



# ENDA

En 2019, elle a accordé

**ENVIRON 290.000 PRÊTS**  
pour un montant de **766,7 MDT**

« Par Nabil ALLANI

Entretien  
avec  
Mohamed  
ZMANDAR,  
CEO - Enda  
Tamweel.

**V**

ous avez récemment obtenu le prix « Elu Service Client de l'année 2020 » dans la catégorie « Microfinance » pourquoi ?

Notamment parce que nous mettons très en avant la dimension participative dans les rapports qui nous lient à nos clients. A cela il faut ajouter notre expertise du métier et du marché accu-



mulés pendant nos trente ans d'existence. Pour résumer, je dirai que le prix remis à Enda correspond aux éléments suivants :

- Une expertise de près de 30 ans qui nous a permis de tisser des liens très forts avec nos clients et de cerner leurs besoins afin de leur fournir les services qui s'adaptent le mieux aux besoins.
- La force d'engagement d'environ 1800 collaborateurs pour qui nous proposons un cadre de travail propice au développement et à l'épanouissement personnel
- Un attachement constant à nos

valeurs notamment la qualité de service qui est aujourd'hui au centre de nos préoccupations.

● **La digitalisation** qui va dans le sens de la personnalisation du parcours et de l'expérience client et l'introduction de nouveaux services qui répondent à leur quête de mobilité. Nous avons renforcé notre présence à la fois sur les canaux traditionnels et digitaux afin de pouvoir répondre à toutes les demandes et réclamations d'une manière rapide et efficace.

● **Un système d'information** à la pointe de la technologie qui nous a permis de fluidifier et de simplifier le processus d'octroi des crédits.

★ **Où en est le processus de bancarisation de l'institution Enda ?**

Nous sommes en train de pousser pour que les IMF passent sous la tutelle de la Banque Centrale en remplacement de l'actuelle tutelle exercée par le ministère des finances. Et nous avons, dans ce cadre, des initiatives de sensibilisation au sein même du Parlement pour mettre en valeur les bonnes pratiques de la micro finance partout dans le monde où elle réussit.

A titre d'exemple au niveau d'Enda Tamweel, nos besoins financiers pour les 5 prochaines années sont de l'ordre de 2000 millions de dinars soit une moyenne de 400 millions de dinars chaque année pour pourvoir une partie de la demande existante. Ces besoins seront couverts par des crédits bancaires sur le marché local et international, par des émissions d'emprunts obligataires ou des bons du trésor. Pour pouvoir y accéder, il fallait passer par le processus de notation de Fitch qui nous a notés positivement à deux reprises malgré la conjoncture que tout le monde connaît. Nous souhaitons passer sous la tutelle de la Banque Centrale pour pouvoir développer nos activités notamment en matière de collecte d'épargne et de micro-assurance. Cela signifie que nous intervenons comme une banque avec un rôle d'éducation de la population ciblée. Cela signifie que nous passons d'une activité de micro-crédit à une activité globale de micro-finance.

★ **La BEI vient de vous accorder un prêt de plusieurs millions d'euros, cela traduit-il la confiance dont bénéficie Enda auprès des bailleurs de fonds internationaux ?**

Cela témoigne évidemment de l'intérêt croissant et de la confiance que les bailleurs de fonds internationaux portent à Enda Tamweel. L'accord conclu avec la Banque européenne d'investissement

vient également confirmer le bien fondé de notre stratégie et réaffirmer notre engagement pour l'inclusion financière des populations vulnérables et pour la promotion de l'auto-entrepreneuriat à travers l'amélioration de l'accès aux financements.

Nous avons une mission noble qui a un impact direct sur les conditions de vie et participe aussi au développement économique et social du pays à travers la création d'emploi et le soutien de l'auto-entrepreneuriat.

En 2019, Enda a accordé environ 290.000 prêts pour un montant de 750 millions de dinars. Nous accordons plus de 2 000 crédits chaque jour.

Notre activité n'a cessé de grandir pour faire face à une forte demande. Ainsi, malgré la situation macro-économique difficile, Enda Tamweel gère actuellement un portefeuille de 700 millions de dinars et sert 390 000 clients actifs. Elle assure une bonne couverture du territoire tunisien grâce à un réseau de 94 agen-

**Nos besoins financiers pour les 5 prochaines années sont de l'ordre de 2000 MDT pour pourvoir une partie de la demande existante »**

ces et 5 guichets mobiles touchant tous les gouvernorats. Elle bénéficie d'une solide connaissance du terrain, tant urbain que rural, grâce à un personnel qualifié dépassant 1780 personnes. Depuis sa création, Enda a servi plus de 860.000 personnes et injecté environ 4.700 MDT dans l'économie tunisienne.

Enda demeure le leader de la micro-finance en Tunisie avec une vocation sociale solidement ancrée et nos partenariats soulignent la confiance dont nous jouissons auprès des bailleurs de fonds nationaux et internationaux.

Enda porte aussi une responsabilité sociale qui s'illustre par son soutien à l'éducation. En effet le prêt "Taalim" traduit notre engagement envers les prochaines générations. En 2019, nous avons accordé environ 39.000 prêts pour un montant d'environ 30 millions de dinars pour soutenir les frais de scolarisation.

★ **Vous avez récemment été nommé au top management d'Enda, quelle est**

**votre feuille de route ?**

Accélérer la transformation digitale de l'institution afin de personnaliser davantage l'expérience client et offrir à chacun un accompagnement individuel et personnalisé. Nous n'avons eu de cesse d'adapter notre offre. En 2019, nous nous sommes dotés d'une application mobile afin de simplifier et raccourcir le parcours client. Nous développerons davantage cette offre et nous introduirons de nouveaux outils pour répondre à la quête de mobilité et de rapidité de chaque entrepreneur. Enda Tamweel ambitionne sur le moyen à long terme de devenir une banque de micro-finance 100% digitale afin de pouvoir servir le plus grand nombre et atteindre davantage de personnes. Aujourd'hui, seul l'adulte sur trois (37%) dispose d'un compte bancaire, cela signifie que la majorité des personnes restent exclues du circuit financier classique, ces personnes sont pourtant équipés d'un smartphone et ont besoin de financements pour entreprendre

et créer leur propre business. C'est vers eux que nous voulons aller avec une offre à la fois flexible, compétitive-Enda est aujourd'hui le fournisseur de micro-crédits le moins cher sur le marché et rapide.

Tout ce que nous entreprenons est au service de l'humain. Et pour cela nous gardons notre an-

crage au service de l'inclusion financière en particulier celle des jeunes et des femmes. Nous travaillerons à mieux accompagner les femmes rurales et développerons des moyens spécifiques pour mieux les accompagner et contribuer à leur autonomisation financière.

Nous soutiendrons également la petite agriculture et mettrons en place de nouveaux services pour les aider à faire face aux intempéries et autres imprévus.

★ **La législation du secteur est-elle en avance ou en retard ?**

La législation a beaucoup évolué mais il reste sans doute beaucoup de choses à faire comme l'ouverture de nouveaux services notamment ceux relatifs à l'épargne...

Enda restera toujours à l'avant-garde du combat pour l'inclusion financière, portera la même attention aux sujets de réflexion pour l'évolution du secteur et travaillera en convergence pour accompagner la progression de tous les micros-entrepreneurs. \*