

# Étude de faisabilité sur le processus de mise en œuvre d'une Centrale d'Informations en Tunisie pour le secteur de la microfinance

## Synthèse

Décembre 2013

**micro**finanza

*PROJET: 2012/299-113*



## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Pourquoi le secteur de la microfinance en Tunisie a-t-il besoin d'une CR ? .....   | 3 |
| Les effets produits par une Centrale d'Informations .....  | 3 |
| Trois piliers pour la mise en œuvre d'une Centrale d'Informations .....  | 4 |
| Activités réalisées, méthodologie de travail et indications issues de l'étude .....  | 4 |
| Indications et points critiques issus de l'analyse des données récoltées .....   | 5 |
| Les informations disponibles auprès des opérateurs du secteur de la microfinance .....   | 5 |
| Quelles caractéristiques doit avoir une CR pour le secteur de la microfinance en Tunisie? .....  | 6 |
| Un schéma de classification des Centrales d'informations: mieux connaître pour pouvoir choisir .....                                       | 6 |
| Caractéristiques de la CR en Tunisie selon la normative en vigueur .....   | 6 |
| Quelle solution technique à adopter (internaliser – externaliser) ? .....  | 6 |
| Modélisation de la CR: une structure flexible et modulaire à construire et développer au fur et à mesure du développement du secteur ..... | 8 |
| Le développement des fonctions de contrôle du service de la CR.....  | 9 |

Ce projet a été cofinancé avec le soutien de la Commission Européenne,  
Délégation en Tunisie.

Le contenu de la présente publication relève de la seule responsabilité de  
Microfinanza Srl et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis de  
l'Union européenne

## **Pourquoi le secteur de la microfinance en Tunisie a-t-il besoin d'une CR ?**

Une centrale des risques en microfinance a généralement pour objectif la collecte et la diffusion des informations et la vérification de la solvabilité des bénéficiaires futurs et actuels. A travers la centrale des risques, qui s'avère une importante banque de données et un système d'identification incontestable, les institutions de microfinance ont la possibilité d'élargir leurs opérations de crédit, de réduire les pertes ainsi que de renforcer leur stabilité institutionnelle.

La mise en place d'une centrale des risques ou d'un crédit bureau permettra de partager des informations fiables sur la capacité réelle de remboursement des clients. Ce mécanisme d'information, qui doit être alimenté régulièrement par les institutions de microfinance et les banques, permet d'éviter le risque de prêts et dettes croisés et donc le surendettement du bénéficiaire, c'est-à-dire son incapacité de rembourser les crédits dont il est titulaire et, par conséquent, la dégradation de la qualité du portefeuille de l'institution financière. De plus, la collecte régulière des informations sur les clients et l'analyse des informations sur les impayés, permettra de connaître en profondeur le marché (offre et demande dans les différentes zones géographiques) et donc d'améliorer le service en favorisant un processus d'inclusion financière (car une CI pourrait enregistrer aussi les informations positives).

L'institution d'une CI dans le cadre des actions de renforcement et structuration du cadre institutionnel répond aux besoins suivants :

- la systématisation des informations sur la clientèle des institutions financières
- le suivi des comportements des clients
- la prévention du cumul des crédits / crédits croisés
- la prévention du surendettement et l'endettement croisé des clients (plusieurs crédits négociés auprès de plusieurs AD/IMF et/ou Banques)
- la possibilité d'un accès au crédit plus large pour la clientèle ayant un historique positif
- la distribution responsable des crédits
- la vérification de la solvabilité des clients
- l'identification des bons et des mauvais payeurs
- la mutualisation des informations entre les différents acteurs et opérateurs afin de promouvoir une meilleure gestion de la clientèle et des risques associés.

## **Les effets produits par une Centrale d'Informations**

L'adoption de procédures de collecte de données et la possibilité d'échanger régulièrement des informations entre les opérateurs du secteur à travers la mise en place d'un système de contrôle rigoureux, a certainement un impact positif sur le développement du secteur de la microfinance.

Ces effets peuvent être ainsi définis :

- **Amélioration globale des opérations des institutions concernées** (plus d'efficacité dans l'utilisation des ressources disponibles, meilleure qualité du portefeuille crédits, etc.) ;
- **Amélioration des fonctions institutionnelles de contrôle par les Autorités déléguées ;**

- **Amélioration des niveaux de transparence, efficacité et compétitivité du marché.**

Ce mécanisme d'information, à condition qu'il soit alimenté régulièrement par les institutions de microfinance et par les banques, **permet d'éviter** – ou quand même de réduire sensiblement - **le risque de prêts et dettes croisés et donc le surendettement du bénéficiaire**; ceci, lorsque le phénomène devient macroscopique et étendu, produit, inévitablement, la dégradation de la qualité du portefeuille de l'institution financière concernée.

### **Trois piliers pour la mise en œuvre d'une Centrale d'Informations**

D'après la littérature scientifique et les expériences répertoriées, les éléments les plus importants pour le succès d'un processus d'introduction d'une CI au niveau pays sont :

- Qualité de la plate-forme de la Centrale d'Informations et son adéquation par rapport à la réalité locale ;**
- Durabilité financière du projet et possibilité de « upgrading »** du projet de la Centrale d'Informations au fur et à mesure du développement du secteur et des nouveaux besoins des acteurs concernés ;
- Engagement et participation active** des acteurs concernés.

### **Activités réalisées, méthodologie de travail et indications issues de l'étude**

Le projet d'étude pour la modélisation d'une structure d'échange d'information pour le secteur de la microfinance en Tunisie a prévu la collecte des données auprès d'un échantillon d'Institutions financières qui opèrent sur le territoire de la Tunisie. Le choix des Gouvernorats et des structures à rencontrer a fait l'objet de la définition d'une méthodologie d'échantillonnage qui a pris en considération plusieurs éléments et indicateurs. Le processus d'identification de l'échantillon d'étude ainsi que la finalisation des modalités de collecte des données a été fortement participatif dans toutes les phases (échantillonnage, questionnaire, choix des structures à rencontrer) et a impliqué dès le départ l'Autorité de tutelle et tous les acteurs concernés (MEF, BCT, AMC, ENDA, GIZ, DUE ainsi que d'autres personnes ressource).

La collecte de données auprès de 17 AMCs (sur le terrain) de la BTS et d'ENDA (au niveau de leurs sièges à Tunis) a été faite à travers l'utilisation d'un questionnaire fonctionnel qui a été soumis aux responsables des institutions à travers des entretiens. Le questionnaire a pu collecter des informations sur :

- données signalétiques des clients (particuliers, entreprises individuelles, sociétés) ;
- données sur le crédit ;
- liens entre l'emprunteur et le crédit.

La phase de collecte d'informations réalisée au cours des activités de terrain a permis de comprendre comment les institutions financières collectent, échangent et vérifient les données et quels sont les flux d'informations entre les différentes institutions au niveau central et au niveau du terrain et de détecter le degré de symétrie ou d'asymétrie informative du secteur.

## **Indications et points critiques issus de l'analyse des données récoltées**

Le plus grand défi que nous voyons dans un système de d'échange/partage des données est la possibilité de **faire correspondre les individus entre les différents institutions**. Les classes de données (*data points*) disponibles pour toutes les institutions sont rares: *Prénom, Nom de famille, Date de naissance, Ville, Pays*. Étant donné que les champs *Ville* et *Pays* ne sont pas très distinctifs, et la qualité et la fiabilité de la *Date de Naissance* doit être vérifiée, un système de partage des données devrait afficher un **système d'appariement flexible et éprouvé**, et avoir aussi au début des règles strictes (donc avec initialement des faibles résultats) mais avec un potentiel élevé d'amélioration et adaptation dès que de nouvelles données deviennent disponibles. Sur le plan de l'information de crédit la méthodologie adoptée prévoit comme **obligatoire un ensemble minimum d'informations nécessaires** et indispensables pour avoir une idée sur l'état actuel des remboursements et des **tendances historiques**.

## **Les informations disponibles auprès des opérateurs du secteur de la microfinance**

L'analyse des données d'identification et financières a été faite selon l'organisation en trois catégories des informations collectées et qui ont été traitées par la suite ; l'objectif de cette analyse était de comprendre si et avec quelle fréquence certaines informations sont disponibles dans les archives et SIG des institutions financières enquêtées. Ensuite l'analyse a procédé au traitement de l'information relative à l'identification des clients. Tout d'abord on a essayé de comprendre si les informations sont collectées, et donc disponibles ou absentes, dans les systèmes des institutions concernées.

Naturellement, seulement l'information qui est disponible pour 100% des cibles (la population) pourrait être considérée obligatoire dans un futur système d'échange d'informations. Par la suite, l'analyse s'est penchée sur le fait si les informations peuvent changer dans le temps ou si, par contre, elles restent toujours les mêmes. Ceci est important pour les systèmes d'appariement. Naturellement, si un élément d'information peut changer au fil du temps, ceci ne constitue pas un élément « fort » en termes d'appariement, alors que l'inverse est vrai si cette information est constante dans le temps.

**L'analyse révèle une surprenante richesse des données disponibles.** Le manque de disponibilité de certaines informations de synthèse (comme le nombre de jours de retard, et l'indication des pires situations), s'explique avec le fait que certaines informations pourraient être indirectement calculées par le système si elles ne peuvent pas être fournies (PAR1, PAR30, etc.). Cela signifie simplement que la création d'une base de données historique prendra du temps dans le cas où l'on décide d'entamer et développer des services à valeur ajoutée. Le seul aspect qui peut être observé sur toutes les données, c'est qu'il n'y a pas vraiment deux catégories distinctes d'institutions : celles qui ont beaucoup de bonnes données et celles qui n'ont pas du tout de données. Sur le papier, toutes les institutions semblent collecter des informations similaires pour la plupart, ou pour la totalité de leurs clients. Toutefois comme indiqué ailleurs, **cette analyse est basée sur la perception que les Institutions affichent sur les données qu'elles collectent ; une analyse qualitative plus approfondie sur les données elles-mêmes pourrait confirmer ou contredire ce type d'analyse.**

## Quelles caractéristiques doit avoir une CR pour le secteur de la microfinance en Tunisie?

La condition particulière dans laquelle se trouve aujourd'hui le secteur de la microfinance en Tunisie rend **stratégique la décision sur le choix et sur les modalités de mise en œuvre des principales infrastructures** de marché. Le cas de la Tunisie, à cet égard, peut être considéré comme unique : **la décision de mettre en œuvre une Centrale de Risques avant et non après le développement du secteur de la microfinance change complètement la donnée**. Dans ce scénario, au lieu de réduire principalement et/ou uniquement l'impact négatif produit par le surendettement d'une part de la clientèle et/ou d'accompagner les stratégies d'amélioration de la qualité du portefeuille crédit adoptées par les IMFs, **il serait possible de concevoir et promouvoir la mise en œuvre d'un système d'évaluation des risques externes plus performant et bien relié aux systèmes de gestion de risques internes des IMFs actuelles et futures**.

## Un schéma de classification des Centrales d'informations: mieux connaître pour pouvoir choisir et décider.

Le choix du modèle de CI devra prendre en compte certains éléments fondamentaux selon la propriété, la finalité économique et la typologie de l'information récoltée, comme indiqué ci-dessous :

- **Selon la propriété :**
  - Centrales publiques
  - Centrales privées
- **Selon la finalité économique :**
  - A but lucratif
  - A but non lucratif
- **Selon la typologie d'information récoltée :**
  - Informations positives
  - Informations négatives (liste noire/*black list*)

## Caractéristiques de la CR en Tunisie selon la normative en vigueur

Le décret- loi n.117- 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance, introduit **deux typologies de IMFs**: la première, sous forme de **société anonyme avec un capital minimum de trois millions de dinars**, et la deuxième, **qui reconnaît comme institutions de microfinance les associations établies et agréées avec une dotation minimale fixée à deux cents mille dinars**. Il est **interdit, en tout cas, aux IMFs de récolter l'épargne publique et d'émettre ou gérer de façon autonome des moyens de paiement**.

En général, la Loi oblige les IMFs à se doter d'un système de contrôle interne pour le suivi et la maîtrise des risques liés à leur activité. La définition des normes d'application en matière devra nécessairement tenir compte des décisions qui seront prises quant à la mise en œuvre de la CI.

## Quelle solution technique à adopter (internaliser – externaliser) ?

Pour introduire correctement cette problématique, il s'avère nécessaire de tenir compte de **deux aspects majeurs**:

- Quelles sont les solutions normalement envisagées au niveau international ;
- Quelles sont les conditions initiales du contexte tunisien.

Pour ce qui est du premier point, nous disposons de **trois scénarios différents** :

1. **Développer en interne le système** (en adoptant éventuellement un software house externe)
2. Acquérir un produit « clé en main »
3. Acquérir un produit et l'adapter par la suite aux exigences spécifiques propres (externalisation et personnalisation du processus)

D'autre part, pour ce qui est du contexte d'intervention, nous avons maintes fois rappelé l'importance de mettre en avant les spécificités du secteur de la microfinance tunisienne, c'est-à-dire :

- ✓ Un marché relativement jeune (faible « culture » de l'information, niveau et nécessités d'exploitation de la base de données en évolution dans les prochaines années) ;
- ✓ Une dimension du marché limitée (et, par conséquent, une dimension réduite de la base de données) ;
- ✓ Un nouveau cadre normatif (encore en évolution) ;
- ✓ Une faible culture de gestion des risques auprès des AMC ;
- ✓ La nécessité d'accompagner les IMF et les AMC.

Un choix technique adéquat devra nécessairement considérer et pondérer tous ces facteurs. En outre, certains critères doivent être précisés :

1. Les éléments de contexte (nouveau cadre légal, promotion d'un environnement favorable à une bonne gestion des risques systémiques, phase de stabilisation du marché après le démarrage des nouvelles IMF, etc.) primeront surtout dans la phase de démarrage du projet CI ;
2. L'acquisition des standards internationaux et des produits suffisamment solides constitueront bientôt une condition essentielle pour assurer les performances attendues, pour un développement sans hésitation et pour créer les conditions qui permettront d'offrir et de gérer certains services à valeur ajoutée. L'investissement et la durée de la phase d'implémentation devront être cohérents avec la conjoncture dans laquelle se trouve le marché de la microfinance.

En tout cas, nous suggérons de travailler à partir d'un système modulaire, adapté et en évolution ; cette approche pourrait se traduire techniquement dans le **développement en interne du système**.

D'autre part, sur le projet CI, il existe un large consensus quant à sa priorité et urgence. Ceci représente donc un facteur décisif dans la recherche du difficile équilibre de réduire le temps d'implémentation, d'assurer des hauts standards de service et de performance et d'accompagner le développement des capacités des opérateurs du secteur. Pour compléter cette analyse, voici une brève comparaison des opportunités et inconvénients relatifs aux deux solutions envisagées (interne/externe).

Les principales opportunités offertes dans le cas de **développement en interne** seraient les suivantes :

- 1) Un système capable de mieux s'adapter aux besoins des usagers ;
- 2) Une solution dimensionnée selon la morphologie du marché et le type d'opérations à recenser ;

- 3) Le renforcement des capacités « *Capacity building* » des usagers internes et externes pendant la phase de développement du système ;
- 4) La possibilité de mieux accompagner les exigences de soutien des usagers (surtout pour ce qui concerne les AMCs).

### **Modélisation de la CR: une structure flexible et modulaire à construire et développer au fur et à mesure du développement du secteur**

L'expérience dans des projets similaires auprès d'autres pays du Maghreb montre que les IMF/AMC (autrement que les banques, souvent opérants avec des systèmes plus performants et qui peuvent plus facilement investir dans la mise à jour des infrastructures technologiques) ont en général des systèmes plus faibles, une plus faible qualité de l'information (il faut rappeler que l'Étude de faisabilité et les questionnaires ont vérifié la disponibilité des informations utiles à la mise en place d'un Système d'échange et la base commune des données à partager, **mais pas la complétude et la fiabilité desdites informations auprès des IMF/AMC**) et souvent une capacité plutôt limitée à partager les données et à consulter un CI. Même lorsque les informations sont disponibles (papier ou électronique), une vaste gamme de limitations dans les processus de gestion de données peuvent souvent être détectés auprès des IMF/AMC et en particulier :

- Niveaux de sophistication technologique différents ;
- Procédures de stockage de l'information différentes ;
- Lieux de stockage différents (centralement, localement, etc.) ;
- Supports différents (papier, électronique, langue?) ;
- Type/quantité/qualité de l'information stockée différent.

Compte tenu, par conséquent, **que des *issues* concernant la qualité de l'information sont à prévoir** et qu'un éventuel manque d'information est certainement moins grave qu'une information non fiable, **une approche modulaire - à la taille de la capacité effective des participants à contribuer - devrait être considérée comme obligatoire afin de permettre un développement harmonieux et graduel de la plate-forme.**

Il faudrait donc imaginer différents niveaux de contribution et penser à un **approche «à noyau»** avec une gamme d'informations obligatoires (ayants une priorité absolue lors d'une analyse de fiabilisation et à inclure forcément dans la contribution) et des autres informations additionnelles (ainsi que des services à valeur ajoutée, par exemple des tableaux sur les conditions pratiquées dans le marché par produit et secteur d'activité).

L'architecture de la plateforme devrait donc être basée sur une approche flexible et progressive, afin de **faciliter la mise à point de la fiabilisation des informations et de la capacité des participants à contribuer et être ouverts à toutes les nouvelles exigences dans un secteur en probable rapide évolution dans les prochains années.**



## **Le développement des fonctions de contrôle du service de la CR**

La Tunisie aujourd'hui présente un haut potentiel de croissance des volumes de crédit, notamment dans les segments de la consommation et de la PME. Il apparaît évident que cette dynamique devra être surveillée et le marché supervisé afin de prévenir ou au moins de mitiger futures situations de difficulté ou de crise du secteur. Dans ce sens, un système d'échange de l'information constitue un outillage indispensable pour les Institutions qui sont chargées du support et du contrôle du secteur. Le futur système aura donc comme tâche principale de renforcer le rôle de superviseur du Ministère des Finances en lui permettant d'exercer une efficace contrôle du risque systémique propre au secteur de la microfinance.

**micro**finanza

Stradella della Racchetta, 22

36100, Vicenza, Italie

E-mail: [info@microfinanza.com](mailto:info@microfinanza.com)

Tel. +39 0444 32 67 92

Fax. +39 0444 32 67 92