pas terminé ses études faute de moyens financiers, et souhaite vivement que ses enfants prennent la relève et réalisent ce qu'elle n'a pas réussi à faire:

« القرض حسيني بتميتي وكرامتي ناخذ قرض وراسي
سرفوع خير ملي نحشم روحي ونسلف من عند الناس
صيري على روحي ولا صير الناس علي »



Eddar

Environ 4% du montant total a été déboursé ont servi pour le financement de l'amélioration du logement par le prêt Eddar. La qualité du portefeuille de ce prêt s'est améliorée par rapport à 2009. Il a été accordé aux plus vulnérables des clients et a ciblé essentiellement les quartiers populaires et de plus en plus de zones rurales. Une étude réalisée auprès des clients bénéficiaires du prêt Eddar montre que 70% ont pu améliorer leurs conditions d'habitat notamment en termes d'occupation du sol et de densité. Dans une moindre mesure, ils déclarent une amélioration de la salubrité ou le raccordement aux réseaux ONAS /SONEDE .

Le fonds de prévoyance a permis d'indemniser les familles de 204 clients décédés et 24 clients dans l'incapacité de poursuivre leur activité pour cause d'accident ou maladie invalidante. Le montant total de prévoyance dépensé s'élève à 251 052 DT dont 60% pour la radiation des prêts et 40% pour les indemnités de décès à raison de 500 DT par famille.

FONDS DE PREVOYANCE 2009	2010
Nombre de clients décédés	204
Nombre de clients ayant une incapacité	24
Nombre total de clients bénéficiaires	228
Montant du restant dû en perte ^(DT)	151 387 ^{DT}
Montant des indemnités accordées ^(DT)	99 665 ^{DT}
Montant total investi dans le fonds de	251 052

Khalifa du Kef : « Le toit de la maison s'est brusquement effondré sur nos têtes. Dieu soit loué, il n'y a pas eu de dégâts humains... Je me suis adressé au Omda3, en vain, c'est là que mes voisins m'ont orienté vers enda ce qui m'a permis d'avoir 1000 DT pour commencer les travaux de réparation... »
 « يعطيهم الصحة أندا و يكثر خيرهم لقيت فيهم الرحمة، وعاونوني في وقت الشدة »

Nouveau : Le prêt « mawsem » : nouvelle opportunité pour les exploitants agricoles, test pilote dans la délégation de Hajeb Layoun

Mawsem

Mawsem est un prêt à remboursement flexible adapté au cycle saisonnier de l'activité agricole et au flux de trésorerie des ménages ruraux. Il rend le financement plus accessible aux petits agriculteurs et leur offre l'opportunité d'améliorer leurs revenus agricoles. Ce prêt, destiné aux agriculteurs, a été développé afin de contribuer au développement rural et à la limitation de l'exode, mais aussi afin de promouvoir l'investissement des petits exploitants dans l'agriculture.

Durant 2010, ce prêt a été testé à la délégation de Hajeb Layoun dans le gouvernorat de Kairouan. Elle est située au centre ouest du pays et connue pour la richesse de sa production végétale. 188 800 DT ont été déboursés pour le compte de 76 exploitants pour financer des cultures maraîchères, l'élevage et l'arboriculture avec un prêt moyen de 2 484 DT.

Ce nouveau produit a contribué à dynamiser la vie économique de Hajeb Layoun. En effet, il a aidé les agriculteurs à dépasser le manque de liquidité et à acheter les intrants au moment opportun, ce qui a sans doute permis d'avoir un impact positif sur la qualité et la quantité de leurs produits. Une lettre de remerciement a été envoyée à enda-ia par des agriculteurs de Hajeb Layoun exprimant leur gratitude.



Saïda, agricultrice du Groupement de Développement Agricole, a bénéficié d'un prêt mawsem de 2 800 DT « J'ai utilisé le crédit dans la campagne de pastèques et de concombres... ça m'a aidé pour payer les frais de semences et de travail du sol, les échéances à payer sont compatibles avec ma capacité de remboursement. Les agriculteurs de la zone sont très satisfaits de ce prêt ».

Fraj, éleveur de la délégation de Hajeb Layoun
 « Le prêt de 2 500 DT m'a permis d'acheter une vache et de porter mon cheptel bovin à trois unités femelles au lieu de deux... Je considère vraiment votre organisation comme une bénédiction pour toute notre région. Elle a permis l'accès au financement pour les petits agriculteurs ».

3.2 Nos clients : une mosaïque sociale

Selon une enquête menée en 2009, 35% des clients de enda-ia vivent en dessous de 2DT/jour et 80% ont une dépense de moins de 4DT/j. Durant les premières années d'activité dans les quartiers de la ceinture péri-urbaine du grand Tunis, nous servions une seule catégorie de clients, essentiellement des femmes vulnérables ayant des activités génératrices de revenus. Avec l'extension dans les différentes régions du pays et dans les zones rurales, de nouvelles catégories vulnérables et exclues du financement ont montré un besoin important en micro-crédit, notamment les micro-entreprises ayant un potentiel de développement, les petits agriculteurs et les employés à faible revenu dans le secteur informel.

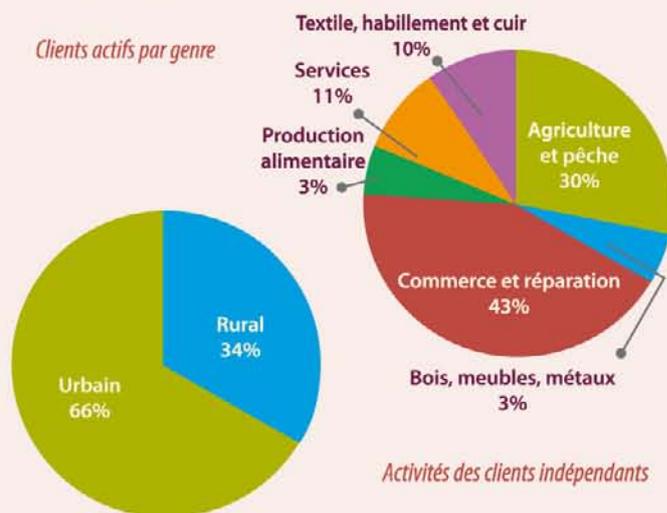
L'orientation progressive vers le financement d'agriculteurs et de micro-entreprises susceptibles de générer des emplois et de la valeur ajoutée a induit une tendance à la baisse dans la proportion de femmes, qui demeurent tout de même une cible privilégiée (71%).

Les petits commerces demeurent légèrement plus nombreux que les agriculteurs financés. Cependant, parmi les nouveaux clients recrutés en 2010 et pour la première fois, le nombre d'agriculteurs (40%) a dépassé le nombre de commerçants.

Depuis 2007, enda-ia a choisi d'intensifier son activité en faveur des populations rurales qui demeurent les plus défavorisées et des plus exclues du financement tel que le démontrent les statistiques et les études.



Clients actifs par genre



Activités des clients indépendants

Milieu d'appartenance

3.3 Enda-ia dans les régions

Le réseau touchait à la fin de 2010, 22 des 24 gouvernorats, 208 des 267 délégations et 1 303 des 2 073 unités administratives/imadat. Une antenne sert en moyenne 3 délégations où vivent 29 000 ménages.

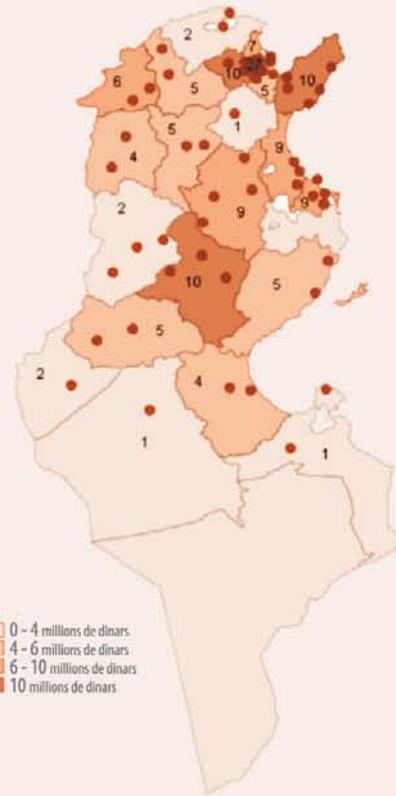
Le montant total déboursé en 2010 à l'échelle de tout le pays est de 139 millions de dinars. Les gouvernorats de Tunis, Sidi Bouzid, Nabeul et Manouba ont bénéficié des montants les plus importants.



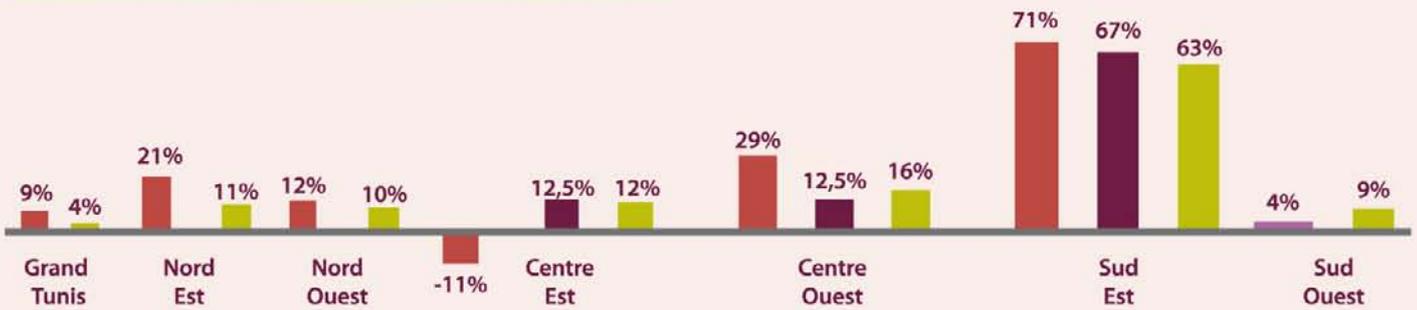


Trois nouvelles antennes ont vu le jour durant les mois d'août et de septembre : Hamma, Médenine dans le sud et Sbikha dans le centre ouest. La fusion des antennes Mnihla/Ettadhamen et Hrairia/Zouhour, devant réduire les coûts et partant la tarification pour le client, a fait que le nombre total d'antennes (58) n'a quasiment pas changé entre 2009 et 2010.

En 2010, le ciblage a été globalement orienté vers les zones rurales dans les régions du Sud Est, Centre Ouest et Nord Est où le nombre de nouveaux clients a enregistré les taux de croissance les plus forts.

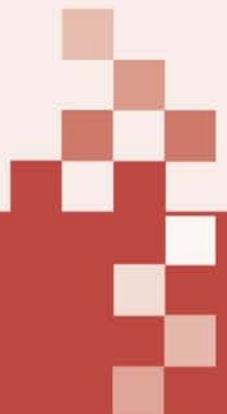


Montants déboursés par gouvernorat en 2010 - millions de dinars-



Nouvelles zones, nouveaux clients

- taux de croissance des nouveaux clients
- taux de croissance des nouvelles antennes
- taux de croissance de nouvelles « imadats » touchées



4.1 *Accompagnement et « empowerment »*

	Activité d'accompagnement	Clients bénéficiaires en 2010
Education financière		500
Renforcement de la capacité entrepreneuriale	Formation technique	127
	Vulgarisation agricole	71
Appui à la commercialisation	Foire	182
	Exposition-Vente (boutique)	5
Conscientisation et «Empowerment»	Information sur la santé reproductive	185
	Sensibilisation contre la violence à l'égard des femmes	77
Epanouissement	Fêtes : célébration du 20ème anniversaire	4 445
Alphabétisation	Cours d'alphabétisation des adultes	20

Enda-ia a adhéré à la SMART Campaign depuis 2009. Parmi les mesures prises pour la protection de ses clients du surendettement, enda-ia offre des séances d'éducation financière. 500 micro-entrepreneurs ont suivi ces sessions en 2010.

En partenariat avec l'Office National de la Famille et de la Population, 185 clients ont suivi des cercles de conscientisation sur des thèmes liés à la santé reproductive (maladies sexuellement transmissibles, cancer du sein...).

4.2 *Etudes*

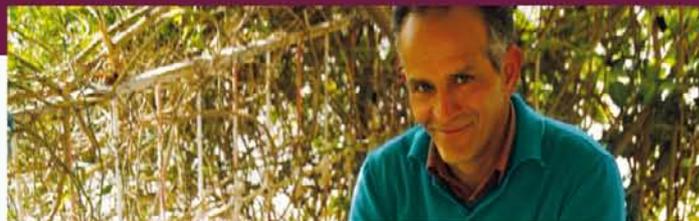
Besoins en micro-assurance

Une étude qualitative (focus groups animés par l'équipe de recherche) a été menée auprès de 128 clients, toutes catégories confondues, afin de comprendre leurs besoins en matière de couverture des risques. Il est apparu qu'ils se souciaient, par ordre de priorité, du risque de décès, de l'incapacité temporaire de travailler, des maladies chroniques, des risques liés à la production agricoles (climat, maladie). Ils se souciaient beaucoup moins des incidents tels que le vol, l'incendie, les inondations... Leur épargne est irrégulière, contraignante, insuffisante voire même impossible à réaliser pour les plus vulnérables. Ils ne sont pas assez sensibles à l'importance de l'assurance, et mal informés sur la couverture sociale. Ils estiment que le mécanisme public de couverture sociale de la maladie n'est que partiellement efficace.



Zakia Sellami de Sfax: « Je remercie enda qui à cet âge là , m'a donné l'occasion de revenir aux études, aux calculs... »

Radhia Ben Mansour de Jemmal « J'ai enfin eu l'occasion de mieux m'organiser et de mieux gérer mes recettes et mes dépenses. Avant, je gérais seulement mes recettes mais maintenant mes idées sont de plus en plus claires... »



Une seconde étude a été réalisée en 2010 auprès d'un échantillon représentatif de clients en vue d'apporter des réponses aux questions posées concernant la couverture des risques des clients, qui sont pour la majorité vulnérables. « ... il est triste de constater que suite au décès, une maladie, un handicap, une catastrophe naturelle ou un incendie, nos clients perdent ou soient obligés d'arrêter leur activité que nous finançons, souvent principale source de revenu pour leur ménage... ». La première enquête menée auprès de 80 personnes parentes à des clients décédés ; montre que les maladies chroniques sont souvent à l'origine du décès et que ces clients sont peu informés sur la prévention contre des maladies telles que cancer, SIDA...

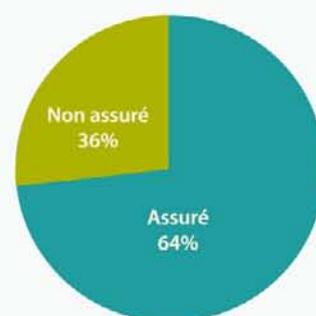
La majorité de ces clients laissent des enfants à charge, en âge de scolarisation, après leur décès.

Les familles se trouvent en difficulté après la mort du client et la majorité des projets financés disparaît après le décès surtout pour les activités les plus vulnérables. L'effort que fait end-ia pour les familles des clients décédés (radiation du prêt et indemnité de décès) paraît satisfaisant pour 80% des enquêtés. Les suggestions d'améliorations de l'indemnité sont :

- (1) Augmenter le montant de l'indemnité
- (2) Réduire les délais d'octroi de l'indemnité
- (3) Remplacer l'indemnité par une allocation mensuelle lorsque le client laisse des enfants à charge.



Client décédé par type d'assurance
-enquête 2010-



Accès aux services d'assurance
- en quête clients décédés-

Nos clients face à l'épargne

Adressée à un échantillon de près de 300 clients actifs provenant de 13 antennes, une enquête réalisée en juillet, portant sur la familiarisation avec l'épargne postale, révèle qu'à peine la moitié (46%) de la clientèle de end-ia possède un compte d'épargne postale depuis au moins 5 ans, disposition beaucoup plus accentuée pour les clients urbains. En général, la perception des clients du compte d'épargne postale se résume à « un lieu pour garder l'argent en cas de besoin » plutôt qu'un investissement.

- La majorité (80%) des clients préfère garder l'argent à la poste plutôt qu'à la maison.
- Une minorité (10%) sait que le compte d'épargne postale est un compte rémunéré sans pour autant avoir une idée claire de ce que le compte leur apporte comme rémunération.
- Transactions : 60% des clients n'effectuent de retraits de leur compte qu'à des occasions particulières (fêtes, dépenses imprévues, voyages), 30% des clients font des versements chaque fin de mois ; 25% des clients y versent de l'argent tous les 2 mois.
- Les clients ayant un faible niveau d'études semblent plus enclins à avoir une épargne postale.



Pourquoi pas l'épargne?



Wassila Arlib de Kasserine: « Le premier jour de la formation j'ai commencé à faire mes calculs et j'ai réduit mes dépenses journalières ; mon fils s'est révolté parce que j'ai réduit son argent de poche !!! »



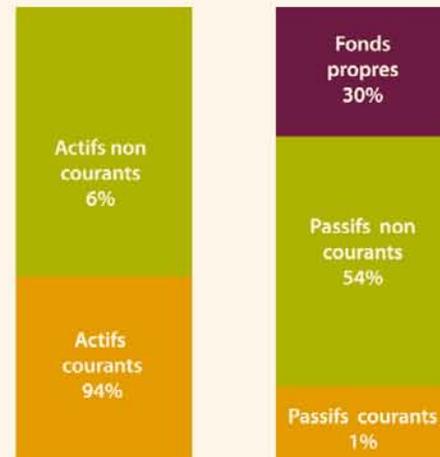
5.1 Performances financières

Le montant total des actifs de enda-ia a atteint 83,2 millions de dinars enregistrant une augmentation de 39% par rapport à 2009 grâce à l'augmentation de l'encours.

Le total de la dette a atteint 58,6 millions de dinars (les dettes à court terme ont connu une augmentation de 27% et l'emprunt commercial une augmentation de 56%).

Les fonds propres (24,5 millions de dinars) ; subventions pour capital prêts, subventions d'investissement, résultats reportés et résultat de l'exercice ; ont évolué de 19 %.

Ratios financiers	2009	2010
Pérennité et rentabilité		
Autosuffisance opérationnelle	144%	127%
Autosuffisance financière	130%	116%
Rendement retraité des actifs (AROA)	7%	4%
Rendement retraité des fonds propres (AROE)	22%	12%
Gestion bilancielle		
Rendement du portefeuille brut de crédits	32,8%	29,4%
Ratio Portefeuille/Actifs	91,1%	94,9%
Ratio retraité du coût des ressources	7,2%	6,1%
Ratio retraité Dettes/Fonds propres	1,91x	2,39x
Ratio de liquidité	0,25	0,03
Qualité de portefeuille		
Taux des arriérés > 30 j	0,7%	0,23%
Taux de portefeuille à risque > 30 j	0,9%	0,33%
Ratio d'abandon de créances	0,3%	0,74%
Ratio de couverture du risque	4,49x	12,27x
Efficience et productivité		
Ratio retraité des charges d'exploitation	18%	17%
Coût retraité par client actif	83	84
Nombre d'emprunteurs par agent de crédit	397	442
Nombre de clients actifs par employé	214	250
Rotation de la clientèle	27%	22%



L'année 2010 a été clôturée avec un résultat net d'exploitation de 3.9 millions de dinars soit une baisse de 24% par rapport à 2009 due à la forte augmentation des charges d'exploitation (33%) et la faible évolution des revenus (14%).

Introduite en juin 2010, la nouvelle tarification en faveur des clients a réduit les revenus de près de 3 millions de dinars. Dans une moindre mesure, la baisse du prêt moyen en vue de maîtriser la qualité du portefeuille à la fin de 2009 a eu des répercussions sur les revenus de 2010.

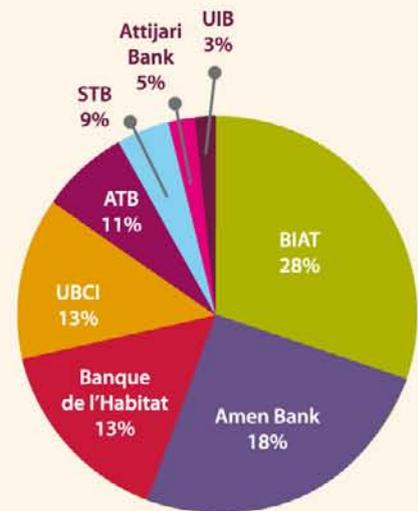
L'augmentation des charges a été le résultat d'une augmentation des charges du personnel (8 millions de dinars soit 71% des charges d'exploitation). Les loyers et charges locatives, ayant évoluées de 42%, ont aussi influencé cette hausse en raison des améliorations de certains locaux d'antennes. L'extension soutenue dans les zones rurales a aussi affecté l'augmentation des charges à travers les frais de véhicules et de déplacement.





5.2 Refinancement

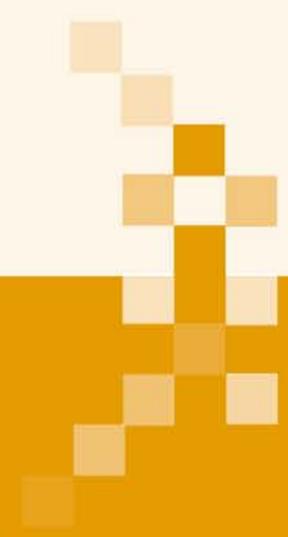
En 2010, 27 millions de dinars ont été contractés faisant passer le total des emprunts mobilisés de 57 millions de dinars fin 2009 à 80 millions de dinars. 76% de ces emprunts ont été contractés auprès de banques locales, le reste auprès d'établissements financiers internationaux.



Apport des banques locales

Banque	Date du contrat	Montant
UBCI	05/01/2010	4 000 000
STB	14/07/2010	5 000 000
STB	16/07/2010	4 000 000
Oikocredit	05/10/2010	5 000 000
BIAT	15/11/2010	5 000 000
Total		27 000 000

Emprunts contractés en 2010



LES COMMISSAIRES AUX COMPTES ASSOCIÉS MTBF

Membre de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Les commissaires aux comptes associés
MTBF
Société d'Expertise Comptable
Passage du Lac VAN
Les Berges du Lac
1053 Tunis - Tunisie
Tél +216 71 86 21 56
Fax +216 71 86 17 89

Tunis, le 23 juin 2011

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 général relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2010.

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'association «ENDA inter-arabe», joints au présent rapport et comprenant le bilan au 31 décembre 2010, ainsi que l'état de résultat et l'état de flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date et les notes aux états financiers. Ces états financiers font ressortir des fonds propres de 24.525.586 dinars tunisiens y compris le résultat bénéficiaire de l'exercice s'élevant à 3.995.263 dinars tunisiens.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états financiers, conformément aux normes comptables tunisiennes ainsi que d'un contrôle interne qu'elle juge nécessaire pour permettre l'établissement d'états financiers ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Les états financiers ont été arrêtés par la direction 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 5 juin 2002 relatif aux 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 œuvre 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 proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation 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. 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 de l'ensemble des états financiers.

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

Opinion

A notre avis, 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 2010, ainsi que de la performance financière et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables tunisiennes.

Vérifications Spécifiques et Informations prévues par la loi :

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

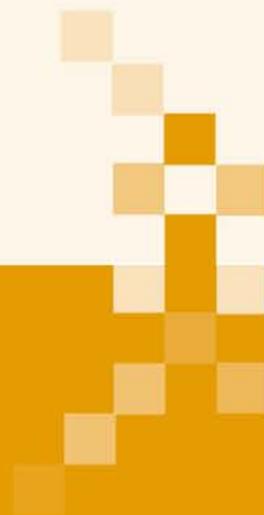
Nous n'avons pas d'observations à formuler sur la sincérité et la concordance avec les états financiers annuels des informations comptables données dans le rapport de gestion et dans les documents adressés aux administrateurs sur la situation financière et les états financiers annuels.

Par ailleurs, il est à noter que l'Association n'a pas encore mis en place certaines dispositions de l'article premier nouveau et l'article deux de l'arrêté du ministre des finances du 27 août 1999 tel que modifié par les arrêtés du 23 novembre 2004 et du 16 décembre 2009, se rapportant au montant maximum du microcrédit, aux conditions de son octroi et de son remboursement.

Les Commissaires aux Comptes Associés

M.T.B.F membre de
PricewaterhouseCoopers

Ahmed BELAIFA



5.4
Etats financiers

ACTIFS (TND)	2009	2010	Évolution
Actifs courants			
Liquidités et équivalents de liquidités	371 139	301 971	
Placements bancaires	2 229 363	65 876	
Encours de crédit			
Encours de crédit brut	54 589 916	78 914 652	
Provisions pour créances douteuses	-2 183 597	-3 156 586	
Encours de crédit net	52 406 319	75 758 066	45%
Débiteurs divers	204 382	656 176	
Produits à recevoir (intérêts et commissions)	664 070	913 708	
Total Actifs Courants	55 875 273	77 695 797	39%
Actifs non courants			
Cautionnements	12 188	30 131	
Valeur nette des immobilisations	4 007 566	5 466 422	
Total des Actifs non courants	4 019 754	5 496 553	
Total des actifs	59 895 028	83 192 350	39%
PASSIFS (TND)	2009	2010	
Passifs courants			
Échéance CMT à moins d'un an	8 726 529	10 810 454	
Intérêts courus et non échus	247 123	429 709	
Créditeurs divers	1 451 542	2 557 873	
Total passifs courants	10 425 194	13 798 036	32%
Passifs non courants			
Emprunt commercial	27 912 902	43 609 987	
Provisions pour risques et charges	993 932	1 258 741	
Total passifs non courants	28 906 834	44 868 728	55%
Fonds propres			
Subventions pour capital prêts	2 233 411	2 233 411	
Subventions d'investissement	1 201 248	1 168 571	
Résultats reportés	11 885 375	17 128 341	
Résultat de l'exercice			
Résultat de l'exercice	5 242 966	3 995 263	127%
Total des fonds propres	20 563 000	24 525 586	19%
Total passifs et fonds propres	59 895 028	83 192 350	39%



Etat de résultat au 31/12/2010	2009	2010
Produits d'exploitation	17 005 872	19 738 317
Charges de financement	2 477 697	2 811 138
Marge financière brute	14 528 175	16 927 179
Dotations aux provisions pour créances douteuses	987 917	1 467 425
Marge financière nette	13 540 259	15 459 754
Charges du personnel	5 971 803	8 020 132
Charges administratives	2 272 012	3 304 273
Total des charges d'exploitation	8 243 815	11 324 405
Résultat net d'exploitation	5 296 444	4 135 349
Produits des services- non financiers	9 938	13 565
Charges des services- non financiers	129 674	207 409
Resultat net des services non-financiers	-119 736	-193 844
Résultat de l'exercice avant subventions	5 176 707	3 941 505
Subventions des services financiers	39 248	37 786
Subventions des services non-financiers	27 010	15 972
Total des subventions d'exploitation	66 258	53 758
Résultat net de l'exercice	5 242 966	3 995 263



Principaux indicateurs

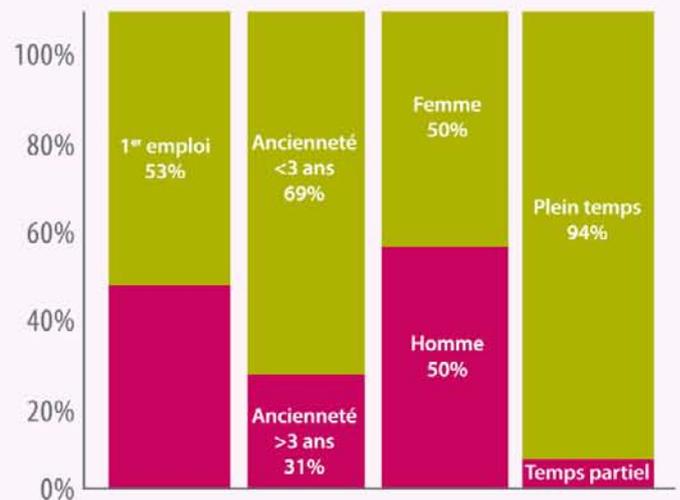
La croissance de l'effectif a été volontairement ralentie durant 2010 (9% entre 2008 et 2009 contre 25% entre 2009 et 2010) et la Direction du potentiel humain a donné la priorité à l'écoute et l'amélioration des aspects qualitatifs de l'organisation et de la gestion du personnel. Les retraites annuelles, les réunions régionales, les entretiens de départ et l'assistance technique ont permis de créer ou d'améliorer certains avantages accordés au personnel : titularisation anticipée, grille des salaires, prêts, indemnités de maternité, frais de transport.

6.1 Potentiel humain

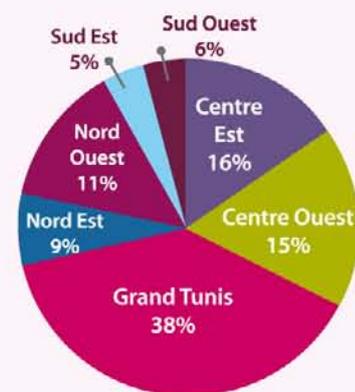
La politique de *end-a-ia* en matière d'embauche favorise trois catégories sociales :

- Les femmes représentaient 50% de l'effectif total en 2010. Ce taux de féminisation demeure pratiquement le double de la moyenne nationale et supérieur à celui du secteur financier en Tunisie, notamment parmi les diplômés (32%).
- 53% des nouvelles recrues intègrent *end-a-ia* dans le cadre de leur premier emploi. Les jeunes diplômés, dont la moyenne d'âge est de 32 ans, sont recrutés et formés en vue d'une meilleure insertion dans la vie professionnelle au sein de l'institution.
- Les villes de l'intérieur du pays : *end-a-ia* recrute de Bizerte à Ben Guerdane afin d'assurer la proximité du personnel des clients servis avec une approche de proximité et de décentralisation. 87% de l'effectif total travaille dans les 58 antennes à travers le pays.

INDICATEURS	2008	2009	2010
Effectif total	548	683	746
Embauche	200	205	123
Turn-over	7.1%	4.6%	12.3%
Salaires et avantages ^(DT)	4 284 401	6 254 882	7 953 977
Formation	189 209	277 560	355 937
Montant des prêts au personnel	103 000	173 000	245 600



Structure du personnel 2010



Répartition du personnel par région





6.2 Formation et développement des compétences

Avec un budget de formation avoisinant 350 000 DT en 2010, enda-ia s'est investie dans la formation comme facteur déterminant de développement et d'amélioration des compétences de son personnel.

Les formations «métier» ont touché 510 employés soit 2 996 jours avec un taux d'accès supérieur à 50%. Les superviseurs et coordinateurs régionaux (taux d'accès supérieur à 55%) ont principalement bénéficié de formations approfondies en gestion appliquée à la microfinance.

Pour les agents de crédit (taux d'accès 40%), les modules ont essentiellement porté sur le perfectionnement en techniques de prêt individuel, de prêt agricole, en plus de la formation initiale des nouvelles recrues.

Les assistants et caissiers (taux d'accès 25%) ont été essentiellement formés sur les techniques d'accueil et procédures de caisse. Les 56 actions de formation, principalement assurées par 22 formateurs internes, ont touché presque toutes les antennes. En 2010, 25 employés ont bénéficié de « formation de formateurs » en matière de communication non violente et d'éducation financière. Le taux d'accès le plus élevé a été enregistré dans les régions du sud est et du nord ouest et le moins élevé dans la région du Grand Tunis et du Sud Ouest. Le taux d'accès des femmes (59%) a été inférieur à celui des hommes (76%).

Au cours de l'année 2010, le personnel du siège a bénéficié de 684 jours de formation avec un taux d'accès de 85%. Ces formations assurées à 43% par des formateurs externes, visaient le développement des compétences dans l'objectif d'une meilleure offre de produits financiers, de services d'accompagnement des clients, d'amélioration de la qualité du service et du renforcement de la capacité institutionnelle.

6.3 Retraite du personnel

Chaque année enda-ia organise une retraite d'un weekend de tout son personnel. A travers ces rencontres annuelles dans un cadre détendu, enda-ia vise à renforcer l'adhésion du personnel à sa mission et ses valeurs, La mobilisation autour de la mission et la création d'un espace convivial d'écoute active du personnel, en promouvant l'initiative et l'innovation. Dans le cadre de la célébration du 20^{ème} anniversaire durant le mois de mai, la plus grande retraite du personnel en termes d'effectif (environ 700 personnes) a été organisée. Le programme était varié joignant présentations musicales et théâtrales à des moments de défoulement.



Nessrine Limam, agent de crédit à Grombalia, 3 ans d'ancienneté à enda, gère 560 clients avec un PAR 0%, formée à la méthodologie de prêt individuel

« ... un mois et demi de formation m'a permis de bien maîtriser la nouvelle méthodologie de prêt... En accordant le prêt avec cette nouvelle approche, je suis assurée que le client est satisfait et qu'il n'aurait pas de difficultés de remboursement... Dans ma zone d'intervention, beaucoup de micro-entrepreneurs demandent des montants importants : avec la maîtrise de cette méthodologie, je peux les satisfaire tout en maîtrisant le risque et en leur évitant de se surendetter.

... je craignais pour la baisse du nombre de prêts débloqués : actuellement j'ai une bonne productivité, une bonne qualité du portefeuille et une meilleure qualité de service pour mes clients.

J'ai fait mon maximum pour encadrer douze collègues, les conseiller, partager avec eux mon savoir et mon expérience afin qu'ils réussissent leur période d'apprentissage. »

Le développement du système d'information opéré en 2010 s'articule autour de quatre axes principaux :

■ Appuyer la gestion du prêt *Mawsem*

Un développement spécifique a été nécessaire afin de pouvoir mener efficacement et prudemment les opérations d'octroi et de remboursement du nouveau prêt agricole relativement plus complexes à cause notamment, de la variabilité des remboursements selon le cycle de production du client et ses flux de trésorerie ainsi que les imprévus pouvant impliquer l'anticipation de remboursement.

■ Mieux évaluer notre performance sociale

Moyennant des changements dans l'infrastructure du système de gestion Mifos, des améliorations sont devenues possibles afin de capturer d'une manière systématique et fiable plus de données sur la situation des clients (profil, projet, niveau de vie...).

■ Activer l'écoute des clients

Une application web a été conçue dans le but d'assurer une meilleure satisfaction des clients. Elle permet de saisir leurs réclamations ou la cause de leur départ, faire le suivi nécessaire, les traiter par le personnel concerné, et enfin extraire les rapports y afférents. Ainsi, ces réclamations seraient visibles pour toutes les parties concernées et gérées avec plus de transparence et d'efficacité.

■ Meilleure efficacité dans la gestion et un S.I. intégré

La mise en œuvre de Microsoft Dynamics Navision, logiciel de gestion intégré, a été lancée en 2010. Constitué de plusieurs modules de gestion (comptabilité, achat, règlement, vente, paie, formation et carrière), il permet une comptabilisation fidèle de toutes les transactions financières saisies et des transactions métiers issues de MIFOS. L'avantage de cet ERP est son adaptabilité à la complexité de l'activité de l'institution (produits, réseau, structure, fonction).



8

RECONNAISSANCE



عشرون سنة

في خدمة التنمية المستدامة

20 ans
au service du
développement
durable

أندا العالم العربي
enda inter-arabe

8

RECONNAISSANCE

8.1 Enda-ia fête son 20^{ème} anniversaire

Le 14 mai 2010, une soirée de gala à l'Acropolium de Carthage a rassemblé des partenaires, des clients, des amis d'enda et des collaborateurs pour une soirée festive et pleine d'émotions.

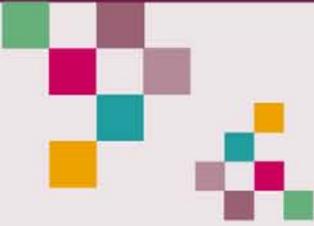


Ouverture par une interprétation du *concierto d'Aranjuez* par la jeune virtuose tunisienne Yasmine Azaiez.



Conversation entre Essma Ben Hamida et Michael Cracknell, les co-fondateurs d'enda, sur les étapes de son développement.





Des micro-entrepreneurs et des membres du personnel montrent les trophées qu'ils ont reçus des mains de Sonia Mbarek, ambassadrice de la microfinance 2008, et du comédien Raouf Ben Amor.



Raouf Ben Amor



Sonia Mbarek





Ahmed El Karam
PDG d'Amen Bank



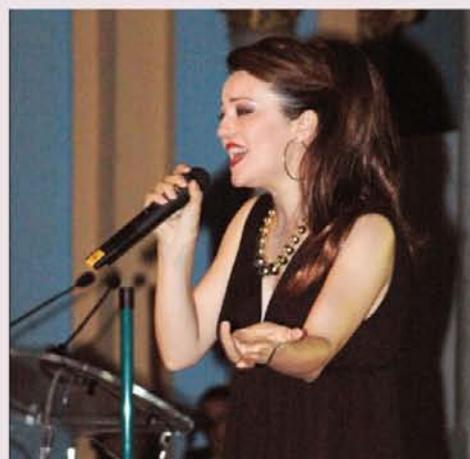
Robert Feige
Banque Européenne
d'Investissement



Joumana Cobein
Société Financière
Internationale



Réception accompagnée par
Dorsaf Hamdani et son orchestre.



Cloture de la cérémonie
avec la prestation a capella
de Dorsaf Hamdani





Journée portes ouvertes et foire artisanale

Le vendredi 14 mai 2010, une journée « Portes ouvertes » organisée au siège social a permis aux visiteurs de rencontrer le personnel d'enda inter-arabe afin de mieux connaître le microcrédit en Tunisie et son impact sur la population à travers leur expérience professionnelle.

Une expo-vente a été l'occasion pour une cinquantaine de micro-entrepreneurs bénéficiant de prêts « enda » de se faire connaître et de vendre leurs produits. Les visiteurs ont pu découvrir une gamme diversifiée d'articles artisanaux : tapis, bijoux, vêtements traditionnels, articles en rotin et en jonc ainsi que différentes spécialités culinaires régionales : « *mlawis* » (sorte de galettes), fricassés, « *mtabguas* » (beignets salés farcis), plats traditionnels, miel et de nombreuses pâtisseries tunisiennes pour assouvir les amateurs de sucreries.

La troupe de « *Soulamia* » (chants religieux) de Sidi Bou Saïd et le « *tabbel* » (tambour) de Hay Ettadhamen étaient présents et ont mis beaucoup d'ambiance, la danse était contagieuse !



Impressions de clients participant à la foire

Féthi Gharma - Tissage à Ksar Hellal

« L'organisation « *ya3tikom essaha fiha* », je remercie vivement toute l'équipe d'Enda pour leur efficacité et leur accueil ! Cette foire est une très bonne initiative, ça aurait été encore mieux si l'espace avait été plus grand et l'événement plus médiatisé ! Personnellement, ma situation financière est plutôt bonne mais j'ai décidé de recourir à Enda pour l'assistance qu'elle apporte à ses clients, tous les efforts qu'elle déploie pour leur trouver des ouvertures et promouvoir leur travail. Enda offre aux gens comme moi l'opportunité d'améliorer leur situation. »



Hasna Zaier - Location de costumes traditionnels à Nabeul

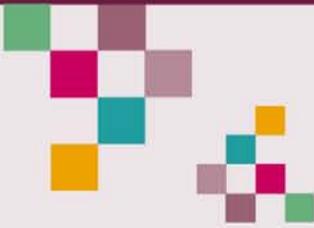
« C'est la première fois que je participe à une foire et je suis très contente de l'avoir fait ! Je n'y ai pas participé dans le but de vendre car mon activité est la location de costumes, non la vente. Cette foire a surtout été l'occasion de connaître d'autres clients d'Enda qui peuvent être des fournisseurs pour moi. J'ai d'ailleurs commencé à collaborer avec une cliente de Kairouan qui fabrique du « *Hayek* » et chez qui je vais faire des pièces pour mes clientes et pris des commandes de costumes à vendre ! Ça a vraiment été une occasion pour moi de me faire connaître et d'élargir mon portefeuille de clients. »



Mondher Khelifa - Bijoutier à la Marsa

« J'aimerais que cet événement se renouvelle, et pour cause : j'ai réalisé de bonnes ventes, dommage que la foire n'ait duré que 2 jours ! J'ai été bien assisté par vos équipes et l'événement a été bien organisé. J'aimerais sincèrement pouvoir en récupérer les films et les photos pour partager mon expérience avec mon entourage et les attirer vers Enda. »





■ Félicitations des partenaires, IMF, amis et anciens collaborateurs d'enda

Les Partenaires

Robert Feige, Chef du Bureau, Banque Européenne d'investissement (BEI)

« C'était pour Sylvie (ma femme) et moi un plaisir et un honneur de participer à la cérémonie pour les 20 ans d'Enda et au bazar le vendredi matin. Quelle ambiance chaleureuse ! »

Christophe Litt, BEI, Luxembourg

« Bon anniversaire à Enda, 20 ans déjà... mais vous avez lancé Enda quand vous aviez 20 ans alors ! »

Mary Ellen Iskenderian, Président et PDG, Women's World Banking

« Thank you so much for the invitation to Enda's 20th anniversary on May 14 th – what an exciting time for the organization ! I wish I could be there to celebrate this incredible milestone ; Inger Prebensen, the Chair of our Board of Trustees, would be honored to attend as WWB's representative. Since joining our network in 2007, Enda has made great strides in the microfinance industry. I am eager to see what is to come in the next 20 years ! »



Robert Feige et son épouse, BEI, Essma Ben Hamida, enda inter-arabe

Deepak Khanna, International Finance Corporation, IFC, Dubai

« My thoughts will be with you and the many accomplishments at Enda of which we can all be truly proud. Keep up the good work. »

Syed Farhan Fasihuddin, International Finance Corporation, IFC, Pakistan

« ... Best wishes for many more decades of success »

Xavier Reille, Directeur CGAP, France

« ... j'ai pensé très fort à vous et je me suis réjoui de tout ce qu'Enda a fait de beau et de bien pour la Tunisie »

Julia Assaad, Directeur Grameen Jameel, Dubai

« This is indeed a remarkable achievement, which must be celebrated. I look forward to being with you to toast your success. »

Heather Henyon, Directeur Grameen Jameel, Dubai

« Alf mabrouk to both of you – you must be so proud of your achievements. It is really amazing when I think back to the first time that I visited you in 2005 and you had less 25 000 clients – amazing where you have come. »



Julia Assaad et Reem Nejdawi, Grameen-Jameel, Dubai



Brian Slocum, MENA Coordinateur Régional, Grameen Foundation, Etats-Unis

« ... Enda has so much to celebrate, and it will undoubtedly be a special moment for you, Michael and the whole staff. More often than not, when i wish to refer to an organization in the region that is a model practitioner in any aspect of microfinance operations, Enda is the first MFI that comes to mind. »

Christophe Chabaud, Grameen-Jameel Pan-Arab Microfinance Ltd.

« ... Je souhaitais vous adresser tous mes vœux pour l'anniversaire de Enda ainsi que mes félicitations pour ces deux journées qui ont été, m'a-t-on dit, un véritable succès. »

Axel de Ville, Directeur, ADA, Luxembourg

« ... Je t'adresse, au nom de toute l'équipe de ADA, nos plus vives félicitations pour vos 20 années de travail, de volonté, de persévérance, d'innovation et de créativité au service de l'amélioration de la vie quotidienne des populations démunies de Tunisie. Les résultats atteints par Enda inter-arabe sont impressionnants, à l'image de ses fondateurs qui prouvent qu'avec de la volonté, les choses peuvent changer. »

David Weitnauer, ex Directeur, Rockdale Foundation, Président, R. Howard Dobbs, Jr. Foundation, Atlanta, Etats-Unis

« I hope today's celebration for Enda goes even better than you can imagine. I am so impressed with the work that you and Michael have done through Enda, Sanabel, and beyond. You have done remarkable work building the organization and you've done it the right way, with an eye toward both sustainability and serving your clients well. You really are an inspiration for me as I see you both as passionate and principled leaders in the region. I hope the celebration is everything you hope for and I regret that I cannot be with you to join in the festivities. »

Charles Cordier, Analyste Principal Afrique/Moyen Orient, MIX Rabat, Maroc

« Un grand Merci pour cette invitation mais je ne pourrais hélas pas me joindre à vous pour fêter dignement vos 20 bougies de travail remarquable par son professionnalisme et sa transparence. »

Christian Schmitz, Directeur, SIDI, France

« Christian Weeger [qui a participé aux festivités d'Enda] de retour de Tunis m'a fait une relation enthousiaste de sa participation aux festivités que vous avez organisées pour célébrer le 20ème anniversaire d'Enda-ia. Il a apprécié le sérieux de la qualité de l'atelier organisé sur le thème de la réglementation de la profession et la chaleur humaine qui se dégagait de la manifestation « officielle ». Encore bravo et bonne chance pour la suite : Je suis sûr qu'Enda-ia poursuivra sa route au service des populations les plus nécessiteuses. »

Benoit Monsaingeon, Président de MicroFinance Sans Frontières, France

« La célébration du 20ème anniversaire d'Enda va rester un souvenir merveilleux pour tous ceux qui ont eu la chance d'y participer. Pour moi, ce fut une belle découverte et la confirmation de ce que je pensais d'Enda. Merci d'avoir pensé à nous y convier.

La journée du 14 mai a été particulièrement intéressante et les contacts pris avec les différents agents d'Enda m'ont permis de mieux comprendre comment vous travaillez et surtout de noter l'engagement de chacun des collaborateurs d'Enda pour que leur entreprise soit efficace. Bravo pour cette fantastique réalisation qu'est Enda avec laquelle nous devrions pouvoir travailler dans l'avenir. »



Emmanuel de Lutzel, Responsable Microfinance, BNP Paribas, France

« De retour à Paris et ayant enfin à nouveau accès à mes mails, je joins mes remerciements à ceux de Benoît. Bravo pour cette belle réalisation qu'est Enda, qui a su concilier efficacité économique, impact social et promotion de la femme !

Sami Bezzarga, Directeur des Institutionnels et du Partenariat, UBCI/ Groupe BNP Paribas, Tunisie

« Je voulais te féliciter pour l'excellente organisation des festivités du 20ème anniversaire d'Enda, qui j'espère ira de succès en succès ; l'UBCI ainsi que le Groupe BNP Paribas se tiendront toujours à vos côtés pour tout appui utile au développement des activités d'Enda. »

Elizabeth Lynch, Directrice, Microfinance Leadership Center, WWB, Etats-Unis

« Sincere congratulations to you and Michael on the 20th anniversary of Enda. What an incredible institution you have built, and what a wonderful moment to will be thinking of you and the Enda team on May 14th and sending our heartfelt congratulations to you on that day .»

Egbert Hoving, ex-ICCO, Pays-Bas (ancien bailleur de fonds d'Enda)

« Please receive my congratulations for the 20th anniversary of Enda. »

Yusra Hamed, BIT, Italie

« ...JOYEUX ANNIVERSAIRE Enda !!! 20 ans est l'âge de la majorité ... Bravo pour le chemin parcouru ! »

Pancho Otero, Fondateur de Bancosol, Consultant microfinance, Bolivie

« Wouaou, je me souviens de moment ou tu as fondé cette institution...Félicitations... »



Aroussi Fassatoui, enda inter-arabe, Diana Petra, Fondation Carter, Benoit Monsaiheon, Microfinance, France, Emmanuel De Lutzel, BNP Paribas , France



Rosaria Modica et son époux, ONG italienne, Ismail Gharbi, Enda inter-arabe



8

RECONNAISSANCE

Patrick Wallerand, Directeur des programmes internationaux, ATTF, Luxembourg

« ...Je vous souhaite à distance un excellent 20ème anniversaire. »

Beth Rhyne, the Center for Financial Inclusion, Accion, Etats-Unis

« My admiration and congratulations on Enda's 20th anniversary ! »

The Center for Financial Inclusion, Accion, Etats-Unis

« We would like to congratulate the leadership and staff of Tunisia's Enda inter-arabe today as they celebrate their 20th anniversary !

Founded in 1990, Enda inter-arabe began with just the two co-founders and no budget. Today, Enda inter-arabe employs nearly 750 people and serves 125 000 low-income Tunisians, mainly women, throughout the county. They provide microcredit as well as non-financial services, such as training, advice and support for marketing. Enda inter-arabe has also taken a leadership role in the Smart Campaign, with Executive Director Essma Ben Hamida serving as a member of the Campaign's Steering Committee. Here's to another successful 20 years ! »

Jalila Susini and Anne Bourit, Formatrices Communication Non Violente, Suisse

« C'est un événement qui mérite d'être célébré, en effet ! Nous sommes impressionnées et admiratives du programme que tu représentes »

Btissam Dardari, MicroRate Afrique et Moyen-Orient, Maroc

« L'équipe de MicroRate saisit l'occasion du 20ème anniversaire d'Enda-ia pour vous souhaiter bonne continuité et beaucoup de réussite ! »



Mustapha Bibouj, Fondation Zakoura, Banque Populaire, Maroc, Inger Prebensen, Women's World Banking, Mohamed Zmander et Essma Ben Hamida, Enda inter-arabe, Mariangela Pensa, Oikocredit, Pays Bas

Rosaria Modica, consultante italienne, Palermo, Italie

« ... Ancora una volta, grazie per l'affettuosa accoglienza ed infiniti auguri per Enda. »

Abdessatar Mabkhout, PricewaterhouseCoopers, Tunisie.

« Bravo pour tout ce que vous faites pour la Tunisie « profonde » ! »

Sandra Schenke, Directrice Bureau de la GTZ, Tunisie

« Je vous félicite pour l'anniversaire de Enda et souhaite une bonne journée/soirée de fête et fructueuse continuation de vos travaux ! »

Fares Mabrouk, Fondateur et PDG, Viamobile, Tunisie

« Je souhaiterais vous témoigner de mon amitié, de mon estime et de mon admiration pour ce que vous faites à l'occasion de ce 20ème anniversaire d'Enda... »





Youssef Fawaz, Directeur Almajmoua, Liban, Président Sanabel

« Je voudrais vous souhaiter un extraordinaire 20ème anniversaire. Il y a des chiffres et des indicateurs qui parlent pour eux-mêmes et mesurent le chemin parcouru par Enda pendant vingt ans.

Mais, il y a aussi des actions qui laissent bien plus que des traces ponctuelles, et qui effectuent un réel changement dans la vie de centaines de milliers de femmes et de leurs enfants. Le microcrédit a toujours été une promesse. Il est évident qu'en bâtissant Enda, vous avez fait bien plus que tenir cette promesse, beaucoup plus.

Ayant eu le plaisir de vous connaître de près, de vous voir œuvrer avec tant d'ardeur pour ce secteur, il m'eût été difficile d'avoir le moindre doute que les résultats soient des plus impressionnants. Avec toute mon amitié et meilleurs vœux pour une poursuite de vos succès. »

Sadaffe Abid, Ex-Director, Kashf et ex-Director, Buksh Foundation, Pakistan

« ... Please accept my heartiest congratulations and as we say in urdu, "Bohut Mubarik". Enjoy the celebrations! You two have put your heart and soul into Enda and deserve special applause.

My congratulations to the team and all the field staff who have put in their efforts, hard work and commitment to the mission and values of enda. And to the clients who are a source of pride for all of us. I hope you can continue to reflect, question and focus your efforts on deepening impact and raise the level of engagement within the industry, within the industry. Wishing you tons of joy, success and light. »

Ndiame Diop, Directeur pays, Banque Mondiale, Tunisie

« ... félicitations pour vos 20 bougies. »

Jerome Peloquin, MicroVenture Support, Inc., Canada

« Congratulations ! It is our wish that Enda will prosper and grow for the next 20 years. Inch'allah »

Heba El-Kholy, ex-Ford Foundation, Egypte (première supporter du programme de microfinance d'Enda inter-arabe) et ex-UNDP Representative resident, Tunisie

« Wishing you a very successful celebration and continued growth and impact for Enda. »

Moaz El Tabaa, Directeur Exécutif, Alexandria Businessmen Association, ABA, Egypte

« ... I want to congratulate you for the remarkable effort placing Enda as a worldwide leader in the microfinance industry and to what you have done for the lives of thousands of Tunisians! »

Hassan Faried, Directeur Exécutif, DBACD, Egypt

« ... Congratulations for Enda's 20th anniversary with all my best wishes of wonderful successful achievements... you must be proud of your work and enda's achievements through the 20 years and we are proud too. »

Khaled Al Gazawi, Directeur Exécutif, Aga Khan Agency for Microfinance, Egypte

«... Alf Alf Alf Mabrouk. You and Michael have been doing such a wonderful job, and look at Enda now – it is a source of pride for everyone. Under your leadership, Enda is now one of the key microfinance institutions in the region, and I am sure this will be the case for years to come.»



Fares Abdelnour, Directeur Financier et Administratif, Palestine for Credit & Development, FATEN, Palestine

« Happy 20th anniversary, Enda is a success story and we are proud of you. »

Jolly Zachariah, Directeur, UJJIVAN, Inde

« Congratulations on the 20th anniversary of Enda inter-arabe and the pioneering work you have done, positively impacting lives. As you celebrate this milestone, I wish you continuing successes in your endeavours to scale new heights in social development. »

Carlos Labarthe, Directeur Exécutif, Compartamos, Mexique

« Thank you very much for your kind invitation and congratulations for your first 20 years !!! »

Magdy Mohamed Mousa, Social Fund for Development, Egypte

« Wishing you all the success on a personal and professional basis, good job and keep it up. »

Karim Fanous, Directeur Exécutif, Lead Foundation, Egypte

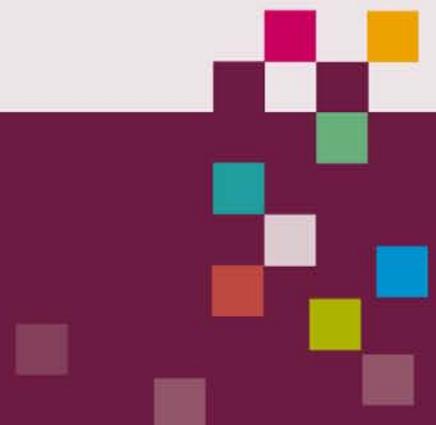
« Many congratulations on the 20th anniversary of Enda inter-arabe and your wonderful achievements during this period, clearly the result of a lot of hard work and visionary leadership. »

Pierre-Marie Boisson, Président, SOGESOL, Haïti

« I want to take the opportunity to congratulate you, Michael and Enda inter-arabe for 20 years of success and good service ! Your achievements speak for themselves. Bon anniversaire! Unfortunately I won't be able to be physically present on May 14th, but my thoughts will be with you on that great day. »

Nabil A. El Shami, ex-Directeur, ABA, ex-chairman, Sanabel, Egypte

« Please accept my sincere congratulations to you and to Enda's family on the 20th anniversary wishing you all perpetual success. »



8.2 *Le prix international de l'entrepreneur social décerné à la co-fondatrice de enda-ia*

Essma Ben Hamida, co-fondatrice et Directrice exécutive de enda inter-arabe, a été consacrée « entrepreneur social de l'année 2010 » pour la région « Moyen Orient et Afrique du Nord ». Ce prix lui a été décerné par la Fondation Schwab pour l'entrepreneuriat social, lors du Forum économique mondial pour la région MENA qui s'est tenu du 26 au 28 octobre 2010 à Marrakech.

La Fondation Schwab a été créée en 1998 par Klaus Schwab, le fondateur du World Economic Forum de Davos, et a pour rôle de soutenir et renforcer les initiatives d'entrepreneuriat social en mettant à la disposition de ses membres un réseau constitué de leaders du monde économique, politique et des médias, offrant ainsi à ces entrepreneurs une meilleure visibilité et leur permettant de développer leur action. Le Prix de l'Entrepreneur Social de l'Année, c'est l'opportunité de faire connaître les projets innovants et économiquement viables de femmes et d'hommes qui s'engagent chaque jour au bénéfice des couches défavorisées de la société. Il permet de distinguer, chaque année, des leaders de l'innovation sociale dans diverses régions et pays du monde.



Les entrepreneurs sociaux développent en effet des solutions innovantes, efficaces et viables, en réponse aux défis les plus pressants et les plus divers des sociétés actuelles. Dans une perspective d'économie sociale et solidaire, ils associent une démarche entrepreneuriale ayant le souci de la performance économique à des objectifs sociaux cruciaux tels que la lutte contre la pauvreté ou la protection de l'environnement. Leurs activités ont un impact positif non seulement sur les communautés et populations marginalisées avec lesquelles ils travaillent mais aussi sur des secteurs entiers et sur l'économie en général.

La consécration d'Essma Ben Hamida vient couronner vingt années d'engagement et de travail acharné au service des populations défavorisées en Tunisie, tant urbaines que rurales. Son idée innovante, c'est la création et le développement de la première institution de micro-finance en Tunisie fonctionnant selon les bonnes pratiques internationalement reconnues.

Enda est aujourd'hui une des institutions de micro-finance les mieux cotées au monde :

Classée 21^{ème} parmi les 100 IMF les plus performantes du monde par le Mix Market en décembre 2009 avec, en plus, une cote à cinq « diamants » pour la transparence financière. Lors de la notation de 2009, elle a obtenu une note financière « alpha » et une note sociale « excellent » dans le système de notation de MicroRate.

Essma Ben Hamida est également membre fondateur et ex-Présidente de Sanabel, le Réseau de la Microfinance des Pays Arabes, qui compte 83 institutions membres de 12 pays arabes.

En plus des services financiers, enda-ia propose à ses clients une panoplie de services diversifiés de formation et d'accompagnement, souvent en collaboration avec des services étatiques. Soucieuse de l'écoute de ses clients, enda-ia ne cesse d'affiner ses produits : prêt éducation, prêt logement, prêt élevage, prêt agricole, et ce en plus des lignes de crédit pour les micro-entreprises elles-mêmes... enda-ia, c'est 286 000 clients servis au cours de ces 16 années, qui ont globalement reçu 854 000 prêts pour un montant global de 527 millions DT remboursés à 99%. Enda c'est aussi 800 personnes à plein temps travaillant dans 65 agences réparties sur les 24 gouvernorats que compte le pays.





Route de Bizerte km3, Immeuble Chérifa,
bloc A, Ettahrir, 2042 Tunis, Tunisie
Tél. : (+216) 71 22 25 22 (lignes groupées)
Fax : (+216) 71 51 33 32
info@endarabe.org.tn
www.endarabe.org.tn