



Étude de marché sur la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie



Étude de marché sur la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Cette publication a été préparée avec l'aide financière de l'Union européenne. Les vues qui y sont exprimées ne reflètent en aucun cas l'opinion officielle de l'Union européenne.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Les données statistiques concernant Israël sont fournies par et sous la responsabilité des autorités israéliennes compétentes. L'utilisation de ces données par l'OCDE est sans préjudice du statut des hauteurs du Golan, de Jérusalem-Est et des colonies de peuplement israéliennes en Cisjordanie aux termes du droit international.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :

OCDE (2023), *Étude de marché sur la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/18626a42-fr>.

ISBN 978-92-64-54395-9 (imprimé)
ISBN 978-92-64-97361-9 (pdf)
ISBN 978-92-64-57275-1 (HTML)
ISBN 978-92-64-44791-2 (epub)

Crédits photo : Couverture © SARINYAPINNGAM/Getty Images.

Les corrigenda des publications sont disponibles sur : www.oecd.org/fr/apropos/editionsocde/corrigendadepublicationsdelocde.htm.

© OCDE 2023

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes : <https://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.

Avant-propos

Un accès rapide, sûr et peu coûteux à des financements et services de paiement favorise l'inclusion financière et l'investissement privé. Or, toutes les enquêtes menées récemment en Tunisie montrent qu'environ les deux tiers de la population ne sont pas titulaires d'un compte bancaire et que les difficultés d'accès au financement constituent l'un des principaux obstacles rencontrés par les entreprises. La part des crédits bancaires demeure faible comparativement à ce qui est observé ailleurs dans le monde.

Une concurrence réelle est indispensable au bon fonctionnement des marchés, et le bon fonctionnement du secteur bancaire est capital pour les consommateurs comme pour les entreprises. Outre qu'elle est source d'efficacité, la concurrence est également à l'origine de prix plus bas et d'une qualité plus élevée et favorise l'innovation et la productivité. Ce rapport adopte une approche holistique en tenant compte des pratiques du marché, du comportement des consommateurs et de la réglementation afin d'évaluer le fonctionnement de la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie et identifie les domaines dans lesquels les résultats du marché pour les consommateurs et les entreprises pourraient être améliorés.

L'étude a été réalisée en concertation étroite avec le gouvernement tunisien, la Banque centrale de Tunisie, le Conseil de la concurrence et d'autres partenaires locaux. Le rapport comprend l'évaluation de la concurrence dans trois grandes catégories de services financiers : l'offre de comptes courants pour les particuliers et les entreprises ; le financement bancaire en faveur des très petites, petites et moyennes entreprises, en particulier les prêts bancaires, et les paiements mobiles. Il propose quatre séries de recommandations dont la mise en œuvre permettrait un meilleur fonctionnement du marché du point de vue des consommateurs et des petites et moyennes entreprises.

La présente étude de marché s'est appuyée sur des travaux que la division de la concurrence de l'OCDE a déjà conduit dans ce domaine. Entre 2014 et 2016, l'OCDE a aidé plusieurs pays à utiliser les études de marché comme un outil important en matière de concurrence et les a soutenus pour renforcer le cadre juridique relatif aux études de marché, pour réaliser des études de marché conformes aux bonnes pratiques internationales et pour élaborer des documents d'orientation internes. En 2016, il a été décidé de faire des études de marché un sujet de réflexion stratégique du Comité de la concurrence, si bien qu'entre 2016 et 2018, l'OCDE a organisé des tables rondes, des auditions et des ateliers sur diverses facettes de cette thématique, notamment sur les caractéristiques des études de marché, sur les pouvoirs dont sont investies les autorités de la concurrence en matière de collecte d'informations, sur les garanties procédurales qui protègent les divers acteurs, sur les interactions entre les autorités de la concurrence et d'autres organismes publics lors de la réalisation d'études de marché et sur l'évaluation *ex post* des études de marché. Enfin, en 2018, l'OCDE a publié un Guide sur les études de marché à l'intention des autorités de la concurrence.

Le rapport vient compléter les efforts continus déployés par la Tunisie pour promouvoir la concurrence au sein de son économie. Parmi les autres initiatives prises figurent l'évaluation de la concurrence de l'OCDE dans le secteur du commerce de gros et de détail et dans celui du transport routier et maritime de marchandises, réalisée en 2019, l'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence, réalisé en 2022, et l'évaluation de la concurrence dans le secteur du tourisme, réalisée par l'OCDE en 2023.

Remerciements

Ce rapport a été élaboré par l'OCDE en étroite collaboration avec la Délégation de l'Union européenne en Tunisie, la Banque centrale de Tunisie, le ministère des Finances, le Conseil de la concurrence et d'autres parties prenantes tunisiennes, qui ont permis à l'équipe de mieux comprendre les marchés concernés et d'apporter une valeur ajoutée à l'analyse.

Nous remercions Marco Stella et Carl Daspect de la section économique de la délégation de l'UE à Tunis, ainsi que Nabil Felfel, Directeur général de la supervision bancaire de la Banque centrale de Tunisie, pour la bonne coopération, le soutien et la contribution à la coordination d'un projet d'une telle complexité.

Nous sommes reconnaissants à la Banque centrale de Tunisie et au ministère des Finances pour leur coopération, leur engagement et leur soutien tout au long du projet. En particulier, les auteurs remercient Marouane Abassi, gouverneur de la Banque centrale de Tunisie et son équipe, notamment Nadia Gamha, vice-gouverneur, Mourad Khazri Mersni, Asma Mebazaa, Mohamed Ali Naffouti, et Fethi Akkari de l'équipe de supervision bancaire, Jamel Ben Yaakoub et Fathi Abdelkader de l'Observatoire de l'inclusion financière, et Mohamed Sadroui et Nizar Chaddad de l'équipe des systèmes de paiement ainsi que Sihem Boughdiri Nemsia la ministre des Finances et son équipe, dirigée par Sonia Zoghلامي.

Nous sommes également reconnaissants à Ridha Ben Mahmoud, ancien Président du Conseil de la concurrence, et toute l'équipe du Conseil, en particulier Fathia Hammed, ancienne Vice-Présidente, Mohamed Mnasser, Vice-Président, et Mohamed Cheikhrouhou, Rapporteur Général, pour leur précieuse contribution.

L'OCDE souhaite également exprimer sa gratitude pour les discussions précieuses qu'elle a eues avec la direction et le personnel des différents services gouvernementaux et associations interrogés, notamment :

- Institut Tunisien de la Compétitivité et des Études Quantitative (ITCEQ)
- Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME)
- Société Tunisienne de Garantie (SOTUGAR)
- Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
- La Poste tunisienne
- Société Monétique Tunisie (SMT)
- Conseil Bancaire et Financier (CBF)
- Organisation de défense des consommateurs (ODC)

Nous tenons également à remercier la direction et le personnel des différentes banques et institutions financières, des prestataires de services de paiement et des bureaux d'information sur le crédit pour l'échange d'informations et pour leur précieuse contribution dans le cadre d'entretiens directs.

L'équipe du projet a eu des réunions productives avec des partenaires internationaux impliqués dans des projets liés au secteur bancaire et les auteurs souhaitent remercier en particulier le Fonds monétaire international, la Banque mondiale, la Société financière internationale, la *Kreditanstalt für Wiederaufbau* (KfW) et la *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ).

Les opinions exprimées dans le rapport ne reflètent pas nécessairement celles des organisations ou des personnes susmentionnées.

Ce rapport a été préparé par Tommaso Majer au sein d'une équipe dirigée par Saïd Kechida et composée de Matteo Giangaspero, Takuya Ohno, Matei Farcas et Manuela Sanchez Parra de la Division de la concurrence de l'OCDE et de Caroline Roulet de la Division des marchés financiers sous la supervision stratégique d'Ori Schwartz, chef de la Division de la concurrence de l'OCDE. Federica Maiorano et Richard May, également de la Division de la concurrence, ont revu le rapport et ont fourni des commentaires détaillés et utiles. Des remerciements particuliers sont adressés aux experts de l'OCDE qui ont apporté leur contribution et offert des commentaires et des réactions utiles. Il s'agit notamment de Nicolas Pinaud, directeur adjoint pour les affaires financières et les entreprises, et de Hans Christiansen, Miles Larbey, Chiara Monticone et Iota Nassr de la division des marchés financiers de l'OCDE. Nous souhaitons également remercier EMRHOD Consulting pour sa contribution ainsi que les consommateurs et les MPME qui ont participé aux enquêtes et fourni des informations précieuses.

Le rapport a été édité en anglais par Padraic Convery et préparé pour publication par Erica Agostinho de la division de la concurrence, Direction des affaires financières et des entreprises.

Table des matières

Avant-propos	3
Remerciements	4
Abréviations et acronymes	11
Résumé	12
1 Introduction	15
1.1. Services examinés	16
1.2. Méthode	16
1.3. Sources de données utilisées	17
1.4. Structure du rapport	20
Références	21
2 Le secteur de la banque de détail en Tunisie	23
2.1. Environnement économique	24
2.2. Panorama du secteur bancaire	26
2.3. Vue d'ensemble du cadre institutionnel	37
Références	39
Notes	42
3 Facteurs de la faiblesse de la concurrence dans le secteur des services bancaires en Tunisie	43
3.1. Rôle des établissements financiers publics	44
3.2. Liens entre les grands groupes industriels et le secteur bancaire	46
3.3. Actionnariat commun et cumul de mandats d'administrateur	47
3.4. L'association bancaire en Tunisie : le Conseil bancaire et financier (CBF)	52
3.5. Mécanisme de médiation dans le secteur bancaire en Tunisie	54
3.6. Dispositif réglementaire dans les services financiers	56
3.7. Conclusion	56
Références	57
Notes	58
4 Comptes courants	61
4.1. Paramètres de la concurrence	62
4.2. Comment les banques se livrent-elles concurrence ?	63
4.3. Structure du marché et parts de marché	65
4.4. Résultats du marché	69
4.5. Comportement des consommateurs	76
4.6. Cartes de paiement	81
4.7. Conclusions	84
Références	84

Notes	85
5 Les prêts bancaires aux très petites, petites et moyennes entreprises	87
5.1. Paramètres de la concurrence	88
5.2. Structure du marché et parts de marché	89
5.3. Résultats du marché	95
5.4. Comportement des MPME	103
5.5. Absence d'un bureau d'information sur le crédit	104
5.6. Autres restrictions réglementaires ayant une incidence sur les conditions de prêt	106
5.7. Conclusions	106
Références	107
Notes	108
6 Paiement mobile	111
6.1. Structure du secteur	112
6.2. La procédure d'agrément des prestataires de services de paiement	113
6.3. Structure des frais	114
6.4. Autres restrictions pour les prestataires de services de paiement	115
6.5. Conclusion	115
Références	116
Notes	116
7 Barrières à l'entrée et à l'expansion	117
7.1. Entrées, expansions et sorties récentes	118
7.2. La procédure d'agrément bancaire	119
7.3. Réseau d'agences	120
7.4. Faible engagement des consommateurs	123
7.5. Conclusions	123
Références	124
Notes	124
8 Synthèse des résultats	125
8.1. Une concurrence entravée par la structure du marché et par le cadre réglementaire	126
8.2. Une faible implication des consommateurs	127
8.3. Faiblesse des prêts aux TPME	128
8.4. Restrictions réglementaires injustifiées imposées aux établissements de paiement	130
8.5. Autres constatations	130
Références	131
9 Recommandations	133
9.1. Hiérarchie des recommandations	134
9.2. Principes	134
9.3. Mesures visant à inciter les banques à se livrer concurrence	135
9.4. Mesures visant à accroître l'implication des clients	142
9.5. Mesures visant à accroître la concurrence sur le marché des financements destinés aux TPME	147
9.6. Supprimer les restrictions injustifiées imposées aux établissements proposant des services de paiement	149
9.7. Autres recommandations	150
Références	150

10 Quantification des avantages pour les consommateurs	153
10.1. Les avantages de la concurrence	154
10.2. Quantification des avantages d'une concurrence accrue	155
10.3. Conclusion	162
Références	163
Notes	165
Annexe A. Méthodologie d'évaluation de la concurrence	167
Annexe B. Cadre réglementaire	171
Annexe C. Méthodologies de sondages auprès des consommateurs et des TPME	173
Références	178

GRAPHIQUES

Graphique 2.1. Principaux indicateurs économiques, 2015-22	24
Graphique 2.2. Taux directeur, taux de rémunération de l'épargne et taux du marché monétaire	25
Graphique 2.3. Répartition des principaux postes du bilan, 2021	29
Graphique 2.4. Intermédiation financière : la Tunisie par rapport au reste du monde	29
Graphique 2.5. Chiffre d'affaires et bénéfices nets des banques tunisiennes cotées, 2012-21	31
Graphique 2.6. Chiffre d'affaires et résultat net, 2012-21	32
Graphique 2.7. Rendement des capitaux propres, 2015-22	32
Graphique 2.8. Évolution du résultat net d'exploitation, 2010-21	33
Graphique 2.9. Le ROE des banques tunisiennes : comparaison internationale	33
Graphique 2.10. Taille du marché boursier tunisien comparativement à celui d'autres pays	34
Graphique 3.1. Structure de l'actionnariat des banques cotées	47
Graphique 3.2. Actionnaires communs au sein des banques tunisiennes cotées, 2022-23	51
Graphique 4.1. Prévalence des agences des banques et de La Poste par région	64
Graphique 4.2. Produits de crédit détenus auprès du fournisseur du compte courant professionnel ou d'autres fournisseurs	65
Graphique 4.3. Parts de marché des six plus grandes banques (par volume de comptes courants) à l'échelle nationale	66
Graphique 4.4. Revenus hors intérêts par compte courant corrigés de l'inflation	70
Graphique 4.5. Répartition des tarifs maximaux de tenue de compte en 2021 pour les principaux produits de banque de détail destinés aux particuliers	71
Graphique 4.6. Taux de pénétration bancaire en Tunisie et dans d'autres pays de la région MENA	73
Graphique 4.7. Proportion de PME disposant d'un compte courant professionnel ou d'un compte d'épargne en Tunisie et dans les pays de la région MENA	74
Graphique 4.8. Détention de cartes de débit et de crédit en Tunisie par rapport à une sélection de pays de la région MENA	82
Graphique 4.9. Proportion des consommateurs susceptibles d'utiliser une carte dans plusieurs scénarios hypothétiques	83
Graphique 5.1. Proportion des TPME sollicitant des crédits auprès d'établissements de microfinancement, en fonction de la taille des entreprises	89
Graphique 5.2. Montant total prêté pour différents produits (2007-21) en TND	91
Graphique 5.3. Évolution de la part des dix plus grandes banques dans l'offre de prêts (crédits à moyen terme)	92
Graphique 5.4. Cheminement des MPME dans leur recherche de financement	95
Graphique 5.5. Principales raisons dissuadant de demander de nouveaux prêts ou de nouvelles lignes de crédit	96
Graphique 5.6. Plafond appliqué aux crédits à moyen terme entre janvier 2015 et décembre 2022	98
Graphique 5.7. Taux d'intérêt moyens appliqués par les banques en pourcentage du taux plafond pour les crédits à moyen terme (janvier 2019 à décembre 2021)	99
Graphique 5.8. Niveau des garanties demandées en Tunisie et dans d'autres pays	102

Graphique 7.1. Modes d'accès aux comptes courants personnels les plus fréquemment utilisés en fonction de l'âge	121
Graphique 10.1. Variations du surplus du consommateur	157
Graphique 10.2. Chiffres d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants (2015-20)	160

TABLEAUX

Tableau 2.1. Répartition des actifs et des crédits par type d'établissement financier	27
Tableau 2.2. Répartition des banques résidentes en fonction de la nature de l'actionariat, 2015-22	28
Tableau 3.1. Parts de l'offre des plus grandes entités publiques dans des secteurs spécifiques	45
Tableau 3.2. Moyenne des prêts non performants dans les banques cotées en bourse	45
Tableau 3.3. Nombre de plaintes	55
Tableau 4.1. Parts de marché pour les comptes courants personnels par région géographique	67
Tableau 4.2. Parts de marché pour les comptes courants personnels par statut professionnel (catégories sélectionnées)	67
Tableau 4.3. Parts de marché en fonction de la taille de l'entreprise	68
Tableau 4.4. Parts de marché par région géographique	68
Tableau 4.5. Taux de pénétration bancaire par sexe	73
Tableau 4.6. Taux de pénétration bancaire par catégorie de revenus	73
Tableau 4.7. Proportion de personnes possédant des comptes courants et d'épargne	75
Tableau 4.8. Pénétration bancaire en fonction du statut professionnel (catégories sélectionnées)	81
Tableau 5.1. Proportion dans les encours de prêts par type de banque pour certaines catégories de prêts (fin 2021)	93
Tableau 5.2. Taux d'intérêt effectif moyens pour la période janvier-juin 2022 et plafonds pour la période juillet-décembre 2022 par produit de crédit	97
Tableau 7.1. Évolution du nombre d'agences bancaires entre 2012 et 2021	120
Tableau 7.2. Modalités d'ouverture d'un compte courant	121
Tableau 10.1. Revenus de taux d'intérêt provenant de certains prêts bancaires	158
Tableau 10.2. Chiffres d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants	159
Tableau 10.3. Estimation des effets sur les prix des recommandations choisies	162
Tableau 10.4. Estimations des avantages pour le consommateur des recommandations choisies	162

ENCADRÉS

Encadré 2.1. Activité bancaire et finance islamique	28
Encadré 2.2. Politique de la Banque Centrale de Tunisie pour une conduite saine du marché bancaire	38
Encadré 3.1. Données empiriques sur les effets de l'actionariat commun et du cumul de mandats d'administrateur	49
Encadré 4.1. La Poste Tunisienne	75
Encadré 5.1. Séparation entre institutions financières et non financières	94
Encadré 5.2. Exemples de plafonnement des taux d'intérêt débiteurs à travers le monde	101
Encadré 6.1. Exigences de fonds propres applicables aux prestataires de services de paiement dans l'UE	114
Encadré 9.1. Initiatives de promotion de la concurrence	136
Encadré 9.2. Opérateurs postaux et inclusion financière dans les pays de la région MENA	139
Encadré 9.3. Le système bancaire ouvert au Royaume-Uni	141
Encadré 9.4. Le <i>Current Account Switching Service</i> (CASS) au Royaume-Uni	143
Encadré 9.5. Le réseau international des médiateurs financiers (<i>International Network for Financial Services Ombudsman Schemes – INFO</i>)	144
Encadré 9.6. Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (RIEF)	146
Encadré 9.7. Impact des registres des sûretés sur les biens meubles	149
Encadré 10.1. Évaluation des variations du surplus du consommateur	157

Suivez les publications de l'OCDE sur :



<https://twitter.com/OECD>



<https://www.facebook.com/theOECD>



<https://www.linkedin.com/company/organisation-eco-cooperation-development-organisation-cooperation-developpement-eco/>



<https://www.youtube.com/user/OECDiLibrary>



<https://www.oecd.org/newsletters/>

Abréviations et acronymes

ATB	Arab Tunisian Bank
BCA	Compte courant professionnel
BCT	Banque centrale de Tunisie
BEI	Banque européenne d'investissement
BERD	Banque européenne pour la reconstruction et le développement
BFPME	Banque de financement des petites et moyennes entreprises
BH	Banque de l'habitat
BIAT	Banque internationale arabe de Tunisie
BM	Banque mondiale
BT	Banque de Tunisie
BTE	Banque de Tunisie et des Émirats
BTS	Banque tunisienne de solidarité
BVMT	Bourse des valeurs mobilières de Tunis
CBF	Conseil bancaire et financier
CDC	Caisse des dépôts et consignations
EDIBTA	Résultat avant intérêts, impôts et amortissements
FinCoNet	Organisation internationale de protection des consommateurs de produits et services financiers
FMI	Fonds monétaire international
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
IDE	Investissement direct étranger
IHH	Indice de Herfindahl-Hirschman
INS	Institut national de la statistique
ITCEQ	Institut tunisien de la compétitivité et des études quantitatives
KFW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
La Poste	La Poste tunisienne
MENA	Moyen-Orient et Afrique du Nord
OCD	Organisation tunisienne de défense du consommateur
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIF	Observatoire d'inclusion financière
PCA	Compte courant personnel
PME	Petites et moyennes entreprises
PNP	Prêts non performants
Résultat net	Différence entre les intérêts perçus sur les prêts et les intérêts versés sur les dépôts
RMP	Réglementation des marchés de produits
ROE	Rendement des capitaux propres
RWA	Actifs pondérés par le risque
SMT	Société monétique tunisienne
SOTUGAR	Société tunisienne de garantie
STB	Société tunisienne de banque
UBCI	Union bancaire pour le commerce et l'industrie
UIB	Union internationale de banques

Résumé

Ce rapport évalue le fonctionnement de la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie et formule des recommandations pour l'améliorer lorsque cela se justifie. Il porte sur trois grands segments de ce secteur :

- les comptes courants personnels et professionnels utilisés pour conserver de l'argent accessible rapidement, effectuer et recevoir des paiements et emprunter de l'argent à court terme sous la forme d'une autorisation de découvert ;
- le financement bancaire, plus précisément les prêts bancaires, aux très petites, petites et moyennes entreprises ; et
- les services de paiement mobile, y compris l'ouverture d'un compte de paiement, le paiement et retrait d'espèces et les opérations de transfert d'argent.

Principaux résultats

Le secteur de la banque de détail doit être réellement concurrentiel pour favoriser l'inclusion financière et l'investissement privé. Or, le rapport met en évidence plusieurs domaines dans lesquels la concurrence ne fonctionne pas au bénéfice des consommateurs comme elle pourrait l'être.

Une faible implication des consommateurs

La concurrence ne fonctionne bien que si les consommateurs sont suffisamment informés pour choisir le produit ou service qui offre le meilleur rapport qualité-prix. Il faut que les consommateurs sachent qu'ils peuvent comparer les prestataires, puissent et veuillent obtenir et comprendre les informations sur les caractéristiques des produits et évaluer ces caractéristiques pour sélectionner l'offre qui leur convient le mieux. Il faut aussi qu'ils aient la possibilité et la volonté de choisir leur produit préféré ou de changer de produit. Enfin, pour que les entreprises aient envie d'offrir un meilleur produit, elles doivent avoir l'impression que les consommateurs sont susceptibles de réagir à une meilleure offre. S'ils ne réagissent pas au produit et si les banques ne s'attendent pas à ce qu'ils le fassent, elles n'ont guère d'intérêt à se faire concurrence, ce qui peut se traduire par des prix plus élevés et une moindre qualité.

Or, les données montrent que les consommateurs tunisiens sont relativement passifs. Sur le marché des comptes courants, quatre consommateurs sur cinq et deux petites entreprises sur trois ne comparent pas les tarifs lors de l'ouverture d'un compte, et deux consommateurs sur trois affirment ne pas connaître le montant des frais bancaires. Seulement 3 % des particuliers et 4 % des petites entreprises ont changé de prestataire de compte courant au cours de l'année écoulée, et les petites entreprises sont nombreuses à rester longtemps fidèles au même prestataire de compte courant. Les chefs d'entreprise qui ont besoin d'un financement se tournent souvent vers la banque où est domicilié leur compte courant, et bon nombre d'entre eux ne contractent des prêts qu'après de leur banque.

Particuliers et petites entreprises peuvent trouver coûteux de rassembler et comprendre les informations sur les produits financiers et de réagir à ces informations. Les banques en Tunisie ne prennent pas suffisamment de mesures pour permettre aux consommateurs de trouver des informations pertinentes et comparables au sujet des tarifs. Par ailleurs, elles créent des obstacles, monétaires et non monétaires, à la fermeture de comptes, si bien qu'il est plus difficile de changer de banque. La pression concurrentielle

qui pourrait conduire les banques à baisser les prix ou augmenter la qualité des services s'en trouve affaiblie. La passivité des consommateurs représente aussi un obstacle à l'entrée et à l'expansion parce qu'il est plus difficile pour les banques d'attirer de nouveaux clients.

Faiblesse des prêts aux TPME

Les petites entreprises tunisiennes ont du mal à accéder au financement. L'analyse de l'OCDE met en évidence la place des activités bancaires reposant sur des relations de long terme en Tunisie. 45 % des TPME ne détiennent des produits financiers qu'auprès de leur prestataire de compte courant et plus de la moitié d'entre elles ne font pas de comparaison entre banques.

Il ressort de l'analyse que plusieurs raisons les en empêchent. À titre d'exemple, du fait de l'absence de bureau privé d'information sur le crédit, les banques ont relativement peu de moyens d'évaluer le risque que présentent les nouveaux emprunteurs, ce qui amplifie les conséquences du monopole de l'information sur les clients existants. Le manque d'informations disponibles et le plafonnement du taux d'intérêt applicable aux prêts empêchent les banques d'évaluer le risque de crédit et d'en fixer le juste prix, ce qui les conduit à exiger une garantie. Autre raison : la forte aversion des banques au risque, elle-même imputable à la durée de la procédure à suivre pour acquérir la propriété d'une garantie en cas de défaillance de l'emprunteur et à l'absence de registre des sûretés sur les biens meubles, qui dissuade les banques d'accepter d'autre garantie que des terres.

Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont fait part de leurs préoccupations concernant les pratiques à travers lesquelles les banques favorisent les emprunteurs avec lesquels elles ont des liens. L'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence réalisé en 2022 montre en effet qu'en 2019, cinq groupes industriels contrôlaient plus de 60 % du chiffre d'affaires des plus importantes entreprises privées du pays. Ces cinq groupes ont également des liens directs avec les banques, ce qui peut rendre plus difficile l'accès au crédit des entreprises qui n'ont pas de liens avec ces groupes. Bien que les effets de ce phénomène n'aient pas pu être analysés de façon précise faute de données granulaires, l'OCDE juge très probable que les liens entre banques et groupes industriels aient une incidence sur les activités de prêt en général.

Restrictions injustifiées imposées aux établissements de services de paiement

L'analyse de la législation applicable réalisée par l'OCDE a permis de mettre en évidence plusieurs dispositions qui font obstacle de manière injustifiée à l'entrée sur le marché des prestataires de services de paiement. Ainsi, pour obtenir l'agrément, les établissements qui souhaitent offrir des services financiers doivent justifier d'un capital minimum 12 à 76 fois plus élevé que ce qui est exigé dans d'autres pays (en fonction du service concerné). De surcroît, l'existence de dispositions *ad hoc* et la durée de la procédure, qui dans les faits est longue, réduisent la transparence et augmentent les coûts à supporter par les demandeurs. En pratique, la procédure d'agrément se révèle favorable aux filiales de groupes bancaires existants et exclut toutes les fintechs indépendantes.

Alors qu'ailleurs, les fintechs ont joué un rôle important dans l'intensification de la concurrence et l'amélioration de l'inclusion financière parce qu'elles offrent des solutions innovantes et moins coûteuses que celles proposées par les banques traditionnelles, en Tunisie, la réglementation dissuade les nouvelles entreprises d'entrer sur le marché de la banque de détail et limite la capacité des nombreuses personnes qui n'ont pas de compte à accéder aux services de paiement.

Une concurrence entravée par la structure du marché et par le cadre réglementaire

Plusieurs autres facteurs peuvent affaiblir la concurrence sur les marchés qui font l'objet du présent rapport. Certaines dispositions juridiques, les pratiques du marché et la structure de l'actionnariat sont de nature à faciliter le partage d'informations commercialement sensibles et à encourager une surveillance

des stratégies tarifaires, augmentant le risque d'un comportement coordonné. La présence de l'État, actionnaire majoritaire des trois des plus grandes banques, affaiblit un peu plus encore la concurrence. Les banques publiques ont généralement moins de raisons de devenir plus efficaces et d'innover et les équipes dirigeantes n'ont aucune motivation à réduire les coûts et à accroître les bénéfices.

La concurrence et le choix du fournisseur sont limités par le rôle des réseaux d'agences. Du fait de la faible pénétration de la banque en ligne, les banques s'appuient sur leurs agences pour fournir des services à la clientèle existante et attirer de nouveaux clients, ce qui représente un coût important pour les banques qui souhaitent élargir leur clientèle et limite le choix des consommateurs, en particulier dans les zones rurales, où les agences sont moins nombreuses.

Les données montrent que la situation du marché est caractéristique d'une faiblesse de la concurrence. Les commissions et les recettes tirées des comptes courants, de même que la rentabilité générale des banques, ont connu une hausse constante au cours de la décennie écoulée. À cela s'ajoute que le secteur financier innove peu, comme le montre par exemple la place très limitée de la banque en ligne et des paiements mobiles.

Principales recommandations

Le rapport formule un ensemble de recommandations de nature à améliorer le fonctionnement de la concurrence. Il est seulement possible de quantifier les avantages pour un sous-ensemble de recommandations, mais l'OCDE estime que la mise en œuvre de ce sous-ensemble représenterait environ 325 millions d'euros par an en termes de baisse des prix et des taux d'intérêt pour les consommateurs et les entreprises, ce qui correspond à 0,8 % du PIB tunisien de 2021. Ces chiffres sont vraisemblablement sous-estimés parce qu'il n'a pas été possible de quantifier les effets de chacune des recommandations faute de données détaillées. Ils ne rendent en outre pas compte des avantages dynamiques de la concurrence, qui peuvent être non négligeables mais sont difficiles à évaluer.

Pour résumer, quatre séries de recommandations sont formulées :

- Mesures visant à accroître l'implication des clients. Ces mesures englobent des recommandations qui, si elles sont suivies, donneraient aux clients les moyens d'accéder à l'information, de l'évaluer et de réagir en conséquence et permettraient de réformer le mécanisme de médiation pour que les particuliers et les entreprises disposent d'une voie de recours effective.
- Mesures visant à accroître la concurrence sur le marché des financements destinés aux TPME. Ces recommandations devraient permettre que les TPME aient davantage la possibilité de prendre des décisions éclairées au sujet des prêts et d'encourager la création d'un bureau privé d'information sur le crédit et d'un registre des sûretés sur les biens meubles.
- Mesures visant à éliminer les dispositions réglementaires qui affaiblissent de manière injustifiée la concurrence dans le marché des services de paiement. Ces recommandations portent notamment sur l'adoption d'une approche fondée sur le risque afin de réduire les obstacles réglementaires à l'entrée sur le marché.
- Mesures visant à inciter les banques à se livrer concurrence. Il s'agirait de revoir le statut du Conseil Bancaire et Financier, de renforcer le rôle du Conseil de la concurrence, d'accroître l'indépendance des administrateurs des banques et de revoir le rôle de l'État dans le secteur de la banque de détail.

En outre, l'OCDE réitère les recommandations formulées dans l'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence réalisé en 2022 concernant le renforcement de la coopération entre le Conseil de la concurrence et l'autorité de réglementation du secteur financier.

1 Introduction

Ces dernières décennies, les Tunisiens ont vu leur niveau de vie s'améliorer et le taux de pauvreté reculer. La pandémie de COVID-19 et la crise économique qui en a résulté ont cependant été lourdes de conséquences pour le tourisme, l'activité industrielle et les exportations, et laisseront vraisemblablement des cicatrices profondes dans le tissu économique et social. En 2021, dans le cadre du Programme d'appui à la gouvernance économique mis en place par l'Union européenne (UE), l'OCDE a été invitée à conduire une étude de marché et une évaluation de la concurrence dans le secteur de la banque de détail en coopération avec le Conseil de la concurrence – l'autorité de la concurrence tunisienne. Le programme prévoyait également un examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence, dont les résultats ont été publiés en 2022, et une évaluation de la concurrence dans le secteur du tourisme, publiée en 2023. En 2019, l'OCDE a conduit une évaluation de la concurrence dans le secteur du commerce de gros et de détail et dans celui du transport routier et maritime de marchandises. Ce chapitre présente une description des services examinés et de la méthode employée.

1.1. Services examinés

Le rapport porte sur les comptes courants personnels et professionnels, les prêts bancaires en faveur des très petites, petites et moyennes entreprises (TPME) et les services de paiement mobile.

- Les comptes courants servent à conserver de l'argent accessible rapidement, à effectuer et recevoir des paiements et à emprunter de l'argent à court terme au moyen d'une autorisation de découvert. Ils sont proposés par les banques et par La Poste, l'opérateur postal tunisien. Les entreprises voient souvent les comptes courants comme un moyen d'établir une relation bancaire avec le prestataire.
- Les TPME ont accès à un large éventail d'instruments de financement par l'emprunt ou en fonds propres. Les premiers englobent les prêts bancaires, le crédit-bail, l'affacturage et la microfinance, et les seconds le marché boursier et le capital-risque. Le rapport se concentre sur les prêts bancaires mais fournit au besoin des informations sur le crédit-bail et l'affacturage. En Tunisie, les prêts bancaires aux TPME englobent l'autorisation de découvert, les prêts à court terme (d'une durée inférieure à un an), à moyen terme (d'une durée comprise entre un et sept ans) et à long terme (d'une durée supérieure à sept ans). Les produits de la microfinance n'entrent pas dans le champ de l'examen.
- Les services de paiement mobile englobent toutes les opérations effectuées avec un téléphone mobile – ouverture d'un compte de paiement, paiement en espèces et retrait d'espèces, opérations de transfert d'argent, paiement électronique et carte électronique prépayée, entre autres. En Tunisie, ces services sont encore en cours de développement, et les parties prenantes rencontrées ont fait part de leurs préoccupations concernant d'éventuelles barrières à l'entrée. C'est pourquoi le chapitre 6 s'appuie sur le Manuel pour l'évaluation de l'impact sur la concurrence de l'OCDE pour repérer la législation pertinente et mettre en évidence les obstacles à la concurrence.

1.2. Méthode

Le projet prend la forme d'une étude de marché couplée avec une évaluation de la concurrence. L'étude de marché a été réalisée selon la méthode décrite dans le Guide sur les études de marché à l'intention des autorités de la concurrence publié par l'OCDE (OCDE, 2018^[1]). Pour étudier un marché, il est nécessaire d'évaluer le fonctionnement global de la concurrence afin de bien cerner l'impact des forces et des structures du marché. Cette évaluation approfondie repose sur des données empiriques et tient compte du comportement des consommateurs et des entreprises (qu'elles soient déjà sur le marché ou envisagent d'y entrer) et de la réglementation. Les études de marché peuvent être utilisées à diverses fins. Elles peuvent par exemple être employées dans un but de promotion de la concurrence, afin de repérer les aspects négatifs pour les consommateurs et de définir les réformes nécessaires pour que le fonctionnement des marchés leur soit plus favorable. Elles peuvent aussi être un moyen de mieux connaître un secteur particulier, ce qui peut par la suite être utile aux décideurs, ou aider les autorités de la concurrence à faire respecter le droit de la concurrence parce qu'elles facilitent la découverte de preuves sur le comportement des entreprises.

L'évaluation de la concurrence a quant à elle été réalisée comme indiqué dans le Manuel pour l'évaluation de la concurrence mis au point par le Groupe de travail n° 2 du Comité de la concurrence de l'OCDE (OCDE, 2019^[2]). Le Manuel décrit la méthode à suivre pour repérer les dispositions législatives et réglementaires susceptibles de faire obstacle à la concurrence. Le projet adopte une approche associant étude de marché et évaluation de la concurrence.

Le secteur des services financiers est très réglementé en raison de son importance pour l'économie dans son ensemble. Les consommateurs comptent sur les banques pour recevoir et effectuer des paiements, conserver leur épargne et obtenir des prêts. De leur côté, les entreprises doivent pouvoir accéder à des

financements pour mener et développer leur activité. L'une des principales finalités de la réglementation financière est d'atténuer les risques que les établissements financiers sont susceptibles de faire peser sur la stabilité financière, par exemple en prenant des risques excessifs sans tenir compte des conséquences de leur comportement sur le reste de l'économie.

Pour autant, les restrictions imposées à ces établissements doivent rester proportionnées par rapport aux avantages attendus. À défaut, une réglementation trop stricte peut avoir une incidence négative sur la concurrence parce qu'elle fait obstacle à l'entrée ou à l'expansion. Pour repérer les faiblesses des marchés financiers, il faut impérativement en comprendre le fonctionnement, les problèmes provenant souvent de l'interaction entre les pratiques du marché, le comportement du consommateur et la réglementation qui détermine la situation du marché.

La relation entre la concurrence dans le secteur bancaire et la stabilité financière est complexe. D'après Vives (2016^[3]), la concurrence peut mettre en péril la stabilité financière aussi bien à travers le passif qu'à travers l'actif du bilan des intermédiaires financiers. Premièrement, elle peut accentuer le problème de coordination des déposants et des investisseurs et augmenter ainsi le risque de ruée bancaire. Deuxièmement, elle est susceptible d'accroître la tentation de prendre des risques et le risque de faillite bancaire.

Toutefois, toujours d'après Vives (2016^[3]), il est possible de limiter cette corrélation négative entre concurrence et stabilité financière en introduisant une réglementation qui internalise les externalités et des normes de fonds propres, et en coordonnant politique de la concurrence et politique prudentielle. Ainsi, il peut être envisagé d'assortir une politique de la concurrence qui facilite l'entrée sur le marché et renforce la contestabilité du marché – en abaissant le coût du changement de fournisseur ou en augmentant les informations à la disposition des consommateurs, par exemple – d'un durcissement des exigences prudentielles. Il arrive aussi que la réglementation prudentielle constitue un obstacle à l'entrée, notamment pour les petites entreprises, en particulier lorsque les coûts supportés pour respecter la réglementation augmentent en raison de nouvelles règles.

Il existe en outre des domaines dans lesquels la politique de la concurrence va dans le même sens que la politique prudentielle et joue un rôle complémentaire. À titre d'exemple, la concurrence atténue le risque lié aux banques d'importance systémique et les distorsions provoquées par les avantages dont jouissent les grandes banques en matière de financement. Par ailleurs, la création d'une infrastructure de marché, par exemple d'un bureau d'information sur le crédit, est de nature à atténuer le risque de crédit grâce à une réduction des asymétries d'information et à limiter l'avantage concurrentiel dont bénéficient les grandes banques disposant d'une grosse clientèle.

L'OCDE adopte une approche globale et fait appel à la fois au Manuel pour l'évaluation de l'impact sur la concurrence et aux outils d'étude de marché afin de cerner la dynamique du marché et de formuler des recommandations tenant compte à la fois des pratiques du marché et du cadre réglementaire.

1.3. Sources de données utilisées

L'analyse présentée dans ce rapport repose sur des informations provenant de sources très diverses, notamment d'entretiens avec plusieurs parties prenantes, d'un examen de la législation relative au secteur bancaire, de deux enquêtes auprès des consommateurs et de TPME, de données accessibles au public diffusées par des organisations tunisiennes et internationales. À cela s'ajoutent des données de Refinitiv, un fournisseur de données, et des données qualitatives et quantitatives communiquées par la BCT. Cette section décrit brièvement chacune de ces sources.

1.3.1. Rencontres avec des parties prenantes

L'équipe de projet a organisé 52 rencontres avec les différentes parties prenantes, y compris 33 en présentiel et 19 par vidéoconférence. L'équipe a rencontré des représentants de l'administration tunisienne, des hauts cadres des banques de la place, des acteurs du secteur privé et des représentants de partenaires internationaux.

1.3.2. Législation

La recherche des dispositions législatives et réglementaires à retenir s'est faite au moyen de la base de données juridique en ligne Qanouni et de la liste des textes applicables (telle qu'elle se présentait en janvier 2022) publiée sur le site Internet de la BCT. Des éléments fournis par la BCT sont venus compléter les résultats de cette recherche. Après affinement, 68 textes législatifs et réglementaires applicables au secteur bancaire ont été analysés dans le cadre du projet.

1.3.3. Enquêtes

L'OCDE a chargé Emrhod Consulting, une société d'étude de marché ayant des bureaux à Tunis et à Alger, d'administrer deux enquêtes, l'une auprès des consommateurs (nommée « l'enquête auprès des consommateurs » dans la suite du document) et l'autre auprès des TPME (« l'enquête auprès des TPME »).

Les questions posées dans la première enquête devaient principalement permettre de savoir :

- si les personnes interrogées disposent d'un compte courant personnel ou d'un compte de dépôt ou d'aucun de ces deux types de comptes ;
- à quel prestataire de compte courant elles font appel ;
- quels critères entrent en ligne de compte dans le choix d'un prestataire ;
- quel type d'interactions les personnes entretiennent avec le marché des comptes courants personnels – propension à comparer différents prestataires avant d'en choisir un, changement de prestataire et raisons ayant motivé leur choix, par exemple.

Les questions posées dans l'enquête auprès des TPME devaient principalement permettre de savoir :

- si la TPME est titulaire d'un compte professionnel ;
- à quel prestataire de compte courant elle fait appel ;
- quels critères entrent en ligne de compte dans le choix d'un prestataire ;
- quel type d'interactions les TPME entretiennent avec le marché des comptes courants professionnels ;
- quelle perception les TPME ont des services permettant de réaliser des opérations internationales ;
- quelles démarches les TPME doivent accomplir pour obtenir un financement et quels obstacles les empêchent d'accéder à un financement.

L'Annex C fournit des précisions sur la méthode employée et contient le questionnaire qui a servi de base à chaque enquête.

1.3.4. Données accessibles au public

L'analyse fait appel à diverses données accessibles au public.

- Enquêtes sur les entreprises conduites par la Banque mondiale. Administrées auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises privées, les Enquêtes sur les entreprises de la Banque mondiale servent à recueillir des données sur les caractéristiques et les performances des

entreprises et sur de multiples sujets, dont l'accès au financement. Elles sont administrées alternativement en Europe et en Asie centrale, dans la région MENA, en Asie du Sud, en Asie de l'Est et dans le Pacifique, et dans la région Amérique latine et Caraïbes (Banque mondiale, 2022^[4]).

- Base de données *Global Findex* de la Banque mondiale. La base de données *Global Findex 2021* contient près de 300 indicateurs, se rapportant à 160 pays, sur la possession d'un compte, les paiements, l'épargne, le crédit et la résilience financière. Les données peuvent en outre être ventilées selon sexe, le niveau de revenu, la participation au marché du travail, l'âge et le milieu de vie (urbain ou rural) (Banque mondiale, 2021^[5]).
- Base de données mondiale sur le développement financier. Cette base de données contient 108 indicateurs financiers renseignant sur la profondeur, l'accessibilité, l'efficacité et la stabilité des systèmes financiers de 214 économies (Banque mondiale, 2022^[6]).
- Bases de données des perspectives de l'économie mondiale du Fonds monétaire international (FMI). Ces bases de données contiennent des informations sur les comptes nationaux, la politique monétaire, les échanges commerciaux, les finances publiques et la balance des paiements (Fonds monétaire international, 2023^[7]).
- World Federation of Exchange (WFE). Les bases de données de la World Federation of Exchange (WFE) contiennent des informations sur les marchés nationaux des actions et des obligations d'entreprise (The World Federation of Exchanges, 2022^[8]).
- Données publiées sur le site Internet de la BCT. Le site Internet de la BCT et les rapports qu'elle publie fournissent de nombreuses informations sur le secteur bancaire tunisien.
- Données publiées sur le site Internet de la Bourse des valeurs mobilières de Tunis (BVMT). Le site Internet de la BVMT fournit des informations sur les principaux actionnaires (détenant plus de 5 % du capital) des entreprises cotées et sur la composition du conseil d'administration de ces entreprises (Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis, 2023^[9]).
- Données du site Internet de l'Institut national de la statistique (INS). Le site Internet de l'INS publie des informations sur le nombre d'entreprises en Tunisie, ventilées en fonction de diverses caractéristiques – implantation géographique, effectif, activité économique par exemple.
- Données issues des rapports annuels des banques tunisiennes.

Lorsque cela était pertinent et possible, les données sur le secteur tunisien de la banque de détail ont été comparées avec des données se rapportant à un ensemble d'autres pays comparables, ce qui a permis de savoir si la situation est différente de ce qu'elle pourrait être dans un environnement plus concurrentiel. Même s'il n'existe pas de base de comparaison parfaite parce que les services financiers peuvent différer d'un pays à l'autre et que la concurrence ne fonctionne pas toujours parfaitement dans les pays comparables, les données relatives à la Tunisie ont été confrontées aux données disponibles se rapportant à d'autres pays de la région MENA, de même qu'aux pays de l'UE et de l'OCDE. D'une part, les pays géographiquement proches peuvent avoir en commun avec la Tunisie des caractéristiques culturelles, économiques et réglementaires, ce qui en fait des points de repère intéressants. D'autre part, on retrouve parfois dans ces pays certains des facteurs susceptibles d'expliquer la situation du marché observée en Tunisie. C'est pourquoi, lorsque les données disponibles le permettent, ce rapport présente des comparaisons avec des pays de la région MENA, de l'UE et de l'OCDE.

Enfin, les pays inclus dans la région MENA variant d'une source à l'autre, une note précise quels pays sont pris en compte pour chacune des comparaisons.

1.3.5. Données propriétaires

Le rapport utilise des données de Refinitiv, un fournisseur de données sur les marchés financiers et d'infrastructures financières. La base de données contient notamment des informations générales sur le bilan, le compte de résultat et l'actionnariat des banques.

1.3.6. Informations communiquées par la BCT

À la suite des premières discussions avec les parties prenantes, l'OCDE a préparé des questionnaires qualitatifs et quantitatifs pour obtenir diverses informations de la part d'acteurs publics et privés.

La BCT a communiqué des informations qualitatives sur le plafond appliqué au taux d'intérêt sur les prêts, sur les registres publics contenant des informations sur les crédits et sur les objectifs visés par les pouvoirs publics à travers certaines dispositions législatives. Elle a également fourni des données agrégées anonymisées sur : i) le taux d'intérêt moyen appliqué par les banques sur divers types de prêts et son évolution dans le temps, ii) le portefeuille de prêts des plus grandes banques, iii) le volume de comptes courants et les recettes autres que les intérêts liées à ces comptes courants, iv) la liste des frais bancaires liés aux comptes courants v) le réseau d'agences des banques et vi) le taux d'intérêt moyen appliqué par les banques sur divers types de prêts et son évolution dans le temps.

Toutefois, bon nombre des informations qualitatives et quantitatives demandées n'étaient pas disponibles ou n'ont pas été communiquées. Plus précisément, l'OCDE n'a pas obtenu i) d'informations qualitatives précises sur la stratégie et les pratiques des banques, ii) de données sur le volume des prêts consentis à des emprunteurs liés à la banque, iii) de données granulaires sur les prêts – notamment le coût, le montant et les caractéristiques des emprunteurs (par exemple des informations sur la taille des emprunteurs, permettant de faire la différence entre très petites, petites et moyennes entreprises) –, qui auraient permis d'évaluer l'impact du plafond appliqué aux taux d'intérêt sur les prêts, et iv) de données complètes sur la structure de l'actionariat et sur la composition des conseils d'administration des banques, en particulier des banques non cotées.

Du fait de ce manque d'informations, il est difficile d'apprécier le fonctionnement de la concurrence dans les secteurs étudiés, et, dans certains cas, impossible d'évaluer l'incidence de certaines caractéristiques du marché sur la performance du marché.

1.4. Structure du rapport

Ce document est structuré de la façon suivante.

- Le chapitre 2 présente un panorama du secteur tunisien de la banque de détail, des principaux acteurs du marché et du cadre institutionnel et réglementaire.
- Le chapitre 3 décrit plusieurs aspects de ce secteur qui ont une incidence sur le fonctionnement de la concurrence, à savoir la présence de l'État, l'influence exercée sur les banques par de grands groupes industriels, le rôle de l'association bancaire, l'inefficacité des mécanismes de médiation à la disposition des consommateurs tunisiens et le manque de coopération entre la BCT et le Conseil de la concurrence.
- Le chapitre 4 présente l'évaluation de la concurrence sur le marché des comptes courants personnels et professionnels.
- Le chapitre 5 présente l'évaluation de la concurrence sur le marché des prêts bancaires aux TPME.
- Le chapitre 6 évalue la législation relative aux paiements mobiles au moyen du Manuel pour l'évaluation de la concurrence de l'OCDE.
- Le chapitre 7 présente l'évaluation des barrières à l'entrée et à l'expansion présentes dans le secteur de la banque de détail.
- Le chapitre 8 est consacré à la synthèse des résultats.
- Le chapitre 9 présente les recommandations.

Pour conclure, le chapitre 10 quantifie les avantages que le consommateur retirerait de la mise en œuvre des recommandations.

Références

- Banque mondiale (2022), *Enterprise Surveys Indicators Data*, [4]
<https://www.enterprisesurveys.org/en/enterprisesurveys> (accessed on 22 May 2023).
- Banque mondiale (2022), *Global Financial Development Database*, [6]
<https://www.worldbank.org/en/publication/gfdr/data/global-financial-development-database>
 (accessed on 22 May 2023).
- Banque mondiale (2021), *The Global Findex Database 2021*, [5]
<https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex> (accessed on 22 May 2023).
- Bourse des Valués Immobilières de Tunisie (2023), *Listed companies*, [9]
<https://www.bvmt.com.tn/fr/entreprises/list> (accessed on 25 May 2023).
- Fonds monétaire international (2023), *World Economic Outlook Database*, [7]
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/weo-database/2023/April> (accessed on 22 May 2023).
- OCDE (2019), *OECD Competition Assessment Toolkit*, [2]
<https://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm> (accessed on 22 May 2023).
- OCDE (2018), *Market Studies Guide for Competition Authorities*, [1]
<https://www.oecd.org/competition/market-studies-guide-for-competition-authorities.htm>
 (accessed on 1 August 2022).
- The World Federation of Exchanges (2022), *Welcome to the future of markets*, [8]
<https://www.world-exchanges.org/> (accessed on 22 May 2023).
- Vives, X. (2016), *Competition and stability in banking : the role of regulation and competition policy*, Princeton University Press. [3]

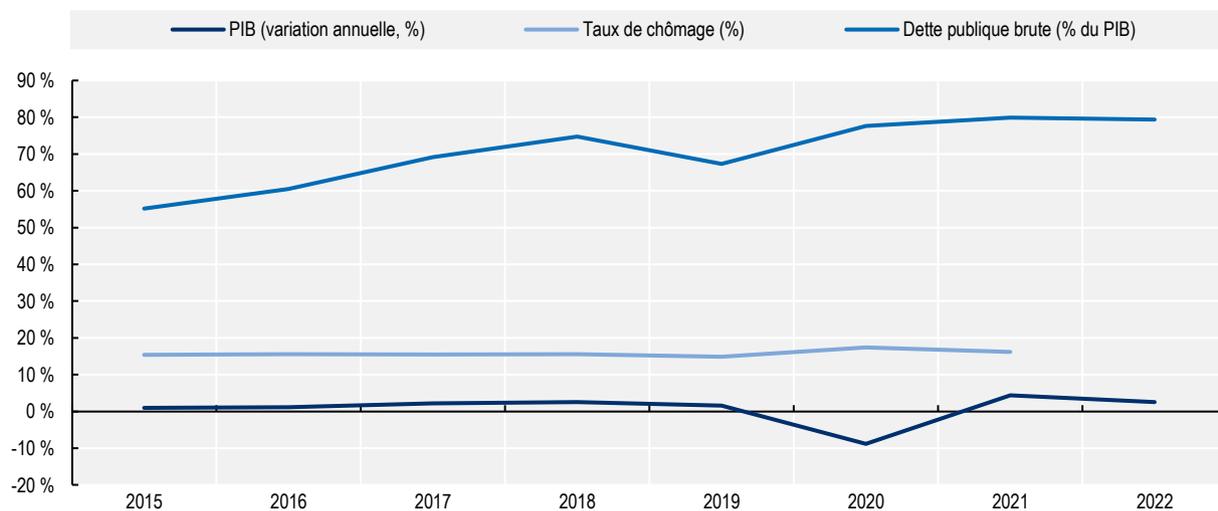
2 Le secteur de la banque de détail en Tunisie

En Tunisie, les banques constituent le principal pilier de l'intermédiation financière, et les prêts bancaires sont la première source de financement des entreprises. Quelque 96 % des actifs bancaires sont détenus par 22 banques, dont cinq banques publiques, cinq majoritairement détenues par un investisseur privé tunisien, neuf contrôlées par des investisseurs étrangers. Les trois établissements restants sont dits mixtes, à savoir qu'ils sont détenus à la fois par l'État tunisien et par un autre pays arabe. Les banques cotées en bourse (qui représentent plus de 80 % des actifs bancaires) ont vu leur rentabilité globale augmenter au cours des années qui ont précédé la pandémie de COVID-19. Ce chapitre décrit l'environnement économique dans lequel s'inscrit l'examen. Il fournit aussi un panorama du secteur tunisien de la banque de détail : il en décrit les principaux acteurs, présente la rentabilité globale des banques cotées ainsi que le cadre institutionnel et réglementaire.

2.1. Environnement économique

Comme celle d'autres pays, l'économie de la Tunisie a pâti de la pandémie de COVID-19. D'après l'édition 2022 de l'Étude économique de l'OCDE consacrée Tunisie, le PIB a reculé de 8.8 % en 2020, l'activité économique s'étant effondrée dans la majorité des secteurs, avant de rebondir pour progresser de 2.9 % en 2021. En 2022, la dette publique a augmenté de 20 points de pourcentage, jusqu'à s'établir à près de 90 % du PIB, et en 2021, le taux de chômage a atteint 16.2 % (Graphique 2.1).

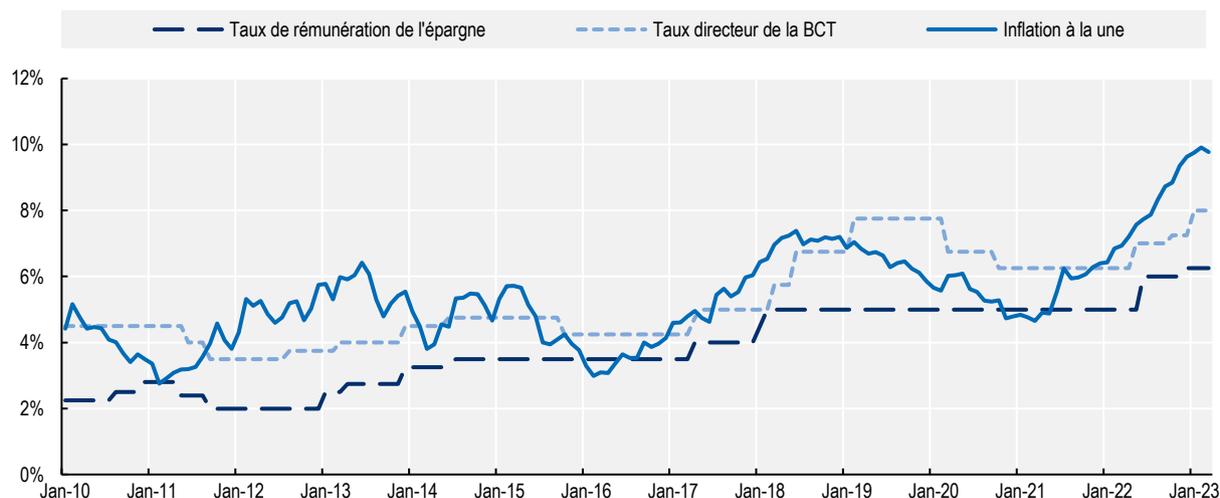
Graphique 2.1. Principaux indicateurs économiques, 2015-22



Source : Études économiques de l'OCDE : Tunisie (2022^[1]), <https://doi.org/10.1787/7f9459cf-en>.

Les autorités tunisiennes ont pris des mesures pour atténuer les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les ménages et les entreprises (OCDE, 2022^[1]). Ces mesures budgétaires ont représenté 4.3 % du PIB en 2020. Comme dans d'autres pays, elles ont été progressivement remplacées par des aides plus ciblées en direction des ménages et entreprises vulnérables. De son côté, la BCT a assoupli sa politique monétaire pour soutenir le financement de l'économie. Elle a ainsi abaissé son taux directeur de 100 points de base en mars 2020 et de 50 points de base supplémentaires en octobre (Graphique 2.2). Cependant, les pressions inflationnistes croissantes ont conduit la BCT à relever les taux d'intérêt fin 2022 et début 2023.

Graphique 2.2. Taux directeur, taux de rémunération de l'épargne et taux du marché monétaire



Source : Banque centrale de Tunisie, Institut national de la statistique, Refinitiv.

Depuis le déclenchement de la pandémie, les marchés de la dette souveraine tunisienne sont tendus. La note de solvabilité du pays, revue à la baisse à plusieurs reprises entre 2020 et 2023. En juin 2023, la note de Moody's est de Caa2 et celle de Fitch de CCC-, ce qui indique un risque substantiel de défaut (Fitch Ratings, 2023^[2]). En 2022 et au début de 2023, l'inflation a augmenté sous l'effet de la hausse mondiale des prix de l'alimentation et de l'énergie. Les difficultés d'accès aux marchés financiers ont entraîné un choc majeur sur l'offre de céréales, qui risque d'avoir des retombées négatives sur les marchés financiers et l'économie réelle.

Le gouvernement tunisien a bénéficié de prêts consentis par les banques résidentes tunisiennes et les organisations internationales. Ceux-ci incluent :

- Les banques résidentes lui ont accordé trois prêts syndiqués représentant au total plus d'un milliard EUR entre janvier 2020 et février 2021 pour financer le budget de l'État dans un contexte où l'accès aux marchés internationaux des capitaux était limité (Banque Centrale de Tunisie, 2022^[3]).
- En avril 2020, le conseil d'administration du FMI a approuvé l'octroi à la Tunisie d'un prêt d'aide d'urgence de 745 millions USD pour soutenir ses efforts face à la pandémie de COVID-19 (Fonds monétaire international, 2020^[4]).
- En juin 2020, la Banque mondiale a alloué un appui budgétaire de 175 millions USD au titre de l'Opération d'urgence à l'appui des politiques de développement pour la résilience et la reprise (Banque mondiale, 2020^[5]). En juin 2022, elle a octroyé au pays un prêt de 130 millions USD au titre de la sécurité alimentaire (Banque mondiale, 2022^[6]).
- En octobre 2022, les autorités tunisiennes et le FMI sont parvenus à un accord au niveau des services pour appuyer les politiques économiques de la Tunisie par un accord au titre du mécanisme élargi de crédit (MEDC) pour un montant d'environ 1.9 milliard USD (Fonds monétaire international, 2022^[7]). L'aide du FMI est subordonnée à la mise en œuvre de plusieurs réformes économiques et sociales (Fonds monétaire international, 2022^[8]). À l'écriture de ce rapport en juin 2023, l'accord n'avait toujours pas été approuvé par le Conseil d'administration du FMI (Fonds monétaire international, 2023^[9]).

2.1.1. Précédents examens du secteur bancaire tunisien

Bien que le présent examen du secteur tunisien de la banque de détail soit le premier qui combine une étude de marché et une évaluation de la concurrence, les organisations internationales se sont déjà penchées à plusieurs reprises sur ce secteur ces dix dernières années. Certains de ces examens sont répertoriés ci-après, classés du plus récent au plus ancien.

- Un rapport établi en 2021 par la Banque mondiale citait plusieurs facteurs empêchant les banques tunisiennes de jouer un rôle d'intermédiation financière avec efficacité et efficience. Parmi ces facteurs figuraient l'absence de bureau privé d'information sur le crédit, les difficultés rencontrées pour faire respecter les droits conférés par les sûretés et le plafond appliqué aux taux d'intérêt sur les prêts (Banque mondiale, 2021^[10]).
- En 2018, la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) a constaté que l'accès au financement constituait un obstacle majeur pour le secteur privé et que cette difficulté était accentuée par le plafonnement des taux d'intérêt sur les prêts. La BERD évoquait également la situation prudentielle fragile des banques et le pourcentage élevé de prêts non performants dû, entre autres, aux prêts subventionnés accordés par les banques publiques au secteur du tourisme dans les années 1980 et aux prêts consentis à des emprunteurs liés aux banques dans les années 1990 et 2000 (Morsy, Kamar and Selim, 2018^[11]).
- En 2015, la Banque mondiale a recommandé une série de réformes de nature à améliorer l'inclusion financière (Banque mondiale, 2015^[12]). Elle préconisait notamment de désigner un organisme chargé de l'inclusion financière ayant la capacité de rassembler des acteurs publics et privés très divers pour permettre la création d'une large gamme de services financiers. Elle plaidait également pour que La Poste joue un rôle plus grand dans l'offre de services bancaires et pour l'adoption d'une législation de nature à promouvoir le paiement mobile et les services financiers numériques.
- En 2015, la Banque européenne d'investissement (BEI) a estimé qu'environ un quart des PME considéraient l'accès au financement comme un obstacle majeur ou grave au fonctionnement de leur entreprise (Banque européenne d'investissement, 2015^[13]).
- En 2014, la Banque mondiale a recommandé de restructurer les banques publiques, de mieux appliquer la réglementation bancaire, de moderniser le régime des faillites pour améliorer le recouvrement des créances et atténuer l'aversion au risque des banques et de créer des bureaux privés d'information sur le crédit pour réduire les asymétries d'information entre emprunteurs et prêteurs (Banque mondiale, 2014^[14]).
- Dans son évaluation de la stabilité du système financier tunisien réalisée en 2012, le FMI recommandait notamment de restructurer le bilan et la gouvernance des banques publiques, et de renforcer la supervision bancaire (Fonds monétaire international, 2012^[15]).

Si nécessaire, certains éléments de ces différents examens seront évoqués de façon plus précise dans le présent rapport.

2.2. Panorama du secteur bancaire

Cette section propose un panorama général du secteur tunisien de la banque de détail. Elle présente d'abord les banques, décrivant brièvement leur modèle économique et leur rentabilité globale, avant de s'attarder sur d'autres établissements financiers fournissant des services financiers aux TPME et aux consommateurs.

2.2.1. Banques

En juin 2023, le secteur financier tunisien comptait 46 établissements financiers dont

- 22 banques résidentes,
- sept banques étrangères (non-résidentes)¹,
- huit établissements de *leasing*,
- deux sociétés de *factoring*,
- deux banques d'investissement² et
- cinq établissements proposant des services de paiement.

Les banques constituent le principal pilier du système d'intermédiation financière, les autres canaux d'intermédiation étant inexistantes ou très peu développés (OCDE, 2018^[16]). En 2021, les banques résidentes et étrangères possédaient plus de 96 % des actifs du secteur financier tunisien et émettaient plus de 95 % des crédits. La part des actifs détenus par les établissements de *leasing* et sociétés de *factoring* a légèrement diminué entre 2018 et 2021 (Tableau 2.1).

Tableau 2.1. Répartition des actifs et des crédits par type d'établissement financier

		2018	2019	2020	2021
Total des actifs	Banques	95.8	96.3	96.5	96.7
	Établissements de <i>leasing</i>	3.9	3.5	3.4	3.2
	Sociétés de <i>factoring</i>	0.2	0.2	0.2	0.2
	Total	99.9	100	100.1	100.1
Total des crédits	Banques	94.7	95.2	95.5	95.9
	Établissements de <i>leasing</i>	5.2	4.7	4.2	3.9
	Sociétés de <i>factoring</i>	0.2	0.2	0.2	0.2
	Total	100.1	99.9	99.9	100

Note : Les banques englobent tous les établissements titulaires d'un agrément bancaire permettant de mener des activités en Tunisie. La somme des chiffres peut ne pas être égale à 100 en raison des arrondis.

Source : Banque Centrale de Tunisie (2022, p. 56^[17]), Rapport annuel sur la supervision bancaire, exercice 2020, et Banque Centrale de Tunisie (2022, p. 58^[18]), Rapport annuel sur la supervision bancaire, exercice 2021.

Les 22 banques résidentes représentent 96 % des actifs bancaires et englobent :

- cinq banques publiques (c'est-à-dire majoritairement détenues par l'État tunisien)³. Deux de ces cinq établissements sont des banques de développement⁴ (présentées de façon plus détaillée à la fin de cette section).
- cinq banques majoritairement détenues par un investisseur privé tunisien ;
- neuf banques contrôlées par des investisseurs non tunisiens, et
- trois établissements dits mixtes, c'est-à-dire détenus à la fois par l'État tunisien et par un autre pays arabe.

Le Tableau 2.2 présente cette répartition et son évolution au fil du temps. Trois des banques résidentes sont des banques islamiques (voir l'encadré 2.1). Trois des plus grandes banques détenues par des investisseurs étrangers sont d'anciennes banques publiques.

En Tunisie, les banques publiques sont des établissements formellement distincts mais détenus par un même propriétaire (l'État tunisien). Elles sont donc comptabilisées comme des établissements distincts dans le Tableau 2.2. La section 3.1 expose les risques que leur appartenance à un même propriétaire fait peser sur la concurrence. Les autres banques, c'est-à-dire celles qui ont une activité en Tunisie mais

n'appartiennent pas à l'État tunisien, n'ont pas les mêmes actionnaires majoritaires. Dans certains cas, elles ont des actionnaires minoritaires communs, ce qui engendre des risques décrits dans la section 3.3.

Tableau 2.2. Répartition des banques résidentes en fonction de la nature de l'actionariat, 2015-22

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Banques publiques	7	7	7	7	6	6	6	5
Banques majoritairement détenues par un investisseur privé tunisien	3	3	3	3	3	3	5	5
Banques contrôlées par des investisseurs étrangers	9	10	10	10	11	11	9	9
Banques mixtes	3	3	3	3	3	3	3	3
Nombre total de banques résidentes	22	23	23	23	23	23	23	22

Note : Les banques mixtes sont détenues à la fois par l'État tunisien et par un autre pays arabe. La Banque franco-tunisienne (BFT), qui était une banque publique, a été mise en liquidation en avril 2022.

Source : Banque Centrale de Tunisie (2021, p. 28^[19]), Rapport annuel sur la supervision bancaire, exercice 2019, p. 56, et Banque Centrale de Tunisie (2022, p. 57^[20]), Rapport annuel sur la supervision bancaire, exercice 2021, calculs de l'OCDE.

Encadré 2.1. Activité bancaire et finance islamique

Beaucoup de pays voient coexister des prestataires de services financiers traditionnels et islamiques. La finance islamique gère l'argent selon les principes moraux de l'islam ou charia. La charia interdit la perception et le paiement d'intérêts (*riba*), une trop grande incertitude (*gharar*), la spéculation (*maysir*) et les activités ou investissements jugés néfastes pour la société, par exemple l'investissement dans l'alcool ou les armes.

Les produits financiers compatibles avec la charia peuvent donc être très différents de services bancaires classiques. À titre d'exemple, un compte courant ou d'épargne compatible avec la charia ne produit pas d'intérêts, mais peut permettre à son titulaire d'avoir accès à des prêts sans intérêts, dénommés *qard*. Une banque islamique ne peut pas investir l'argent qui lui est confié dans des produits jugés néfastes par la charia et peut verser aux consommateurs une part des bénéfices qu'elle dégage.

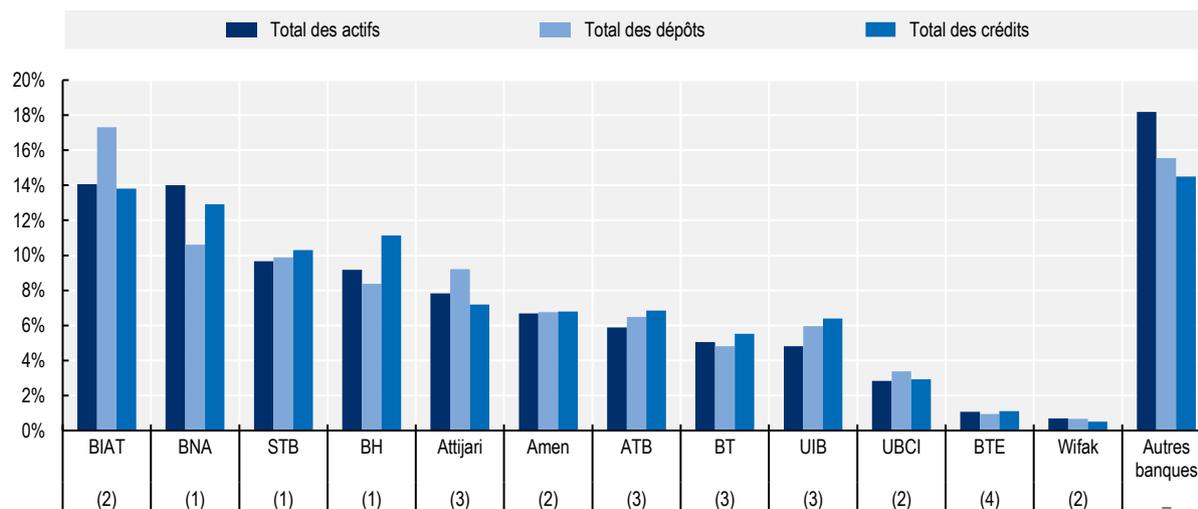
Lorsqu'un client souhaite acquérir un bien immobilier, une banque islamique peut lui proposer différentes solutions autres qu'un prêt immobilier classique. Elle peut acheter le bien puis le revendre au client en percevant une marge et en lui permettant de payer de manière échelonnée. Le client peut aussi acheter le bien avec la banque puis lui rembourser sa part de manière échelonnée.

La valeur des actifs détenus par les établissements financiers islamiques a pratiquement doublé entre 2015 et 2021, passant de 2 170 milliards USD à 3 958 milliards USD.

Sources : FMI (2017^[21]), *The IMF and Islamic Finance*, <https://www.imf.org/external/themes/islamicfinance/>; Banque d'Angleterre (2022^[22]), *What is Islamic finance?* <https://www.bankofengland.co.uk/explainers/what-is-islamic-finance/>; Refinitiv (2022^[23]), *Islamic Finance Development Report 2022*, <https://www.refinitiv.com/en/resources/special-report/islamic-finance-development-report-2022>.

Faute de données, l'analyse présentée dans ce rapport se concentre essentiellement sur les 12 banques cotées à la bourse tunisienne, qui représentaient plus de 80 % des actifs bancaires en 2021⁵, et 43 % de la capitalisation boursière à la fin 2022 (BVMT, 2023^[24]). La plus grande de ces banques détenait environ 14 % du total des actifs bancaires en 2021 (Graphique 2.3). Les deuxième, troisième et quatrième par la taille sont des banques publiques (qui, ensemble, représentent plus de 30 % du total des actifs bancaires).

Graphique 2.3. Répartition des principaux postes du bilan, 2021



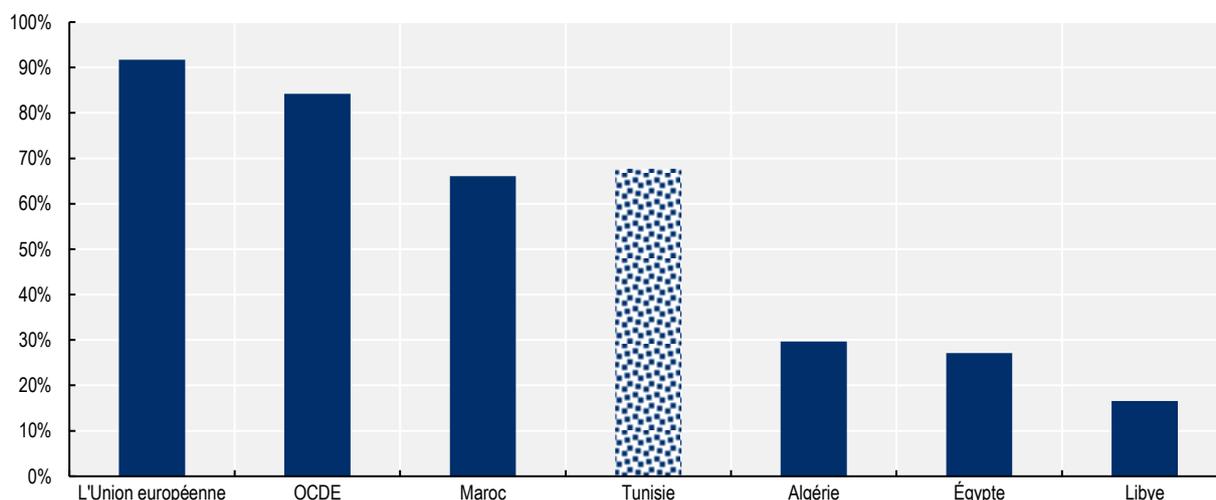
Note : (1) Banque publique, (2) banque ayant pour actionnaire majoritaire un investisseur privé tunisien, (3) banque contrôlée par des investisseurs étrangers, (4) banque mixte.

Source : Refinitiv, calculs de l'OCDE.

La taille du secteur bancaire a sensiblement augmenté ces dix dernières années. Si le total des actifs des banques non cotées a connu une hausse plus forte que celui des banques cotées (il a quasiment triplé entre 2010 et 2020 alors que celui des banques cotées a doublé), les banques cotées sont à l'origine de la majeure partie de la hausse en termes nominaux. En termes relatifs, le total des actifs des banques (cotées et non cotées) a atteint 86.6 % du PIB en 2021 (Fonds monétaire international, 2021_[25]).

S'agissant de la part des crédits consentis au secteur privé en pourcentage du PIB, la Tunisie est en bonne position par rapport aux autres pays de la région MENA. En revanche, elle affiche une moyenne inférieure à celle constatée au sein de l'UE et dans les économies de l'OCDE (Graphique 2.4). De même, la proportion de prêts aux PME est faible.

Graphique 2.4. Intermédiation financière : la Tunisie par rapport au reste du monde



Note : Le ratio rapportant les crédits accordés au secteur privé au PIB est celui constaté fin 2020.

Source : Banque Mondiale, Refinitiv.

Rentabilité globale

En principe, les autorités de la concurrence évaluent la rentabilité des entreprises dans le marché économique pertinent. Des bénéfices durablement élevés peuvent en effet indiquer que les entreprises sont en position d'exercer un pouvoir de marché et de faire augmenter les prix au-delà des coûts. Ils peuvent cependant avoir d'autres causes qu'une faiblesse de la concurrence (ils peuvent par exemple être le fruit de gains d'efficacité) et, en particulier lorsqu'ils concernent un petit groupe d'entreprises, ils peuvent être compatibles avec un bon fonctionnement de la concurrence. De même, des bénéfices faibles ne sont pas nécessairement synonymes de forte concurrence. À titre d'exemple, il arrive que des entreprises confrontées à une concurrence limitée ne dégagent pas des bénéfices élevés en raison d'un manque d'efficacité.

La rentabilité est mesurée sur une période suffisamment longue. En l'absence de barrières à l'entrée et à la sortie, les profits sont censés, à long terme, être égaux au coût du capital. En réalité, s'ils sont durablement supérieurs au coût du capital, de nouvelles entreprises entrent sur le marché et dégagent des bénéfices. De même, s'ils sont inférieurs au coût du capital, les entreprises sortent du marché. Ils peuvent être différents du coût du capital pendant un laps de temps limité en raison du cycle économique ou de la nature des marchés (ex. : marchés innovants). C'est donc le caractère durable de profits élevés qui importe.

Déterminer si des bénéfices sont élevés n'est pas une tâche aisée et se fait généralement en trois temps. Premièrement, il faut établir le niveau des bénéfices dans l'entreprise ou le secteur concerné. Deuxièmement, il faut définir un bénéfice de référence susceptible de servir de point de repère. Enfin, il faut comparer le bénéfice au bénéfice de référence, au cours d'une période suffisamment longue, de manière à déterminer s'il est élevé.

Les données auxquelles l'OCDE a eu accès ne permettent pas une évaluation précise des profits. La suite de la section a été rédigée à partir d'informations publiques et présente des chiffres qui renseignent sur la rentabilité générale des banques cotées. Ces chiffres ont été calculés à partir des bilans et comptes de résultat des banques et ne sont pas spécifiques aux marchés économiques sur lesquels porte ce rapport. Cette analyse fournit donc simplement des éléments de contexte utiles pour les chapitres suivants. Malgré le manque de données, il est permis d'affirmer que les niveaux de rentabilité observés sont incompatibles avec une forte concurrence. La rentabilité mesurée par différents indicateurs a en effet progressé pendant les années qui ont précédé la pandémie de COVID-19, et le rendement des capitaux propres est plus élevé que ce qui est observé dans des pays comparables.

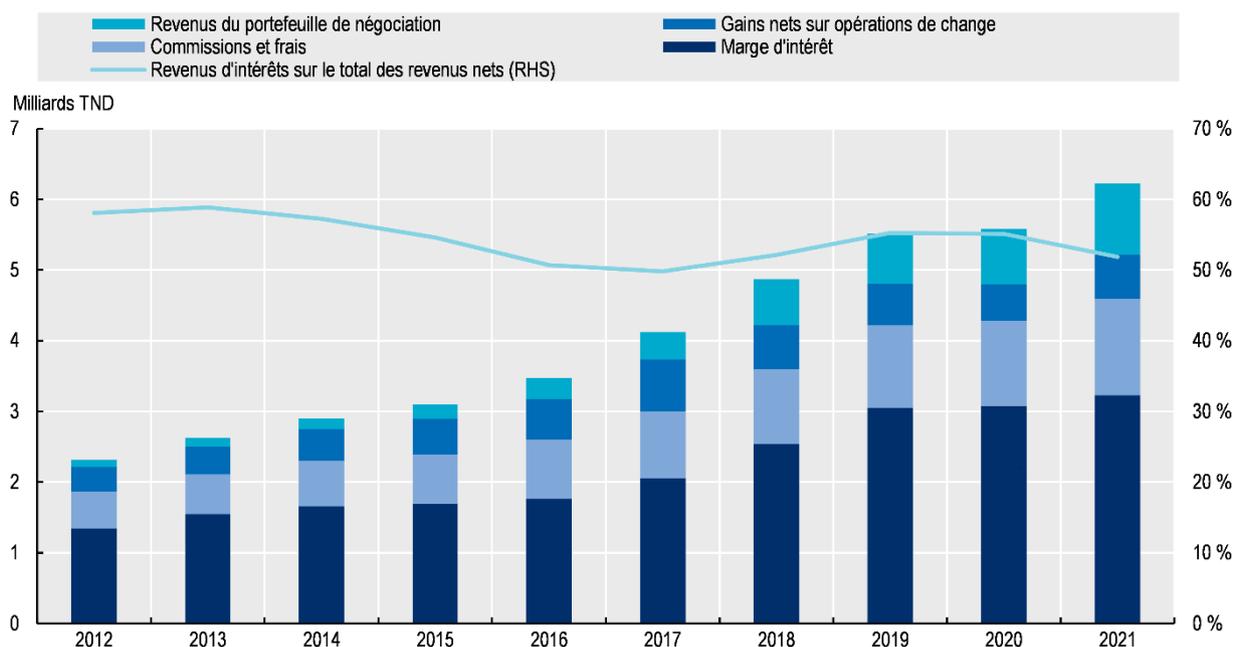
Cette section présente des données sur le chiffre d'affaires et la rentabilité pour toutes les activités bancaires des banques tunisiennes cotées, tandis que le chapitre 4 renseigne sur le chiffre d'affaires associé aux comptes courants.

Sources de revenu des banques tunisiennes cotées

Les banques de détail tirent en général leurs recettes i) des intérêts sur les prêts consentis à leurs clients et ii) des commissions et frais bancaires. Les charges qu'elles supportent peuvent être classées dans les catégories suivantes : i) les charges d'exploitation, dont les dépenses de personnel, les dépenses informatiques et les dépenses liées aux biens et ii) les provisions pour dépréciation, qui correspondent aux pertes dues aux prêts non performants.

Le chiffre d'affaires total des banques cotées est en hausse régulière depuis la crise financière mondiale. La majeure partie du revenu provient des intérêts, qui ont été à l'origine de 50 % à 58 % du chiffre d'affaires total ces dix dernières années (partie gauche du Graphique 2.5). Ces chiffres reflètent le dynamisme des activités de prêt, qui sont une grosse source de recettes à travers les intérêts.

Graphique 2.5. Chiffre d'affaires et bénéfices nets des banques tunisiennes cotées, 2012-21



Note : Les revenus totaux sont calculés comme la somme des revenus d'intérêts et des revenus autres que d'intérêts moins les charges d'intérêts. Le graphique montre les moyennes non pondérées de toutes les banques nationales.

Source : BCT (2022^[20]), Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire : Exercice 2021.

De nouvelles activités bancaires – activités de bourse, de banque d'investissement, entre autres – génèrent cependant des recettes autres que les intérêts. À titre d'illustration, alors que les produits issus des commissions et frais bancaires sont restés stables, représentant environ 20 % des recettes totales, ces dix dernières années, la part des recettes tirées du portefeuille d'investissement dans le chiffre d'affaires total est passée de 4 % en 2012 à 16 % en 2021.

Rentabilité des banques tunisiennes cotées

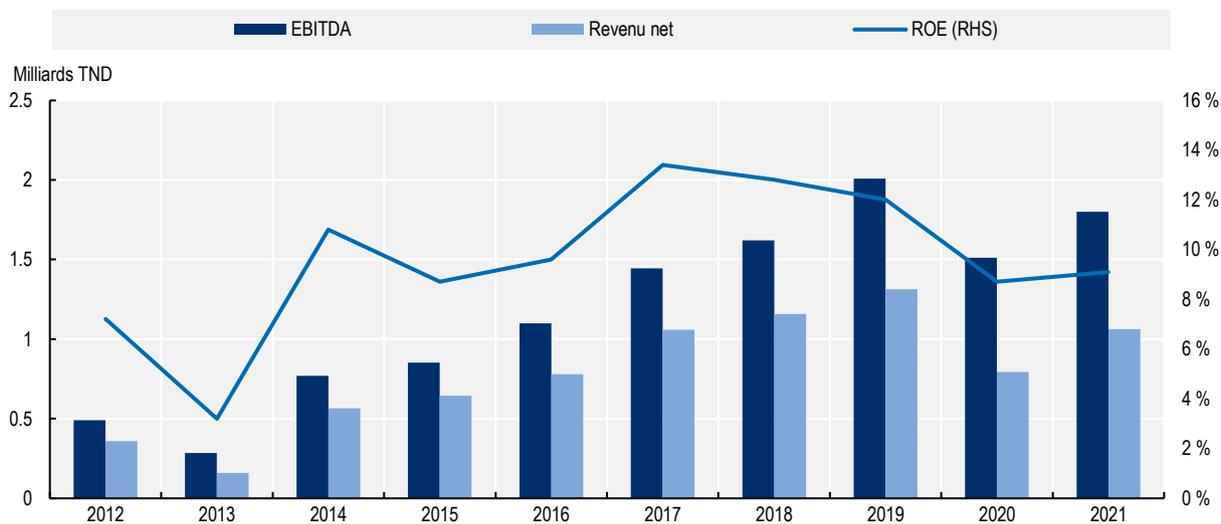
L'un des indicateurs couramment utilisé pour mesurer la rentabilité dans le secteur bancaire est la marge d'intérêt nette, égale au revenu d'intérêt net (différence entre les intérêts perçus sur les prêts et les intérêts payés sur les dépôts) divisé par les actifs moyens. Parmi les autres outils de mesure de la rentabilité souvent employés figurent le rendement des capitaux propres (ROE), qui rend compte de facteurs tels que les charges d'exploitation et les provisions pour dépréciation, le résultat avant intérêts, impôts et amortissements (EBITDA) et le résultat net d'exploitation (revenu d'intérêt net plus revenu tiré des commissions). Ces indicateurs mesurent la rentabilité comptable et doivent être distingués des indicateurs de rentabilité économique utilisés par les autorités de la concurrence.

Quelles que soient leurs limites, tous ces outils de mesure témoignent d'une progression de la rentabilité globale au cours des années qui ont précédé la pandémie.

- Le résultat net et l'EBITDA sont en hausse constante depuis 2013, mais ont pâti de la crise provoquée par la COVID-19 (Graphique 2.6). Le ROE des banques tunisiennes a connu une augmentation continue ces dix dernières années, passant d'environ 5 % au début des années 2010 à 9.1 % en 2021. Il a cependant diminué pour s'établir à 8.7 % en 2020.
- Considérant les banques cotées, le ROE des grandes banques est globalement supérieur à celui des banques de plus petite taille (Graphique 2.7). Par ailleurs, le ROE des banques publiques cotées est inférieur à celui des banques privées.

- Le résultat net d'exploitation a progressé plus rapidement que le PIB de la Tunisie, passant de 2 000 millions TND en 2010 (3 % du PIB) à 5 600 millions TND en 2020 (4.7 % du PIB) (Graphique 2.8). Le ROE moyen des banques tunisiennes au cours de la période 2015-2019 a été légèrement inférieur à 12 %, soit un niveau comparable à ce qui est observé dans les pays de la région MENA et supérieur au niveau moyen constaté dans les pays de l'OCDE et dans ceux de l'UE (Graphique 2.9).

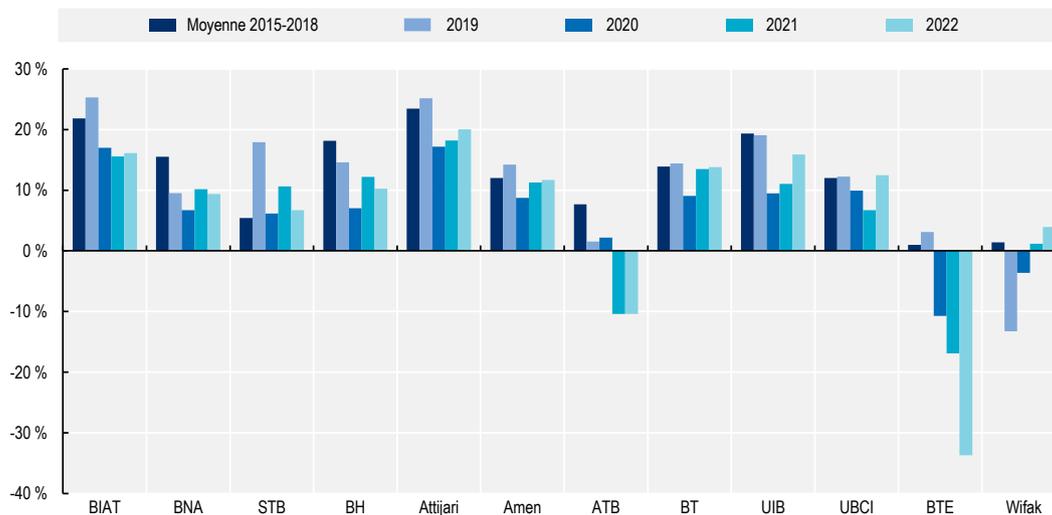
Graphique 2.6. Chiffre d'affaires et résultat net, 2012-21



Note : L'EBITDA est le résultat avant intérêts, impôts et amortissements. Le ROE est le rendement des capitaux propres. Le chiffre d'affaires total correspond à la somme des recettes tirées des intérêts et des autres recettes, moins les charges d'intérêts. Les chiffres présentés sont des moyennes non pondérées calculées en tenant compte de toutes les banques résidentes.

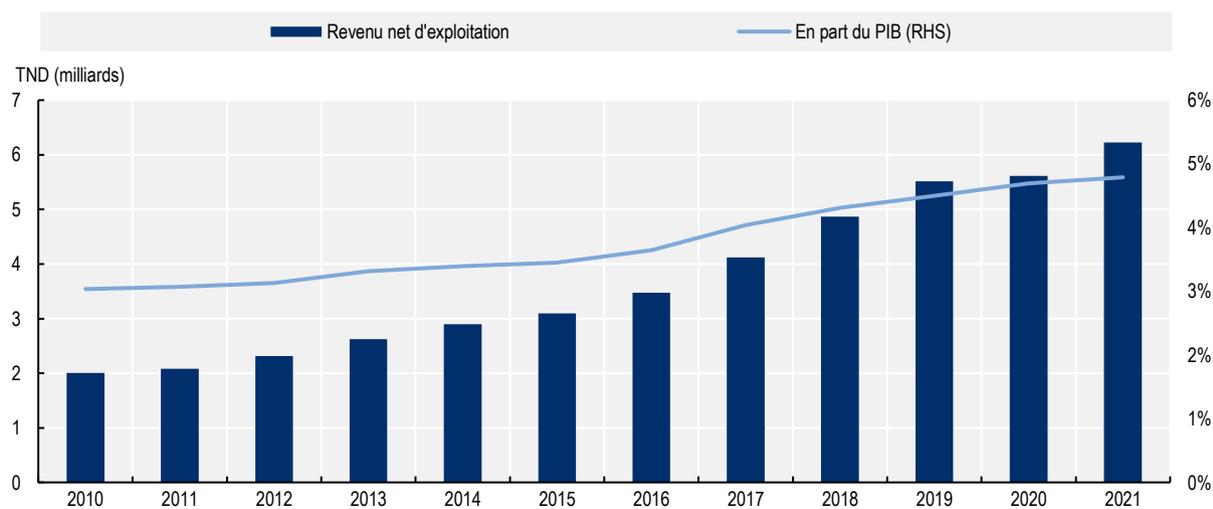
Source : BCT (2022^[20]), Rapport annuel sur la supervision bancaire, Exercice 2021.

Graphique 2.7. Rendement des capitaux propres, 2015-22



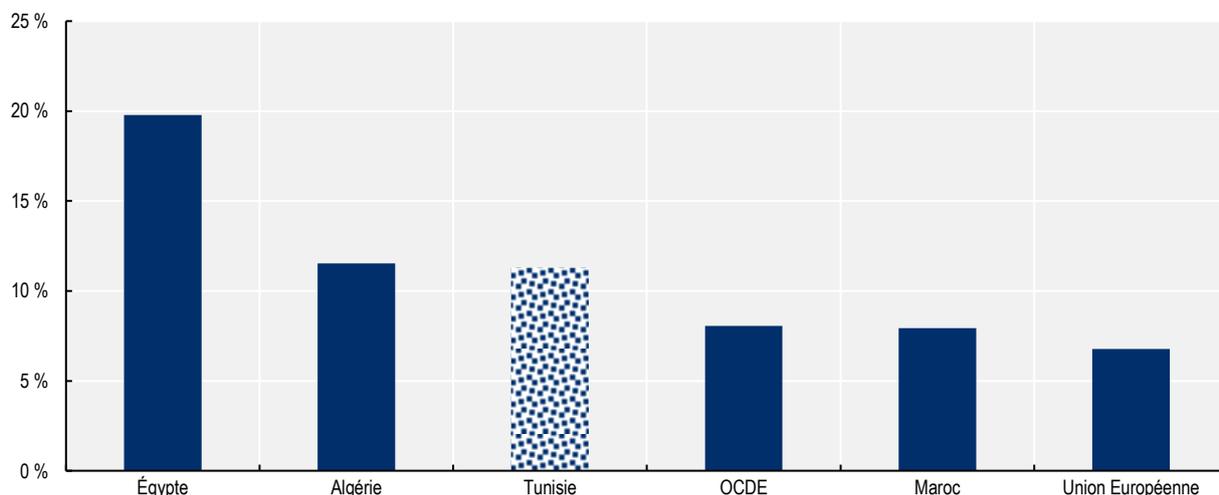
Source : Refinitiv, calculs de l'OCDE.

Graphique 2.8. Évolution du résultat net d'exploitation, 2010-21



Source : Refinitiv, Banque centrale de Tunisie, calculs de l'OCDE.

Graphique 2.9. Le ROE des banques tunisiennes : comparaison internationale



Note : Le ROE correspond au rendement des capitaux propres. Il s'obtient en rapportant le résultat net au total des fonds propres. Les moyennes (qui tiennent compte des banques cotées et non cotées) ont été calculées sur la période 2015-19 (et ne reflètent donc pas les conséquences de la pandémie de COVID-19). Elles sont exprimées en pourcentage. Source : Base de données mondiale sur le développement financier.

Banques de développement

Deux des banques publiques remplissent des missions de politique publique. Créée en 1997, la Banque tunisienne de solidarité (BTS) est spécialisée dans l'octroi de prêts d'un faible montant – 150 000 TND maximum – aux professionnels libéraux et aux très petites entreprises qui ont peu de chances d'obtenir des prêts bancaires parce qu'ils n'ont rien à offrir en garantie. Elle dispose de 25 agences (une par gouvernorat).

La Banque de financement des petites et moyennes entreprises (BFPME) a été fondée en 2005 pour favoriser la croissance des TPME et les aider à accéder à des financements. Elle accorde des prêts dont le montant est compris entre 100 000 TND et 15 millions TND et qui peuvent financer jusqu'à 65 % du

coût total d'un projet (Banque européenne d'investissement, 2015^[13]). Elle ne finance que les projets garantis par la Société tunisienne de garantie (SOTUGRA), et environ 60 % des projets de son portefeuille sont mis en œuvre dans les régions non côtières (c'est-à-dire moins développées)⁶. La SOTUGAR est décrite plus précisément plus loin.

Entre 2005 et fin 2020, la BFPME a participé au financement de 1 600 projets environ (BFPME, 2023^[26]). Beaucoup de ces prêts sont consentis en partenariat avec des banques commerciales (le plus souvent avec les trois plus grandes banques publiques et les trois plus grandes banques contrôlées par des investisseurs tunisiens).

Depuis 2017, le ministère des Finances travaille sur un projet de création d'une Banque des Régions (BoR) qui est censée fusionner la BTS, la BFPME et la SOTUGAR (le fournisseur du système de garantie partielle de crédit, voir section 2.2.3).

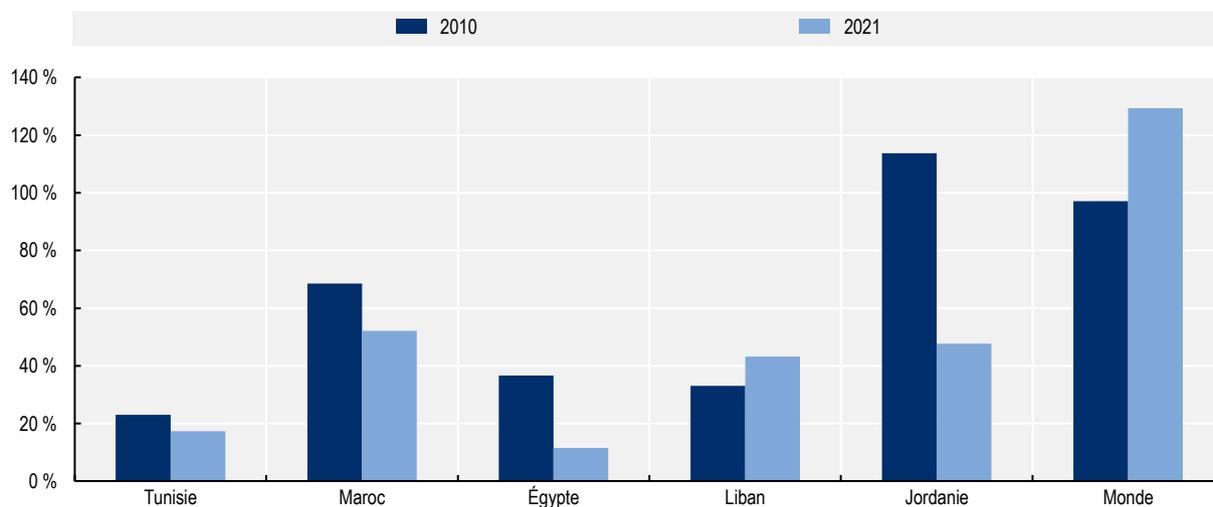
2.2.2. Autres sources de financement pour les entreprises

Il existe principalement trois autres sources de financement, internes ou externes. Les bénéfices non distribués constituent la principale ressource interne mobilisable par les entreprises pour financer leurs investissements, puisqu'elles utilisent alors leur résultat net, après paiement de leurs charges et obligations. L'autre solution est le financement par l'endettement, qui consiste à emprunter de l'argent sous la forme de prêts ou en émettant des obligations d'entreprise. Dans le cas des entreprises tunisiennes, les prêts bancaires constituent la principale source de financement. Enfin, une entreprise faisant appel à l'épargne publique peut se financer en émettant des titres de participation sur les marchés d'actions. Ces diverses modalités de financement sont décrites succinctement ci-après.

Marché boursier

D'après le Graphique 2.10, le marché boursier représentait environ 20 % du PIB en 2010, enregistrant un recul de 6 % à fin 2021. Le marché tunisien est de petite taille par rapport à celui d'autres pays de la région MENA et à la moyenne mondiale.

Graphique 2.10. Taille du marché boursier tunisien comparativement à celui d'autres pays



Source : World Federation of Exchange, Bases de données des perspectives de l'économie mondiale du Fonds monétaire international (FMI), calculs de l'OCDE.

Marché des obligations d'entreprise

Il n'existe pas de marché des obligations d'entreprise en Tunisie. D'après des données de la WFE, il n'a pas été levé de fonds sur le marché obligataire d'entreprise entre 2010 et 2020, ce qui signifie qu'il n'y a pas eu d'émetteurs d'obligations.

Crédit-bail

Le crédit-bail (ou *leasing*) est un dispositif contractuel à travers lequel le client (le crédit-preneur) obtient le droit d'utiliser un actif appartenant à la société de crédit-bail (le crédit-bailleur), en contrepartie du paiement de loyers. Il est généralement utilisé pour acquérir des véhicules, des équipements industriels ou des bâtiments. Les TPME font souvent appel à ce mécanisme, qui leur permet d'utiliser les équipements sans avoir à investir. En juin 2022, on dénombrait huit établissements de *leasing* en Tunisie (MACSA, 2020^[27]). Six d'entre eux appartiennent à des banques.

Ce mode de financement présente essentiellement deux avantages par rapport aux prêts. Premièrement, l'entreprise n'a pas à fournir de garantie ou à justifier d'antécédents de crédit, le crédit-bailleur restant juridiquement propriétaire des actifs donnés à bail. Deuxièmement, le délai qui s'écoule entre la demande de crédit-bail et l'acceptation est en général plus court que pour un prêt. Les établissements de *leasing* peuvent cependant exiger le dépôt d'une caution.

Affacturage

L'affacturage (ou *factoring*) est un dispositif contractuel à travers lequel la société d'affacturage (l'affactureur) assume l'obligation de recouvrer les créances d'une autre entreprise. En Tunisie, les sociétés de *factoring* offrent également d'autres services, par exemple des services de conseil, une garantie contre les impayés et des services de recouvrement contentieux (Banque mondiale, 2009^[28]) Il en existe actuellement deux (dont l'une compte les plus grandes banques du pays parmi ses actionnaires) (Conseil Bancaire et Financier, 2023^[29]).

2.2.3. Autres acteurs du secteur de la banque de détail

La Poste

Depuis 1999, l'opérateur postal public (La Poste) propose divers services financiers, par exemple des comptes courants, des comptes d'épargne, des produits d'assurance et des services de paiement. La Poste joue un rôle important dans la stratégie mise en œuvre par le pays pour favoriser l'inclusion financière et elle est le premier fournisseur de comptes courants. D'après l'enquête auprès des consommateurs, environ 10 % des Tunisiens sont titulaires d'un compte courant à La Poste et environ 29 % en ont ouvert un dans une banque, tandis que 64 % n'ont pas de compte courant⁷.

En règle générale, La Poste prélève des commissions inférieures à celles des banques et attirent des clients qui disposent de revenus inférieurs à ceux des clients des banques (Altai Consulting, 2018, p. 41 and following^[30]). Souvent, les jeunes ouvrent un compte courant à La Poste (par exemple pour payer des frais scolaires ou universitaires) avant de se tourner vers une banque lorsqu'ils ont besoin d'emprunter (par exemple pour l'achat d'un logement). Les retraités sont également plus susceptibles que le reste de la population d'être titulaires d'un compte courant postal. La Poste ne propose pas de prêts parce qu'elle n'a pas d'agrément bancaire et ne relève pas de la surveillance de la BCT. Le chapitre 4 et l'encadré 4.1 décrivent plus précisément son rôle sur le marché des comptes courants

La Société tunisienne de garantie (SOTUGAR)

La Société tunisienne de garantie (SOTUGAR) est un système de garantie partielle de crédit créé en 2003 pour permettre aux entrepreneurs et aux PME sollicitant un prêt bancaire d'apporter une garantie. Elle est détenue conjointement par les banques tunisiennes représentées dans son conseil d'administration et par l'État. Lorsqu'une banque reçoit une demande de prêt, elle peut prendre contact avec la SOTUGAR pour demander une garantie partielle, à concurrence de 75 % du prêt. Dans le cas où la garantie a été accordée et où le prêt n'est pas remboursé, la SOTUGAR paie 55 % de l'impayé immédiatement et le solde à l'issue d'une procédure contentieuse parfois très longue (6 à 7 ans en moyenne). Le prix de la garantie – 2.6 % du montant du prêt – est acquitté en amont par l'emprunteur. Durant les entretiens avec l'OCDE, la SOTUGAR a expliqué que cette garantie avait peu d'incidence sur le taux d'intérêt payé par les emprunteurs.

Caisse des dépôts et consignations (CDC)

La CDC a été créée en 2011 par le décret-loi 2011-85 du 13 septembre 2011. Elle a pour but i) de financer les grands projets d'infrastructures et ii) d'offrir des financements aux PME. En 2021, l'encours des lignes de crédit et des prêts s'élevait à environ 110 millions TND (Caisse des Dépôts et Consignations, 2022^[31]).

Registres publics d'information sur le crédit

La BCT administre quatre registres contenant des informations sur les antécédents des particuliers et des entreprises en matière de crédit. Ces registres ont trois objectifs : i) renseigner sur l'endettement global des agents économiques et permettre un suivi de la performance des prêts accordés, ii) faciliter la gestion du risque de crédit et iii) permettre une surveillance de la stabilité financière. La BCT recueille des données auprès des banques, des établissements financiers et des sociétés de recouvrement de créances.

Ces données sont réparties dans quatre registres :

- la Centrale des risques (qui contient des données sur l'encours des prêts aux PME et aux travailleurs indépendants),
- la Centrale des crédits aux particuliers (qui regroupe les informations relatives aux encours des prêts aux particuliers),
- la Centrale des chèques impayés (qui contient des informations sur les paiements par chèque) et
- la Centrale des bilans (qui regroupe des informations issues du bilan et du compte de résultat des entreprises, des indicateurs financiers et des informations sur le positionnement de l'entreprise par rapport à d'autres présentes dans le même secteur)⁸.

Institutions de microfinance

La microfinance n'entre pas dans le champ de la présente étude parce que les institutions de microfinance sont soumises à la surveillance de l'Autorité de contrôle de la microfinance et non de la BCT. En outre, les parties prenantes n'ont pas évoqué de problèmes en lien avec ce marché.

Pour beaucoup de consommateurs et de petites entreprises, les prêts de la microfinance sont une solution qui peut remplacer les prêts bancaires. En Tunisie, leur montant ne peut pas dépasser 40 000 TND et ils s'adressent en principe aux particuliers, aux professionnels libéraux ou aux TPE qui n'ont jamais emprunté ou ne peuvent pas fournir de garantie (Autorité de Contrôle de la Microfinance, 2023^[32]). Ces prêts et les institutions de microfinance ne sont pas concernés par le plafond appliqué aux taux d'intérêt sur les prêts bancaires ou les produits de crédit-bail ou d'affacturage (voir la section 5.3.1 pour une réflexion sur ce plafond et sur son incidence potentielle sur le marché du crédit).

Les taux sur les produits de la microfinance sont en principe nettement plus élevés que ceux appliqués sur les prêts bancaires. Ainsi, en 2021, le taux effectif global (TEG) sur les produits proposés par les institutions de microfinance s'établissait en moyenne à 31.8 % (voir le rapport annuel 2021 de l'Autorité de contrôle de la microfinance (2021^[33]), partie 2.10), contre 9 % à 13 % pour les prêts bancaires ou ceux consentis par les établissements de *leasing* (voir le Tableau 5.2). Il existe huit institutions de microfinance en Tunisie et certaines comptent des banques parmi leurs actionnaires.

2.3. Vue d'ensemble du cadre institutionnel

2.3.1. Principales institutions

Les principales institutions compétentes en matière de réglementation et de surveillance du secteur bancaire sont la BCT et le ministère des Finances. Cette section présente aussi brièvement l'association bancaire. L'Annexe B contient une brève description du cadre réglementaire.

Banque Centrale de Tunisie

Créée par la loi 1958-90, la BCT a commencé à exercer ses activités en novembre 1958. Son rôle et ses fonctions ont été réformés à plusieurs reprises ces 30 dernières années⁹. La dernière réforme d'ampleur a eu lieu en 2016, avec l'adoption de la loi 2016-35, qui a reconnu son indépendance et son autonomie financière. Le capital de la BCT, entièrement détenu par l'État, est soumis au contrôle du Parlement¹⁰. La BCT a pour principale mission de garantir la stabilité des prix et de favoriser la réalisation des objectifs de politique économique. Pour mener à bien cette vaste mission, elle dispose de compétences dans un large éventail de domaines de l'action publique : i) elle formule et applique la politique monétaire ; ii) elle garantit la stabilité, l'efficacité et la sécurité des systèmes de paiement ; iii) elle assure la surveillance des banques et établissements financiers et la régulation des activités bancaires ; iv) elle protège les utilisateurs de services bancaires¹¹ (voir Encadré 2.2). Elle a aussi pour rôle de conseiller le gouvernement et d'interagir avec d'autres acteurs publics au sujet de questions financières¹². Le gouverneur (secondé par un vice-gouverneur) et le conseil d'administration sont chargés de l'administrer. Les divisions qui revêtent le plus d'importance pour les besoins du présent rapport sont les directions générales de la supervision bancaire et du développement et de la surveillance des systèmes et des moyens de paiement (Banque Centrale de Tunisie, 2023^[34]).

De plus, l'article 26 de la loi 2016-48 institue une Commission d'agrément, présidée par le gouverneur de la BCT (ou son représentant) et composée de quatre membres indépendants désignés par le conseil d'administration¹³.

Encadré 2.2. Politique de la Banque Centrale de Tunisie pour une conduite saine du marché bancaire

I. Pouvoir légal

La Banque Centrale de Tunisie (BCT) dispose d'un mandat pour œuvrer à la protection des usagers des services bancaires (article 8 de la loi n°20116- 35). La BCT assure la supervision des banques et des établissements financiers agréés et œuvre à ce qu'ils exercent leur activité conformément à ses dispositions et à ses textes d'application afin de préserver leur solidité financière, et de protéger leurs déposants et les usagers de leurs services (Article 63 de la loi n°2016-48).

II. Déclinaison opérationnelle de la mission

La surveillance par la BCT des pratiques du marché visant à protéger les usagers contre les pratiques malsaines est exercée à travers notamment :

- la veille sur la régularité des nouveaux produits bancaires commercialisés ;
- le contrôle des pratiques bancaires à travers les signalements clients ainsi que le contrôle sur place ;
- la veille tarifaire;
- le contrôle sur les publicités des produits et des pratiques bancaires;
- le contrôle de l'information de la clientèle, notamment à travers les contrats types;
- le suivi du dispositif de traitement des réclamations mis en place par les banques et les établissements financiers.

III. Réponses normatives et opérationnelles

La circulaire n°2021-05 portant sur le cadre de gouvernance des banques et établissements financiers a mis à la charge des organes d'administration des banques de concevoir une politique de Protection des usagers garantissant les principes de l'écoute des clients, leur bonne information et une conduite commerciale dans leur intérêt.

Cette circulaire a balisé la voie pour un encadrement des politiques d'interventions de la BCT y compris en matière disciplinaire. La circulaire n°2022-08 portant sur le traitement des réclamations par les banques a permis une standardisation de la prise en charge des réclamations clients, la facilitation aux clients d'accéder à un service après-vente dans des délais court avec une normalisation de la prise en charge.

Encadrement des pratiques commerciales et tarifaires par voie réglementaire (circulaire qui sera publiée incessamment) dans l'objectif de:

- Garantir une conduite commerciale dans l'intérêt des clients
- Garantir aux clients une information claire complète et au cours des phases de la commercialisation
- Justifier auprès de la BCT toute révision tarifaire et mise en place à des fins de suivi, d'une base de données tarification et produits financiers

La BCT collabore actuellement avec le Ministère des Finances sur un projet de décret-loi fixant un ensemble d'obligations à mettre à la charge des banques en matière de gestion des comptes inactifs. Capitalisant sur les avancées sur le plan de la surveillance de la conduite de marché, la BCT a entrepris avec FinConet, (International Financial Consumer Protection Organisation) relevant de l'OCDE, les démarches préliminaires pour devenir membre.

Source : Banque Centrale de Tunisie, 2023.

Par ailleurs, en 2016, les prérogatives de l'Observatoire des services bancaires ont été élargies, ce qui s'est traduit par la création, au sein de la BCT, d'un Observatoire de l'inclusion financière qui couvre toutes les données relatives à l'utilisation des services financiers ainsi qu'à leur qualité et à l'amélioration de leur accessibilité¹⁴. Cet observatoire est chargé, entre autres i) de mettre au point des indicateurs permettant de mesurer le coût des services financiers, la satisfaction de la clientèle et l'inclusion financière ; ii) de formuler des recommandations à l'intention des acteurs du marché ; iii) de préparer un rapport annuel sur la médiation bancaire ; iv) de réaliser des études portant sur le secteur.

Le ministère des Finances

Le ministère des Finances joue également un rôle important au niveau de l'action publique et sur le plan réglementaire. Deux de ses divisions présentent un intérêt pour le présent rapport : la Direction générale du financement et la Direction générale des participations. La Direction générale du financement émet des avis et contribue à la législation relative à tous les sujets juridiques, techniques et économiques en rapport avec les banques et les établissements de crédit en interagissant avec la BCT et les associations professionnelles du secteur bancaire ; elle participe à la formulation et à la mise en œuvre de la politique monétaire et du crédit, au soutien aux PME et à la promotion des investissements, et supervise également l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (Ministère des Finances, 2023^[35]). La Direction générale des participations exerce les droits de l'État actionnaire dans les banques publiques et dans les banques et établissements financiers dans lesquels l'État détient une participation minoritaire et elle supervise la gestion des banques publiques (Ministère des Finances, 2023^[35]).

Le Conseil de la concurrence

En Tunisie, l'autorité de la concurrence porte le nom de Conseil de la concurrence. Il a été créé en 1991 sous la forme d'une commission qui avait pour mission d'examiner les plaintes pour pratiques anticoncurrentielles et de formuler un avis sur les projets législatifs ou réglementaires relatifs à la concurrence. La commission est devenue le Conseil de la concurrence en 1995. L'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence réalisé en 2022 fournit des informations plus détaillées sur son histoire, sa composition et son fonctionnement (OCDE, 2022^[36]). La section 3.6 porte sur son rôle dans le secteur des services financiers.

Le Conseil bancaire et financier

Les banques et autres établissements financiers ont créé une association professionnelle en 1972, l'Association professionnelle tunisienne des banques et des établissements financiers (APTBEF), rebaptisée Conseil bancaire et financier (CBF) en mai 2022. Le rôle du CBF est décrit dans la section 3.4.

Références

- Altai Consulting (2018), *Mesurer l'inclusion financière en Tunisie*. [30]
- Autorité de Contrôle de la Microfinance (2023), *La microfinance en Tunisie*, [32]
http://www.acm.gov.tn/Fr/la-microfinance-en-tunisie_11_23 (accessed on 13 June 2023).
- Autorité de Contrôle de la Microfinance (2021), *Rapport de revision des comptes*. [33]
- Banque Central de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2020*. [17]
- Banque Central de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2021*. [18]
- Banque Central de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2021*. [20]

- Banque Central de Tunisie (2021), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2019*. [19]
- Banque Centrale de Tunisie (2023), *Organigramme de la Banque Central de Tunisie*, <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/page.jsp?id=159> (accessed on 28 May 2023). [34]
- Banque Centrale de Tunisie (2022), *Rapport Annuel 2021*. [3]
- Banque d'Angleterre (2022), *What is Islamic finance?*, <https://www.bankofengland.co.uk/explainers/what-is-islamic-finance> (accessed on 19 May 2023). [22]
- Banque européenne d'investissement (2015), *Tunisia Neighbourhood SME financing*, https://www.eib.org/attachments/efs/economic_report_neighbourhood_sme_financing_tunisia_en.pdf. [13]
- Banque mondiale (2022), *New World Bank Project Addresses Food Security Challenges in Tunisia*, <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/06/28/new-world-bank-project-addresses-food-security-challenges-in-tunisia> (accessed on 1 August 2022). [6]
- Banque mondiale (2021), *Réformes économiques pour sortir de la crise - Région Moyen-Orient et Afrique du Nord*. [10]
- Banque mondiale (2020), *US\$175 Million Budget Support for Tunisia to Mitigate the Economic Impact of Covid-19*, <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2020/06/15/world-bank-approves-us-175-million-budget-support-for-tunisia-to-mitigate-the-economic-impact-of-covid-19-and-hasten-recovery>. [5]
- Banque mondiale (2015), *État des lieux : Inclusion financière en Tunisie*. [12]
- Banque mondiale (2014), *La révolution inachevée : créer des opportunités, des emplois de qualité et de la richesse pour tous les Tunisiens*, <https://documents1.worldbank.org/curated/fr/167431468119342678/pdf/861790DPR0P12800Box385314B00PUBLIC0.pdf> (accessed on 28 April 2022). [14]
- Banque mondiale (2009), *Policy note on SMEs access to finance in Tunisia*, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/12951/694310ESW0P1080nan ce0English0Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (accessed on 28 April 2022). [28]
- BFPME (2023), *Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprise: Qui sommes nous*, <https://bfpm.com.tn/qui-sommes-nous/#mission> (accessed on 23 May 2023). [26]
- BVMT (2023), *Rapport Annuel 2022*, http://www.bvmt.com.tn/sites/default/files/rapports_activites/2022.pdf. [24]
- Caisse des Depots et Consignations (2022), *Rapport d'activité 2021*, http://www.cdc.tn/sites/default/files/brochures/ra_cdc_2021_interactif.pdf (accessed on 22 May 2023). [31]
- Conseil Bancaire et Financier (2023), *Sociétés de Factoring*, <https://www.apbt.org.tn/societes-de-factoring/#1520430950043-b27dfeec-d798> (accessed on 22 May 2023). [29]
- Fitch Ratings (2023), *Fitch Downgrades Tunisia to 'CCC-'*, <https://www.fitchratings.com/research/sovereigns/fitch-downgrades-tunisia-to-ccc-09-06-2023> (accessed on 13 June 2023). [2]

- Fonds monétaire international (2023), *Transcript of IMF Press Briefing*, [9]
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2023/03/23/tr032323-imf-press-briefing> (accessed on 22 May 2023).
- Fonds monétaire international (2022), *IMF Staff Reaches Staff-Level Agreement on an Extended Fund Facility with Tunisia*, [7]
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/10/15/pr22353-tunisia-imf-staff-reaches-staff-level-agreement-on-an-extended-fund-facility-with-tunisia> (accessed on 22 May 2023).
- Fonds monétaire international (2022), *IMF Staff Statement on Tunisia*, [8]
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/03/30/pr2298-imf-staff-statement-on-tunisia> (accessed on 22 May 2023).
- Fonds monétaire international (2021), *2021 Article IV consultations*, [25]
<https://www.imf.org/en/Publications/CR/Issues/2021/02/26/Tunisia-2020-Article-IV-Consultation-Press-Release-Staff-Report-and-Statement-by-the-50128>.
- Fonds monétaire international (2020), *IMF Executive Board Approves a US\$745 Million Disbursement to Tunisia to Address the COVID-19 Pandemic*, [4]
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2020/04/10/pr20144-tunisia-imf-executive-board-approves-a-us-745m-disbursement-address-covid19-pandemic> (accessed on 22 May 2023).
- Fonds monétaire international (2017), *The IMF and Islamic Finance*, [21]
<https://www.imf.org/external/themes/islamicfinance/> (accessed on 19 May 2023).
- Fonds monétaire international (2012), *Tunisie : Évaluation de la stabilité du système financier, Rapport du FMI n° 12/241, 6 juillet 2012*, [15]
- MACSA (2020), *Étude du secteur de leasing en Tunisie*. [27]
- Ministère des Finances (2023), *La Direction Générale du Financement*, [35]
<http://www.finances.gov.tn/fr/structures-du-ministere/la-direction-generale-du-financement> (accessed on 22 May 2023).
- Morsy, H., B. Kamar and R. Selim (2018), *Tunisia Diagnostic paper: Assessing Progress and Challenges in Unlocking the Private Sector's Potential and Developing a Sustainable Market Economy*, <http://www.ebrd.com/publications/country-diagnostics>. [11]
- OCDE (2022), *Études économiques de l'OCDE : Tunisie 2022*, Éditions OCDE, Paris, [1]
<https://doi.org/10.1787/69ef3240-fr>.
- OCDE (2022), "Examens par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l'OCDE: Tunisie", <https://www.oecd.org/fr/daf/concurrence/examens-par-les-pairs-du-droit-et-de-la-politique-de-la-concurrence-tunisie-2022.pdf>. [36]
- OCDE (2018), *OECD Economic Surveys: Tunisia 2018: Economic Assessment*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/eco_surveys-tun-2018-en. [16]
- Refinitiv (2022), *Islamic Finance Development Report 2022: Embracing Change | Refinitiv*, <https://www.refinitiv.com/en/resources/special-report/islamic-finance-development-report-2022> (accessed on 19 May 2023). [23]

Notes

¹ Loi 2016-48, art. 188 – Les banques et les établissements financiers non résidents ayant leur siège social à l'étranger.

² Informations issues de (Banque Central de Tunisie, 2021_[19]) et actualisées à la suite de la mise en liquidation de la Banque franco-tunisienne, en mars 2022.

³ Loi 89-9, article 8. – (nouveau) (loi 96-74 du 29 juillet 1996). Sont considérées des entreprises publiques au sens de la présente loi :

- les établissements publics à caractère non administratif et dont la liste est fixée par décret ;
- les sociétés dont le capital est entièrement détenu par l'État ;
- les sociétés dont le capital est détenu par l'État, les collectivités locales, les établissements publics et les sociétés dont le capital est détenu entièrement par l'État à plus de 50 % chacun individuellement ou conjointement.

Sont considérées participations publiques, les participations de l'État, des collectivités locales, des établissements publics et des sociétés dont le capital est entièrement détenu par l'État.

⁴ Deux des banques publiques sont spécialisées dans la microfinance et le financement des PME : la Banque tunisienne de solidarité, (BTS) et la Banque de financement des petites et moyennes entreprises (BFPME). Des informations plus précises sur ces deux banques sont fournies plus loin.

⁵ Les 12 établissements cotés sont tous des banques résidentes : quatre banques publiques, sept banques commerciales privées et une banque islamique.

⁶ Réunion avec des représentants de la BFPME.

⁷ Environ 2% des Tunisiens avaient à la fois un compte à La Poste et un compte dans une banque.

⁸ Réponse de la BCT à la demande d'information et Service de consultation à distance : <https://online.bct.gov.tn/scd/>

⁹ En 1988 (loi 1988-119), 1994 (loi 1994-25), 2000 (loi 2000-37), 2006 (loi 2006-26), 2007 (loi 2007-69) et en 2016 (loi 2016-35).

¹⁰ Voir les articles 2 et 5 de la loi 2016-35.

¹¹ Voir les articles 7 et 8 de la loi 2016-35.

¹² Voir les articles 29 et 32 de la loi 2016-35.

¹³ Voir la Décision de la commission d'agrément n° 2017-1 du 12 avril 2017 fixant règlement intérieur de la commission d'agrément et la Décision de la commission d'agrément n° 2017-04 du 31 juillet 2017 relative aux procédures de dépôt des demandes d'agrément.

¹⁴ Voir l'article 94 de la loi 2016-35.

3

Facteurs de la faiblesse de la concurrence dans le secteur des services bancaires en Tunisie

Plusieurs facteurs affaiblissent les incitations des banques à exercer une concurrence sur les marchés concernés. Parmi ceux-ci figure le phénomène de l'actionnariat commun, qui implique des risques accrus en matière de coordination. Cette situation est exacerbée par les dispositions législatives et les pratiques de marché en place qui facilitent le partage d'informations sensibles sur le plan commercial entre les membres de l'association bancaire. Les banques d'État, malgré un nombre moindre d'actionnaires et d'administrateurs liés aux autres banques cotées en bourse, ne semblent pas être en mesure de mener une concurrence vigoureuse avec les autres banques. Les parties prenantes concernées ont indiqué que les banques d'État sont toujours soumises à l'influence des pouvoirs politiques, et qu'elles sont utilisées pour permettre un financement des entreprises d'État.

Le présent chapitre décrit plusieurs enjeux auxquels est confronté le secteur des services bancaires de proximité en Tunisie et qui sont susceptibles d'atténuer la concurrence sur les marchés concernés et présente le contexte dans lequel s'inscrit l'analyse des services bancaires en question. Ces enjeux incluent la présence d'établissements financiers d'État (partie 3.1), les liens entre les grands groupes industriels tunisiens et les banques (partie 3.2), les connexions au sein des banques cotées en bourse par le biais d'actionnaires et d'administrateurs communs (partie 3.3), l'association bancaire (partie 3.4), le mécanisme de médiation (partie 3.5) et la coopération limitée existant entre l'autorité de contrôle du secteur financier et l'autorité de la concurrence (partie 3.6). Chacun de ces facteurs est susceptible d'affaiblir les incitations des banques à exercer une concurrence et donc d'avoir un impact négatif sur la situation des consommateurs.

3.1. Rôle des établissements financiers publics

De nombreux établissements financiers en Tunisie sont détenues par l'État. Cette partie décrit la présence importante d'établissements financiers détenus par l'État et l'impact potentiel de cette tendance sur la dynamique du marché.

3.1.1. Présence importante de l'État dans le secteur des services financiers

Fin 2022, l'État tunisien détenait cinq des 22 banques du pays. Deux d'entre elles ont pour objectif de fournir des crédits aux micro, petites et moyennes entreprises (BTS et BFPME), tandis que les trois autres représentent les deuxième, troisième et quatrième plus importantes banques commerciales du pays en termes d'actifs globaux (voir la partie 2.2.1).

L'État tunisien possède également La Poste, qui, même sans agrément bancaire, est un acteur majeur du secteur de la banque de proximité et le plus grand prestataire de services de comptes courants et de comptes d'épargne aux particuliers (voir le chapitre 4). Enfin, trois autres banques sont mixtes, c'est-à-dire qu'elles sont conjointement détenues par l'État tunisien et un autre pays arabe.

Même si les banques d'État avec une mission spécifique d'intérêt général sont répandues dans l'ensemble des pays et peuvent être mises à contribution pour atténuer certaines défaillances du marché (par exemple, réduire les entraves à l'accès au financement des MPME causées par l'asymétrie d'information), on ignore pourquoi l'État a besoin de contrôler près d'un tiers des actifs bancaires.

3.1.2. Effets potentiels sur la concurrence

Les banques d'État universelles présentent plusieurs risques, tant dans le secteur financier que dans l'économie au sens large.

Premièrement, l'État a la possibilité d'agir en tant que propriétaire unique des institutions publiques et de coordonner leur stratégie. Bien que cette pratique ne soit pas nécessairement illicite, le poids cumulé des entités publiques permet à l'État d'influencer la dynamique du marché. Le Tableau 3.1 montre que les trois plus grandes banques d'État concentrent environ 30 % de tous les actifs bancaires en Tunisie et environ 46 % des prêts aux entreprises. En outre, si l'on ajoute La Poste, les entités publiques sont à l'origine de près de 44 % des comptes courants personnels et 24 % des comptes courants entreprises.

Tableau 3.1. Parts de l'offre des plus grandes entités publiques dans des secteurs spécifiques

Entités	Total de l'actif	Comptes courants personnels	Comptes courants entreprises	Prêts aux entreprises
Trois plus grandes banques d'État	30 %	22 %	19 %	46 %
La Poste	NA	22 %	5 %	NA
Autres banques	70 %	56 %	76 %	54 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Note : Les prêts aux entreprises comprennent quatre types de prêts (découverts, prêts à court terme, à moyen terme et à long terme). Total des actifs à la fin de 2021, parts de l'offre en matière de comptes courants personnels et comptes courants entreprises en 2022, parts de l'offre de prêts aux entreprises à la fin de l'année 2021.

Source : Enquête auprès des consommateurs, enquête auprès des MPME, données de la BCT, calculs de l'OCDE.

Deuxièmement, les banques d'État peuvent affecter la concurrence dans le secteur financier, car elles peuvent avoir moins d'incitations à améliorer l'efficacité et à innover si la direction est protégée des facteurs incitatifs habituels du marché, tels que les pressions visant à réduire les coûts et à augmenter les bénéfices. Ce phénomène est cohérent avec les données sur la rentabilité générale présentées dans la partie 2.2.1, qui montrent que les banques d'État sont moins rentables que les autres banques cotées en bourse bien que l'OCDE comprenne que la question de la rentabilité est également le résultat d'autres contraintes imposées par l'État.

Troisièmement, le rôle de l'État, à la fois propriétaire des plus grandes banques et autorité de contrôle dans le secteur financier, peut créer d'importants conflits d'intérêts et entraîner un traitement préférentiel susceptible de fausser la dynamique du marché. Par exemple, comme démontré dans le Tableau 3.2, les banques d'État peuvent être autorisées à détenir une part plus élevée de prêts non performants (PNP). Trois raisons principales expliquent les niveaux élevés de PNP. Premièrement, dans le passé, le gouvernement a tenté, par le biais des banques d'État, de développer le secteur du tourisme. Les banques d'État se sont ainsi retrouvées exposées à ce secteur qui a été confronté à plusieurs difficultés et dont les revenus ont chuté surtout après la révolution de 2011 et les attentats terroristes de 2015 (OCDE, 2023^[1]). Deuxièmement, les banques d'État ont accordé l'accès au crédit à des conditions favorables aux emprunteurs qui étaient liés à l'ancien Président Ben Ali. On estime que près de 30 % des crédits a été octroyé sans garantie de remboursement (Morsy, Kamar and Selim, 2018^[2]) et (Banque mondiale, 2014^[3]). Troisièmement, la loi n° 89-9 relative aux participations et entreprises publiques restreint la capacité de la direction à négocier et à résoudre cette question.

Tableau 3.2. Moyenne des prêts non performants dans les banques cotées en bourse

Année	Moyenne dans les banques cotées	Moyenne dans les banques publiques	Moyenne dans les autres banques cotées
2021	12.0 %	15.5 %	10.8 %
2020	12.2 %	16.7 %	11.0 %
2019	12.3 %	16.4 %	10.3 %
2018	11.7 %	16.6 %	10.4 %

Note : Moyenne simple du pourcentage des prêts non performants.

Source : Rapports annuels des banques cotées en bourse 2018-21.

Quatrièmement, les banques d'État peuvent également affecter la concurrence dans les secteurs non financiers, par exemple si celles-ci sont soumises à l'ingérence politique et sont utilisées par les autorités pour canaliser les financements vers les entreprises publiques ou d'autres entreprises associées. La Banque mondiale (2014^[3]) a constaté que les banques tunisiennes détenues par l'État ne sont pas indépendantes des pouvoirs politiques et que le rôle de l'État en tant que principal organisme de

financement et principal emprunteur ainsi qu'en tant qu'autorité de contrôle du secteur financier crée d'importants conflits d'intérêts, entraînant de mauvaises performances financières. Plusieurs parties prenantes interrogées dans le cadre de ce projet ont confirmé que les banques publiques subissent toujours l'influence politique, une situation aggravée par le contexte actuel que connaît le pays avec une difficulté de mobilisations des ressources, un niveau de déficit budgétaire sans précédent et un déséquilibre financier des grandes entreprises publiques.

3.1.3. Conclusion

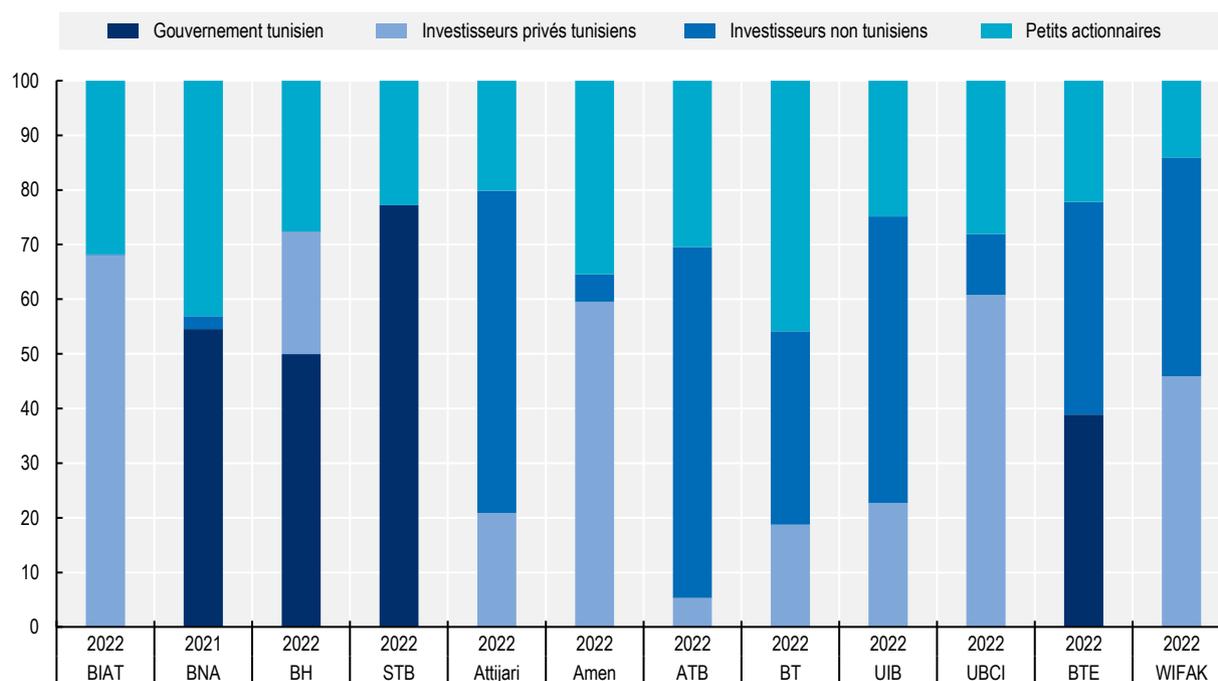
La présence massive banques publiques dans le secteur financier comporte des risques pour la concurrence dans les secteurs financier et non financier. Les données disponibles indiquent que les banques publiques contribuent pour une large partie des marchés financiers, qu'elles sont généralement moins efficaces, qu'elles sont soumises à l'influence politique et qu'elles sont utilisées pour faciliter l'accès au financement des entreprises publiques. Le niveau d'exposition affiché en 2022 par une grande banque publique à l'égard d'une entreprise publique – considérée comme étant une partie liée au sens de la loi bancaire – en violation de la circulaire n°2018-06 est probablement une illustration édifiante de cette influence (voir section 5.2.3).

3.2. Liens entre les grands groupes industriels et le secteur bancaire

Depuis l'indépendance en 1956, l'État occupe une place importante dans l'économie tunisienne. L'objectif de la politique industrielle consistait à développer certains secteurs économiques et à créer des grandes entreprises et des banques publiques. Au milieu des années 1980 et en 2006-07, plusieurs vagues de privatisation ont permis de consolider le pouvoir économique entre les mains de quelques grands groupes industriels qui contrôlent de larges pans de l'économie tunisienne (OCDE, 2018^[4]). Il ressort de l'Examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l'OCDE consacré à la Tunisie en 2022 qu'en 2019 cinq groupes industriels contrôlaient plus de 60 % du chiffre d'affaires des entreprises privées de premier plan dans le pays. Ces groupes industriels ont des connexions dans différents marchés, mais chaque groupe est contrôlé par un actionnaire majoritaire distinct. Ces cinq groupes industriels ont également des liens directs avec les banques (OCDE, 2022^[5]).

Les participations des investisseurs privés tunisiens, à savoir les grands groupes industriels, ont augmenté dans 7 des 12 banques cotées en bourse. Le Graphique 3.1 compare la répartition des actionnaires des banques cotées en bourse selon les données disponibles les plus récentes par rapport à la situation prévalant en 2015. Il prend en compte quatre types d'investisseurs : i) les pouvoirs publics tunisiens, ii) les investisseurs privés tunisiens, iii) les investisseurs étrangers et iv) les petits investisseurs, c'est-à-dire ceux qui détiennent moins de 5 % des actions. Les banques sont classées de la plus grande (à gauche) à la plus petite (à droite), en fonction du total des actifs à la fin de 2021.

Graphique 3.1. Structure de l'actionnariat des banques cotées



Note : Les données sont exprimées en pourcentage du total des fonds propres en circulation selon le type d'actionnaires. Les données concernant l'UIB, la STB Bank et la WIFAK Bank n'étant pas disponibles en 2015, des données plus récentes ont été utilisées. Les banques sont classées de gauche à droite par ordre décroissant du total des actifs détenus à la fin de 2021.

Source : Refinitiv, calculs de l'OCDE.

D'après les données disponibles, l'influence des grands groupes industriels sur le secteur financier a un impact négatif sur la concurrence dans les marchés financiers et non financiers. Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont exprimé des inquiétudes à l'égard de la structure de gouvernance des grandes banques contrôlées par des investisseurs privés tunisiens. Elles ont décrit i) des mécanismes informels de prise de décision dans les banques susceptibles de réduire l'importance du conseil d'administration et d'accroître la capacité des groupes industriels à influencer la prise de décision et ii) le fait que malgré l'existence de critères d'indépendance prévus par la Circulaire n°2021-5 de la BCT, le processus de sélection d'administrateurs indépendants manque d'efficacité et qu'ainsi les banques peuvent ne pas disposer d'administrateurs réellement indépendants. Il s'agit d'un contexte important dans lequel il faut replacer l'environnement concurrentiel des banques en Tunisie. La mauvaise structure de gouvernance accroît l'influence des grands groupes industriels sur les banques et compromet la capacité des petites entreprises dépourvues de telles relations à accéder au financement bancaire. Ces risques sont examinés dans la partie 5.2.3.

Enfin, l'analyse révèle que certains des grands groupes industriels détiennent des participations dans le capital de plusieurs banques cotées (les données pour les banques non cotées n'étaient pas disponibles). Cette situation suscite des préoccupations du point de vue de la concurrence sur l'ensemble des marchés concernés. Toutes ces questions sont abordées dans la partie 3.3.

3.3. Actionnariat commun et cumul de mandats d'administrateur

Plusieurs banques en Tunisie sont reliées par le biais soit d'actionnaires communs, soit d'administrateurs associés à des actionnaires communs. Une telle situation peut réduire les incitations à exercer une

concurrence et faciliter une coordination entre les banques. Cette partie décrit les risques d'atteinte à la concurrence découlant de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur et dresse un état des lieux de la situation en Tunisie. L'analyse de l'OCDE se fonde sur des informations accessibles au public et ne permet pas d'évaluer l'impact réel de ces facteurs sur la concurrence.

Alors que la doctrine s'est généralement concentrée sur l'actionnariat commun qui gère les fonds indiciels passifs, tels que les grands investisseurs institutionnels, en Tunisie l'actionnariat commun est constitué par les grands groupes industriels nationaux, à savoir des entreprises familiales qui détiennent des actions minoritaires dans les banques tunisiennes.

L'actionnariat commun désigne la détention par les mêmes actionnaires de parts dans des entreprises concurrentes sur un marché, ces derniers étant le plus souvent des investisseurs possédant des actions minoritaires. L'une des façons dont les actionnaires minoritaires peuvent exercer une influence sur les entreprises est de voter lors de la désignation du conseil d'administration de l'entreprise (OCDE, 2017^[6]). Ainsi, des entreprises concurrentes peuvent voir des personnes reliées au même actionnaire siéger au conseil d'administration. La doctrine désigne cette situation par le terme de cumul de mandats d'administrateur. Les cumuls peuvent être directs si la même personne siège au conseil d'administration de deux entreprises concurrentes, ou indirects si les deux entreprises sont liées à des personnes différentes qui sont associées d'une manière ou d'une autre (par exemple parce qu'elles font partie de la même famille) au même actionnaire (OCDE, 2008^[7]). Les effets du cumul de mandats d'administrateur peuvent renforcer les effets de l'actionnariat commun.

3.3.1. Effets potentiels sur la concurrence

Les effets de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur sur la concurrence et le degré d'influence exercé par les actionnaires minoritaires communs sur les entreprises font l'objet d'un débat croissant (voir OCDE (2017^[6]) et (2008^[7])). Cette partie expose brièvement les effets théoriques sur la concurrence. L'encadré 3.1. passe en revue une sélection de travaux empiriques visant à évaluer l'impact de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur sur la concurrence.

Premièrement, un actionnaire qui détient des parts dans plusieurs entreprises concurrentes peut tirer profit du fait qu'une entreprise contrôlée augmente unilatéralement ses prix. Étant donné qu'une telle augmentation des prix peut amener certains clients à se tourner vers des entreprises rivales, l'actionnaire commun bénéficiera à la fois de l'augmentation du prix payé par les clients fidèles au prestataire actuel et de l'augmentation des ventes de l'entreprise concurrente. En d'autres termes, pour l'actionnaire commun, le coût de la perte de clients au profit d'entreprises rivales est limité si ce dernier détient également des parts dans les entreprises concurrentes qui ont acquis de nouveaux clients. Le cumul de mandats d'administrateur peut renforcer ces effets, surtout si la participation au conseil d'administration est assortie d'intérêts financiers et d'une rémunération attachée aux performances de l'entreprise (comme cela peut être le cas si l'administrateur est lié à un actionnaire qui détient également des parts dans cette entreprise).

Deuxièmement, l'actionnariat commun peut faciliter la coordination entre les entreprises d'un même portefeuille. Ainsi, l'actionnaire commun peut favoriser la transmission d'informations entre les entreprises rivales et contrôler leur conformité, ce qui leur permet de maintenir une situation d'optimisation mutuelle des profits. Tout comme pour les effets unilatéraux décrits ci-avant, la coordination peut être renforcée par la présence d'administrateurs communs. De fait, les administrateurs ont connaissance et peuvent exercer une influence sur les informations stratégiques et commerciales détenues par les banques rivales, ce qui peut faciliter une coordination tacite ou explicite. Les informations partagées lors d'une réunion de conseil d'administration d'une banque peuvent avoir une incidence sur les décisions prises lors de la réunion de conseil d'administration d'une banque rivale ayant des administrateurs en commun. En outre, le cumul de mandats d'administrateur peut servir d'outil de surveillance pour empêcher de dévier des comportements coordonnés, et peut potentiellement saper les incitations à exercer une concurrence de manière plus générale, par exemple dans le domaine de l'innovation (OCDE, 2017^[6]).

Enfin, le phénomène de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur a également des conséquences en termes de mesure de la concentration du marché. Cette dernière est une étape importante pour évaluer le fonctionnement de la concurrence, car la structure du marché peut avoir une incidence sur les incitations des entreprises à exercer une concurrence, et une concentration accrue peut être associée à des marges bénéficiaires plus élevées et à un pouvoir de marché plus important. Deux des paramètres les plus utilisés pour mesurer la concentration sont l'indice Herfindahl-Hirschman (IHH) et les degrés de concentration (DC). Voir par exemple (OCDE, 2018^[8]) et (OCDE, 2021^[9]). Les mesures telles que l'IHH et les DC supposent que les entreprises se comportent indépendamment les unes par rapport aux autres. Cependant, lorsqu'un actionnaire détient une participation ou exerce une influence au sein de plusieurs entreprises en concurrence sur le même marché, cette hypothèse peut s'avérer sans fondement¹.

Encadré 3.1. Données empiriques sur les effets de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur

Plusieurs études empiriques se penchent sur les effets des incitations à freiner la concurrence engendrées par l'actionnariat commun et le cumul de mandats d'administrateur. Cette littérature n'en est toutefois qu'à ses débuts et il n'existe pas de consensus sur la possibilité que l'actionnariat commun réduise la concurrence.

Par exemple, Azar, Schmalz et Tecu (2018^[10]) et Park et Seo (2019^[11]) ont constaté que l'actionnariat commun mesuré à l'aide de l'indice Herfindahl-Hirschman modifié (IHHM) a permis d'augmenter les prix dans l'industrie aérienne américaine. Dennis, Gerardi and Schenone, (2022^[12]) ont contesté ces résultats, en notant que la corrélation entre l'IHHM et le prix des billets provient de la composante parts de marché de l'IHHM plutôt que des composantes actionnariat et contrôle.

Azar, Raina and Schmalz (2022^[13]) ont mis au point une version généralisée de l'IHH (GHHI) qui rend compte à la fois du degré de l'actionnariat commun exercé par un investisseur tiers dans plusieurs banques et de l'importance de la participation croisée des banques entre elles. Ils ont constaté que les frais de services facturés par les banques de proximité dans les différents États américains sont corrélés positivement avec l'importance de l'actionnariat commun et non avec les mesures de concentration qui ne tiennent pas compte des connexions existantes.

En 2011, l'Italie a interdit le cumul de mandats d'administrateur dans le secteur financier, empêchant les membres des conseils d'administration, les membres des instances de contrôle interne et les dirigeants des établissements bancaires, des compagnies d'assurance et des autres établissements financiers d'occuper un autre poste de ce type au sein d'une entreprise concurrente. Avant la mise en place de cette interdiction, 18 des 25 plus grands groupes bancaires italiens étaient reliés à plusieurs autres groupes bancaires par le biais du cumul de mandats d'administrateur. (Ghezzi and Picciau, 2022^[14]). Barone, Schivardi et Sette (2020^[15]) a évalué les effets et a constaté que la réforme a fait baisser de 10 à 30 points de base les taux précédemment pratiqués par les banques concernées par le cumul de mandats.

3.3.2. Actionnariat commun et cumul de mandats d'administrateur dans le secteur bancaire en Tunisie

Cette partie décrit le cadre réglementaire pertinent et l'incidence de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur dans le secteur bancaire en Tunisie.

Législation

La réglementation limite le cumul de mandats d'administrateur dans le secteur bancaire en Tunisie. L'article 57 de la loi n° 2016-48 dispose que nul ne peut occuper à la fois la fonction de membre de conseil d'administration ou de conseil de surveillance dans plus d'une banque ou d'un « établissement financier de même catégorie » (cela signifie qu'une personne peut, par exemple, être administrateur d'une banque et d'une compagnie d'assurance)².

La Circulaire n°2021-5 comprend les conditions à respecter par les administrateurs avant toute proposition voire tout au long de l'exercice de leur mandat. La BCT est également en droit de s'opposer à la désignation de personnes à ces postes sur la base de critères de qualification, d'intégrité et de réputation prescrits à l'article 56 de la loi n° 2016-48, . Les banques cotées doivent notifier à la Bourse et à la BCT les changements dans le capital détenu par les actionnaires avec une participation supérieure à 5 %³.

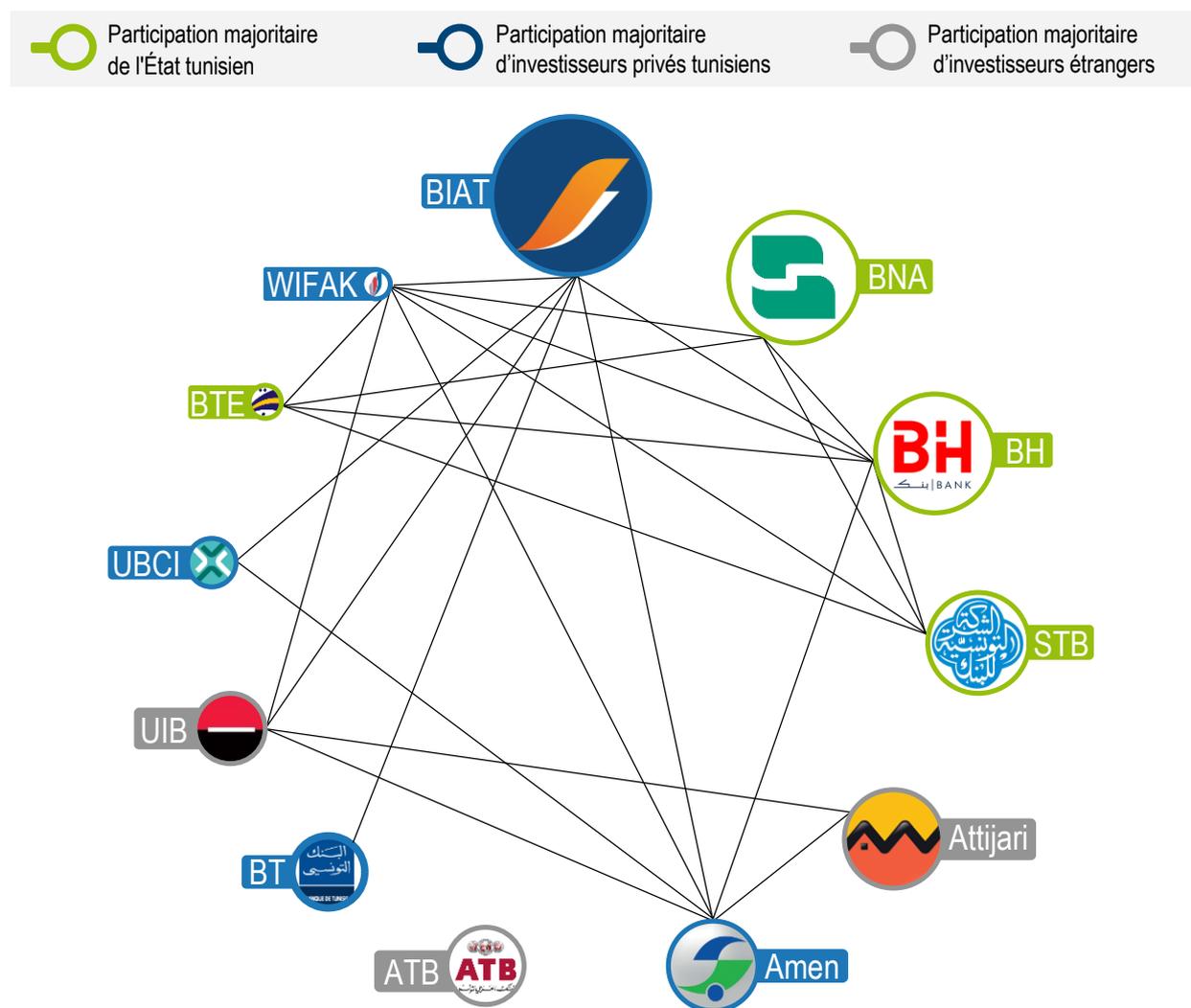
Importance des connexions entre les banques tunisiennes cotées en bourse

Cette partie décrit la fréquence du phénomène des actionnaires communs et du cumul de mandats d'administrateur dans les banques tunisiennes cotées en s'appuyant sur les dernières données disponibles (avril 2023 ou avril 2022)⁴.

Sur la base des données disponibles les plus récentes, la majorité des banques cotées en bourse étaient liées à au moins une autre banque, soit par l'intermédiaire de membres du conseil d'administration, soit par l'intermédiaire d'actionnaires communs, soit les deux.

Le Graphique 3.2 met en évidence ces connexions. Les cercles verts indiquent les banques publiques (y compris la BTE, qui est une banque mixte), les cercles bleus indiquent les banques contrôlées par des investisseurs privés tunisiens et les cercles gris indiquent les banques étrangères. La taille de la bulle indique la taille de la banque. L'OCDE a validé ces constats avec la BCT. L'OCDE note également l'existence de liens via le conseil d'administration, soit à travers des membres qui sont liés à la même famille ou au même groupe industriel, soit parce qu'un administrateur est lié à une famille ou à un groupe industriel qui est également actionnaire d'une autre banque. L'OCDE a identifié un certain nombre de ces liens mais n'a pas pu les valider au moment de la rédaction du présent rapport. C'est pourquoi le nombre de liens entre les membres du conseil d'administration indiqué dans le graphique 3.2 est probablement une sous-estimation de la prévalence réelle des liens. Le graphique 3.2 montre aussi que les grandes banques ont plus de relations que les petites, ce qui peut exacerber les risques.

Graphique 3.2. Actionnaires communs au sein des banques tunisiennes cotées, 2022-23



Note : Les cercles verts indiquent les banques publiques (y compris la BTE, qui est une banque mixte), les cercles bleus indiquent les banques contrôlées par des investisseurs privés tunisiens et les cercles gris indiquent les banques étrangères. La taille de la bulle indique la taille de la banque. Les lignes pointillées entre deux banques indiquent l'existence d'au moins un actionnaire commun et une ligne continue indique l'existence de liens indirects, qui sont des administrateurs liés à la même famille.

Source : Basé sur BMVT (2023^[16]), <http://www.bvmt.com.tn/fr/entreprises/list> et rapports annuels des banques cotées.

3.3.3. Conclusion

L'analyse présentée ici a montré la présence importante d'actionnaires communs au sein des banques tunisiennes cotées. La plupart des banques privées cotées en bourse sont reliées à au moins une autre banque, soit par l'intermédiaire d'administrateurs, soit par l'intermédiaire d'actionnaires communs. Le nombre de mandats indirects croisés d'administrateur identifié par l'OCDE peut paraître faible et ils ne sont majoritaires dans aucun conseil d'administration de banques cotées, même en comptant ensemble les administrateurs liés. Cependant, il s'agirait d'une sous-estimation en raison i) de la fréquence des connexions informelles dont l'OCDE a été informée mais n'a pas été en mesure d'identifier avec précision et ii) du fait que les informations disponibles ne portent pas sur les banques non cotées en bourse.

L'analyse de l'OCDE se fonde sur des informations librement accessibles et ne permet pas d'évaluer si l'actionnariat commun et le cumul de mandats d'administrateur dans le secteur des services bancaires de

proximité en Tunisie ont une incidence négative sur la concurrence. Cependant, les connexions entre les banques ainsi que certaines dispositions législatives et pratiques du marché (voir la partie suivante) augmentent les risques d'infléchissement des incitations à exercer une concurrence et de comportements coordonnés.

3.4. L'association bancaire en Tunisie : le Conseil bancaire et financier (CBF)

Les associations bancaires, tout comme d'autres associations professionnelles, représentent les intérêts de leurs membres. Elles jouent un rôle important à la fois pour le secteur et l'économie dans son ensemble. Elles coopèrent avec diverses parties prenantes, telles que les autorités de contrôle et les clients, dans l'objectif de défendre les intérêts de leurs membres et peuvent apporter une contribution précieuse au processus législatif. Elles constituent également un acteur clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de lignes directrices et de codes de déontologie visant à garantir la conformité et la diffusion des meilleures pratiques parmi les membres. Une association professionnelle peut aussi avoir une utilité, en établissant des normes industrielles, par exemple.

Il ressort toutefois de la jurisprudence des différents pays ou territoires que les associations professionnelles jouent souvent un rôle important dans le déploiement ou la facilitation des pratiques collusoires et autres pratiques anticoncurrentielles. (Autorité de la Concurrence, 2021^[17]). Ainsi, l'échange, le traitement et la diffusion d'informations au sein d'une association, par exemple par la collecte de données commerciales auprès de ses membres, peuvent conduire à des pratiques collusoires de ces derniers. Parmi les autres pratiques soulevant des préoccupations en matière de droit de la concurrence, il convient de citer les restrictions d'accès à certaines activités, la mise en œuvre de normes indûment restrictives ou l'utilisation abusive du rôle de l'association dans la représentation des intérêts de ses membres. Compte tenu de ces risques, les associations professionnelles doivent être particulièrement vigilantes dans leurs échanges internes et leurs règles organisationnelles.

3.4.1. Cadre réglementaire

Conformément à l'article 186 de la loi n° 2016-48 (et comme le prévoyait l'article 31 de la loi n° 2001-65 antérieurement), les banques et les établissements financiers ont mis en place une association professionnelle, l'Association professionnelle tunisienne des banques et des établissements financiers (APTBEF), renommée Conseil bancaire et financier (CBF) en mai 2022. Le CBF comprend actuellement 22 banques universelles, deux banques en régime extraterritorial, deux banques d'investissement, huit sociétés de crédit-bail et deux sociétés d'affacturage (Conseil Bancaire et Financier, 2023^[18]).

Dans le cadre de ses activités, le CBF sert d'intermédiaire entre ses membres d'une part et les pouvoirs publics (dont la BCT) d'autre part. Conformément à l'article 2 de son statut (Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissement Financiers, 2001^[19]), il veille également à faire appliquer la réglementation en vigueur par ses membres, et il a pour objectif de garantir des relations régulières entre ses membres et d'harmoniser leurs règlements internes. L'Assemblée générale du CBF se réunit habituellement une fois par an et elle nomme - parmi ses membres - un conseil de 12 représentants (huit issus des banques et quatre d'autres établissements financiers). Le Conseil se réunit tous les trimestres et les décisions sont prises à la majorité simple.

3.4.2. Risque de comportement coordonné

Bien que la loi reconnaisse le rôle d'intermédiaire du CBF, dans la pratique, il semble que - sans les garanties appropriées - l'association soit susceptible de faciliter la coordination et réduire la concurrence entre ses membres. En effet, les parties prenantes ont indiqué que, à plusieurs reprises, les débats au

sein du CBF ont eu pour but de parvenir à un accord sur les conditions commerciales applicables à la fourniture des services bancaires.

Certaines dispositions législatives sont de nature à faciliter la coordination via le CBF. L'article 34 de la circulaire n° 1991-22 prévoit que les nouvelles commissions doivent faire l'objet d'une consultation au sein du CBF, qui assure ensuite la liaison avec la BCT. Cette procédure accroît les risques de comportement coordonné et d'échange d'informations sensibles sur le plan commercial concernant les prix. Par exemple, les consultations avec plusieurs parties prenantes ont révélé l'existence de discussions au sein du CBF en 2020 visant à parvenir à un « gentlemen agreement » sous forme d'accord sur les conditions commerciales applicables au taux de rémunération des dépôts bancaires.⁵ Par ailleurs, l'article 2 (13) du statut du CBF mentionne que le Conseil « *étudie les questions intéressant l'exercice de la profession et provoque des accords sur ces questions (...)* ». Les informations sensibles sur le plan commercial ne peuvent être échangées ou partagées entre concurrents. En particulier, les informations portant sur le comportement commercial à venir, comme la stratégie en matière de prix, présentent des risques importants. L'objet de ce rapport n'est pas de vérifier ces allégations, toutefois celles-ci devraient être prises en considération par les autorités compétentes.

Par ailleurs, en 2017, l'APTBEF a élaboré trois codes de déontologie réglementant les relations interbancaires ainsi que les relations des banques avec les clients et les employés. Le code de déontologie régissant les relations interbancaires réaffirme le principe de la concurrence loyale, en prescrivant essentiellement aux banques de s'abstenir de toute pratique commerciale déloyale vis-à-vis des autres banques (voir article 7). L'association prépare actuellement un code de gouvernance d'entreprise à l'encontre de ses membres.

Restrictions visant l'embauche de personnel employé par des banques rivales

L'article 11 du code de déontologie régissant les relations interbancaires prévoit des restrictions pour les banques en matière de recrutement de personnel déjà employé par d'autres banques. Ces restrictions comprennent l'obligation a) d'informer l'employeur (désigné comme la banque « concernée » dans le code de conduite) immédiatement après le recrutement ; b) d'assurer une coordination entre les banques avant que l'employé ne rejoigne son nouvel employeur ; c) de s'abstenir d'affecter un cadre ou un responsable opérationnel au sein du même secteur que celui où ce dernier travaillait auparavant pour l'autre banque pendant une période de deux ans, sauf accord de l'ancien employeur ; et d) en cas de recrutement de gestionnaires de portefeuille, de ne pas porter atteinte aux intérêts de l'employeur précédent (c'est-à-dire la banque « concernée ») en sollicitant des clients.

Ces dispositions sont susceptibles d'avoir deux effets principaux :

- Premièrement, elles peuvent atténuer la concurrence entre les banques dans le secteur financier en les empêchant d'embaucher le personnel de leurs rivales. Elles réduisent artificiellement la mobilité des travailleurs et - notamment en limitant la capacité des nouvelles recrues à exercer leurs fonctions dans certains domaines et à solliciter les clients de leurs anciens employeurs - peuvent restreindre la concurrence entre les banques et avoir un impact négatif sur les consommateurs.
- Deuxièmement, elles peuvent contribuer à atténuer la concurrence sur les marchés du travail dans le secteur bancaire (voir par exemple OCDE, 2022). Plusieurs autorités de la concurrence ont enquêté sur les pratiques en cours au sein des marchés du travail et, au cours de ces dernières années, ont élaboré des lignes directrices dans ce domaine. Les accords par lesquels les entreprises conviennent de s'abstenir de recruter leurs employés respectifs (ou fixent des conditions strictes à cet égard), restreignant ainsi pour l'essentiel la concurrence de main d'œuvre des employés, constituent un type de pratique collusoire. Avec ces accords, les entreprises privent les travailleurs d'opportunités d'emploi, de la possibilité d'augmenter leur salaire ou d'améliorer leurs conditions de travail.

3.4.3. Enquêtes sur les abus du droit de la concurrence, passées et en cours, dans le secteur financier tunisien

L'OCDE a connaissance de deux cas dans lesquels les interactions entre les banques facilitées par l'association bancaire ont donné lieu à un comportement coordonné présumé ou effectif.

- En 2004, le Conseil de la concurrence a condamné 19 banques à une amende en raison d'un accord anticoncurrentiel portant sur les frais facturés au titre de la compensation électronique des chèques. Le Conseil de la concurrence a également condamné l'association bancaire à une amende pour avoir facilité et contrôlé l'accord. Voir la décision n° 3150 du 25 juin 2004.
- En juin 2021, le Conseil de la concurrence a lancé une enquête sur une entente anticoncurrentielle potentielle entre les banques visant les modalités de restructuration des remboursements de prêts pendant la pandémie de COVID-19. Le Conseil de la concurrence analyse le rôle de l'association bancaire. En juin 2023, le Conseil de la concurrence ne s'était pas encore prononcé à ce sujet.

En 2020, plusieurs banques ont déposé plainte auprès de la BCT visant une tentative d'accord sur le plafonnement des taux de rémunération des dépôts. Les parties prenantes interrogées dans le cadre du projet ont indiqué à l'OCDE que le CBF a joué un rôle de premier plan dans la négociation de ce présumé accord.⁶ Toutefois, l'OCDE note que ces plaintes n'ont pas donné lieu à une enquête officielle.

3.4.4. Conclusion

L'association bancaire est un outil important pour la protection des intérêts de ses membres et peut contribuer au fonctionnement efficace du système bancaire. Toutefois, sans les garanties appropriées permettant d'atténuer les risques de comportement anticoncurrentiel (par exemple, l'échange d'informations), le CBF, en raison de son rôle d'intermédiaire conféré par le cadre juridique, peut faciliter les pratiques collusoires et réduire la concurrence entre ses membres. L'analyse a révélé que la réglementation et les codes de déontologie en vigueur peuvent affaiblir la concurrence et faciliter la coordination. Ce constat est cohérent avec les pratiques et les tentatives de conclusion d'accords anticoncurrentiels décrites par les parties prenantes à l'OCDE.

3.5. Mécanisme de médiation dans le secteur bancaire en Tunisie

La médiation est un mécanisme alternatif de règlement des litiges par lequel les parties tentent de parvenir à un accord concernant leur différend, sous la conduite d'un médiateur. Les pays offrent divers types de services de médiation dans différents cadres (par exemple, les prestataires de services peuvent être des tribunaux ou des particuliers) et pour un large éventail de différends, y compris ceux de nature commerciale et contractuelle. La médiation peut constituer une alternative efficace, souple et non contradictoire aux procédures judiciaires officielles qui, dans de nombreux pays, ont tendance à être lentes et coûteuses.

Un mécanisme de médiation efficace améliore à la fois la protection des consommateurs et la concurrence. Il protège les droits des consommateurs et permet d'élever le niveau de confiance et d'inciter les consommateurs à être plus actifs. En disposant d'un outil performant pour déposer plainte, les consommateurs peuvent faire pression sur les fournisseurs, en particulier dans le cas où une entreprise jouit d'un pouvoir de marché, par exemple en raison de coûts de transfert élevés. Il est essentiel de s'assurer que le médiateur est (et est perçu comme étant) impartial et indépendant de toute partie impliquée (y compris la banque concernée) afin que les clients utilisent régulièrement cet outil. Cette partie décrit le mécanisme de médiation en vigueur dans le secteur bancaire en Tunisie et son efficacité.

3.5.1. Cadre réglementaire

Avec pour objectif de protéger les clients et de garantir une résolution rapide des différends qui peuvent survenir entre les banques et les clients, l'article 187 de la loi n° 2016-48 prévoit que l'association bancaire doit créer un organe de médiation, et que chaque banque peut désigner un ou plusieurs médiateurs. Il établit également que les médiateurs doivent formuler des propositions de solution dans les deux mois suivant la réception de la plainte et que les banques doivent dûment informer les clients de l'accès possible à la médiation et des modalités de saisine. Enfin, l'article 187 renvoie à un décret gouvernemental pour réglementer plus en détail les conditions d'exercice de l'activité et les modalités d'intervention des médiateurs. Toutefois, l'OCDE note qu'aucun décret n'a été adopté à ce jour et qu'aucun organe de médiation n'a été créé.

La circulaire n° 2022-08 introduite en octobre 2022 fixe des normes minimales pour les services de médiation proposés par les banques et les autres établissements financiers. La circulaire introduit l'obligation d'informer le client de la réception de la plainte et de communiquer les motifs d'un refus partiel ou total.

3.5.2. Comment fonctionne le mécanisme de médiation dans la pratique

Selon les parties prenantes interrogées par l'OCDE, le mécanisme de médiation manque d'efficacité. Les banques n'informent pas toujours les clients de l'existence de ce service et les médiateurs ne sont pas indépendants car ils sont nommés et payés par les banques. Le processus est long et les taux de résolution sont très faibles (environ 17 %) par rapport aux performances des mécanismes de médiation dans d'autres pays (Observatoire de l'inclusion financière, 2020^[20]). L'OIF appelle les banques à envisager la mise en place d'un système qui fonctionne bien, au-delà du simple respect de l'obligation légale.

Le rapport 2020 publié en décembre 2021 par l'OIF⁷ montre que 301 plaintes ont été déposées en 2020 sur (i) les prêts (37.9 %), (ii) les services de paiement (20.7 %), et (iii) les comptes courants (20.2 %, dont deux tiers concernent la procédure de clôture des comptes (voir ci-après)). Le Tableau 3.3 indique le nombre de plaintes déposées annuellement en Tunisie entre 2018 et 2020. Les particuliers sont à l'origine de 222 des 301 plaintes en 2020 et les entreprises ont déposé 71 plaintes⁸.

Tableau 3.3. Nombre de plaintes

	2018	2019	2020
Nombre de plaintes	217	217	301

Source : OIF (2020^[20]), Rapport Annuel de la Médiation Bancaire : Année 2020

Ce faible nombre de plaintes pourrait être dû au bon fonctionnement du marché, mais l'enquête auprès des consommateurs montre qu'une telle hypothèse est peu probable, étant donné que 70 % des consommateurs⁹ n'ont pas connaissance du processus de médiation. Parmi ceux qui connaissent l'existence du service, les principales raisons pour lesquelles ils n'y ont pas recours sont les suivantes : les clients se disent satisfaits (trois sur quatre), ils n'en attendent aucun avantage (un sur cinq) et la procédure est lourde (un sur six)¹⁰.

3.5.3. Conclusion

Le rapport de l'OIF ainsi que les informations transmises par les parties prenantes et les résultats des enquêtes indiquent que le mécanisme de médiation actuel ne fonctionne pas bien et que, dans une large mesure, il est peu utilisé par les clients. Cette situation peut s'expliquer par le fait que les clients ne connaissent pas ce service et par le manque d'indépendance réelle ou perçue des médiateurs, qui sont

nommés par les banques. De plus, si les clients décident d'opter pour la médiation, seuls quelques différends sont résolus - ce qui indique que le système est inefficace.

3.6. Dispositif réglementaire dans les services financiers

La réglementation prudentielle, la politique de concurrence et la protection financière des consommateurs sont des ingrédients nécessaires à une réglementation efficace dans le domaine des services financiers. L'Examen par les pairs de l'OCDE de 2022 a identifié plusieurs domaines dans lesquels le dispositif réglementaire et les pratiques en vigueur en Tunisie ne favorisent pas la coopération entre le Conseil de la concurrence et la BCT (OCDE, 2022^[5]) :

- Les services financiers sont soumis à un régime spécial de contrôle des fusions et la Commission d'agrément a le pouvoir d'approuver les fusions en s'appuyant sur un rapport préparé par la BCT. Le Conseil de la concurrence n'a pas de compétences en matière de fusions dans le secteur financier.
- La Commission d'agrément est composée du gouverneur de la BCT ou de son représentant (qui en assure la présidence) et de quatre membres indépendants, reconnus pour leur intégrité et leur compétence dans les domaines financier, bancaire ou économique, et nommés par le Conseil de la BCT. Le Conseil de la concurrence n'est pas représenté au sein de la Commission d'agrément.
- La BCT ne consulte pas le Conseil de la concurrence lors de l'introduction d'une nouvelle réglementation.
- Le Conseil de la concurrence n'est pas particulièrement actif dans le domaine des services financiers.

En outre, la BCT, qui est responsable à la fois de la surveillance prudentielle et de la protection des consommateurs, semble consacrer des ressources limitées à l'Observatoire de l'inclusion financière (OIF), qui est le service de la BCT chargé de la protection financière des consommateurs.

La coopération limitée entre le Conseil de la concurrence et la BCT entrave la capacité de l'autorité de la concurrence à mettre fin aux pratiques potentiellement anticoncurrentielles, restreint son rôle de sensibilisation lors de l'introduction d'une nouvelle réglementation et, en fin de compte, risque de réduire le respect du droit de la concurrence.

3.7. Conclusion

Le présent chapitre décrit plusieurs aspects propres au secteur des services bancaires de proximité en Tunisie qui ont une incidence négative sur les conditions de concurrence pour les consommateurs et les petites entreprises sur les trois marchés concernés. Il souligne un certain nombre de facteurs qui affaiblissent les incitations des banques à exercer une concurrence et, à l'inverse, facilitent la coordination.

Parmi ceux-ci figurent les phénomènes de l'actionnariat commun et du cumul de mandats d'administrateur, qui impliquent des risques accrus en matière de coordination. Cette situation est exacerbée par les dispositions législatives et les pratiques du marché en place qui facilitent le partage d'informations sensibles sur le plan commercial entre les membres de l'association bancaire. La faiblesse des incitations à la concurrence se traduit par de mauvais résultats pour les consommateurs et les petites entreprises, tels que des prix élevés et un degré d'innovation limité (voir les chapitres 4, 5 et 6 pour une description des résultats sur les marchés concernés).

Les banques d'État, malgré un nombre moindre d'actionnaires et d'administrateurs liés aux autres banques cotées en bourse, ne semblent pas être en mesure de mener une concurrence vigoureuse avec les autres banques. Les parties prenantes concernées ont indiqué que les banques d'État sont toujours

soumises à l'influence des pouvoirs politiques, et qu'elles sont utilisées pour permettre un financement des entreprises d'État. En outre, les consommateurs ne disposent pas des outils nécessaires pour exercer une pression concurrentielle sur les banques. La partie 3.5 montre que les mécanismes de plainte sont inefficaces et peu utilisés.

Pour résoudre ces problèmes et améliorer la concurrence, l'OCDE recommande un ensemble de mesures visant à réformer l'association bancaire et le mécanisme de médiation, à renforcer le gouvernement d'entreprise des banques et le rôle du Conseil de la concurrence dans les services financiers. L'OCDE recommande également d'examiner le rôle joué par l'État dans les services financiers et la cession des banques d'État dans le cadre d'un processus ouvert et transparent (voir le chapitre 9 pour une description détaillée des recommandations).

Références

- Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissement Financiers (2001), *Statuts de l'APTBEF*. [19]
- Autorité de la Concurrence (2021), *Les organismes professionnels*, [17]
https://www.autoritedelaconcurrence.fr/sites/default/files/EtudeThematique-OrganismesProfessionnels_adlc.pdf (accessed on 22 May 2023).
- Azar, J., S. Raina and M. Schmalz (2022), "Ultimate ownership and bank competition", *Financial Management*, Vol. 51/1, pp. 227-269, <https://doi.org/10.1111/FIMA.12368>. [13]
- Azar, J., M. Schmalz and I. Tecu (2018), "Anticompetitive Effects of Common Ownership", *Journal of Finance*, Vol. 73/4, pp. pp. 1513-1565, <https://doi.org/10.1111/JOFI.12698>. [10]
- Banque mondiale (2014), *La révolution inachevée : créer des opportunités, des emplois de qualité et de la richesse pour tous les Tunisiens*, [3]
<https://documents1.worldbank.org/curated/fr/167431468119342678/pdf/861790DPR0P12800Box385314B00PUBLIC0.pdf> (accessed on 28 April 2022).
- Barone Fabiano Schivardi Enrico Sette, G. et al. (2020), "Interlocking Directorates and Competition in Banking", <http://dptea.luiss.edu/research-centers/luiss-lab-european-economics> (accessed on 6 May 2022). [15]
- Bourse des Valuers Immobilières de Tunis (2023), *Listed companies*, [16]
<https://www.bvmt.com.tn/fr/entreprises/list> (accessed on 25 May 2023).
- Conseil Bancaire et Financier (2023), *Membres du Conseil Bancaire et Financier*, [18]
<https://www.apbt.org.tn/> (accessed on 22 May 2023).
- D., P., K. Gerardi and C. Schenone (2022), "Common Ownership Does Not Have Anti-Competitive Effects in the Airline Industry", *Journal of Finance, Forthcoming*, [12]
<https://doi.org/10.2139/SSRN.3063465>.
- Ghezzi, F. and C. Picciau (2022), "Evaluating the Effectiveness of the Italian Interlocking Ban: An Empirical Analysis of the Personal Ties Among The Largest Banking and Insurance Groups in Italy", *Journal of Competition Law & Economics*, Vol. 18/1, pp. 29-74, [14]
<https://doi.org/10.1093/JOCLEC/NHAB014>.

- Morsy, H., B. Kamar and R. Selim (2018), *Tunisia Diagnostic paper: Assessing Progress and Challenges in Unlocking the Private Sector's Potential and Developing a Sustainable Market Economy*, <http://www.ebrd.com/publications/country-diagnostics>. [2]
- Observatoire de l'inclusion financière (2020), *Rapport Annuel de la Médiation Bancaire Année 2020*. [20]
- OCDE (2023), *Examens de l'OCDE pour l'évaluation de l'impact sur la concurrence : Tunisie*, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/7b1327a5-fr>. [1]
- OCDE (2022), "Examens par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l'OCDE: Tunisie", <https://www.oecd.org/fr/daf/concurrence/examens-par-les-pairs-du-droit-et-de-la-politique-de-la-concurrence-tunisie-2022.pdf>. [5]
- OCDE (2021), *Methodologies to measure market competition*, <https://www.oecd.org/daf/competition/methodologies-to-measure-market-competition.htm>. [9]
- OCDE (2018), *Études économiques de l'OCDE : Tunisie 2018: Évaluation économique*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/eco_surveys-tun-2018-fr. [4]
- OCDE (2018), *Market Concentration*, <http://www.oecd.org/daf/competition/market-concentration.htm>. [8]
- OCDE (2017), *L'actionnariat institutionnel commun et son impact sur la concurrence*, [https://one.oecd.org/document/DAF/COMP\(2017\)10/fr/pdf](https://one.oecd.org/document/DAF/COMP(2017)10/fr/pdf) (accessed on 17 July 2022). [6]
- OCDE (2008), *Minority Shareholdings*, OCDE, <https://www.oecd.org/competition/mergers/41774055.pdf> (accessed on 17 July 2022). [7]
- Park, A. and K. Seo (2019), "Common Ownership and Product Market Competition: Evidence from the U.S. Airline Industry", *Korean Journal of Financial Studies*, Vol. 48/5, pp. pp. 617-640, <https://doi.org/10.26845/KJFS.2019.10.48.5.617>. [11]
- Salop, S. and D. O'Brien (2000), "Competitive Effects of Partial Ownership: Financial Interest and Corporate Control", *J.*, Vol. 559, pp. 559-614, <https://scholarship.law.georgetown.edu/facpub/209http://scholarship.law.georgetown.edu/facpub/209/> (accessed on 2 August 2022). [21]

Notes

¹ Des mesures alternatives ont été élaborées pour tenir compte de ces liens (Salop and O'Brien, 2000^[21]) et (Azar, Raina and Schmalz, 2022^[13])).

² Des règles plus strictes s'appliquent au directeur général, au directeur général adjoint ou à un membre du directoire d'une banque ou d'un établissement financier. Ces personnes ne peuvent exercer aucune de ces fonctions au sein d'une autre banque, d'un établissement financier, d'une compagnie d'assurance, d'une entreprise d'intermédiation en bourse, d'une société de gestion de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'une société d'investissement. Les mêmes restrictions visant les membres des conseils

d'administration et ceux des conseils de surveillance s'appliquaient déjà avant 2016, en application de l'article 17 de la circulaire n° 2011-06.

³ Décision de la commission d'agrément n°2017-04 du 31 juillet 2017, relative aux procédures de dépôt des demandes d'agrément, en particulier ANNEXE 8 : Agrément pour le changement de l'actionnaire de référence suite à la cession de sa participation dans le capital d'une banque ou d'un établissement financier. Également : ANNEXE 3 : Agrément pour une opération de fusion ou de scission, ANNEXE 5 : Agrément pour la réduction du capital d'une banque ou d'un établissement financier, ANNEXE 7 : Agrément pour l'action de concert entre actionnaires d'une banque ou d'un établissement financier entraînant le dépassement de l'un des seuils prévus à l'article 34 de la loi n° 2016-48.'

⁴ L'analyse se fonde sur les informations disponibles à partir du site internet de la Bourse de Tunis et des rapports annuels. Les informations de la Bourse sont plus récentes mais elles ne comprennent que les actionnaires détenant plus de 5 % des parts en avril 2023. Le tableau reprend les informations issues des rapports annuels de banques Amen, BH, UIB et UBCI qui incluent également les petits actionnaires à compter d'avril 2022. Étant donné que les seules informations existantes sont celles publiées sur le site internet de la Bourse de Tunis, l'analyse porte uniquement sur les banques cotées. La BCT n'a fourni aucune donnée supplémentaire aux informations librement accessibles.

⁵ Ce rapport n'a pas pour vocation de vérifier ces allégations mais recommande qu'elles soient prises en considération par les autorités compétentes.

⁶ Ces propos ont été repris par la presse locale : <https://africanmanager.com/la-guerre-des-depots-fait-rage-entre-les-banques-et-letat-en-veut-sa-part/>

⁷ En vertu de l'article 187, l'organe de médiation et les médiateurs doivent soumettre des rapports annuels à l'Observatoire de l'inclusion financière (OIF).

⁸ Les huit autres plaintes ont été déposées par des professionnels et des associations.

⁹ Enquête auprès des consommateurs (Q13, N=1089).

¹⁰ Enquête auprès des consommateurs (Q14, N=324).

4 Comptes courants

La concurrence dans le secteur des comptes courants ne fonctionne pas aussi bien qu'elle le pourrait. Étant donné l'utilisation limitée des services bancaires en ligne, les banques s'appuient sur leurs agences pour servir et attirer les clients, ce qui restreint ces derniers dans le choix du fournisseur, surtout en zone rurale. Les parts de marché sont stables depuis au moins 2015 et, pour les comptes courants, rares sont les consommateurs et les petites entreprises qui font jouer la concurrence, comparent les services des différents fournisseurs, et savent ce qu'ils paient. De plus, très peu changent de fournisseur. La raison en est, en partie, que certaines pratiques des banques empêchent les clients d'accéder facilement à l'information et de prendre des décisions éclairées sur les produits qu'ils achètent. Les résultats du marché sont également corrélés à plusieurs facteurs, décrits au chapitre 3, qui affaiblissent la motivation des banques à se livrer concurrence. Par voie de conséquence, les revenus tirés des comptes courants (variable de substitution pour les frais) et la rentabilité générale des banques ont considérablement augmenté au cours des dix dernières années, et deux tiers des Tunisiens ne disposent pas de compte courant personnel ; un sur cinq citant le montant élevé des frais parmi les raisons pour lesquelles il n'en dispose pas.

Ce chapitre a pour objet d'évaluer la concurrence dans le secteur des comptes courants. Pour que la concurrence fonctionne correctement, les clients doivent être bien informés afin d'acheter les produits offrant le meilleur rapport qualité-prix, tandis que les fournisseurs doivent être incités à se livrer une concurrence vigoureuse. Après une description succincte des principales caractéristiques des comptes courants, ce chapitre étudie l'importance du rôle des agences s'agissant de servir et d'attirer les clients (section 4.2) ainsi que la structure et la concentration du marché (section 4.3). La section 4.4 est consacrée aux résultats du marché ; elle évalue les tendances récentes en matière de prix, s'intéresse aux résultats en matière de qualité, et livre une estimation de la proportion de particuliers et de MSME titulaires d'un compte courant. Ce chapitre examine ensuite le comportement des consommateurs (section 4.5) et aborde les pratiques bancaires qui exacerbent leur inertie (section 4.5.4). Enfin, il se clôt par une discussion sur l'utilisation de cartes de paiement et sur les raisons qui peuvent expliquer leur faible développement.

4.1. Paramètres de la concurrence

Les comptes courants sont généralement utilisés pour conserver des fonds, y accéder rapidement, et effectuer et recevoir des paiements. Les comptes courants sont assortis de services annexes que les particuliers et les entreprises vont choisir ou non d'acheter. Il peut s'agir de moyens de paiement supplémentaires, comme des cartes de débit ou de crédit, des chéquiers, des cartes pour effectuer des paiements internationaux, ou de facilités d'emprunt tels qu'une autorisation de découvert. Les comptes courants peuvent varier suivant les caractéristiques du produit ou le type de client.

Ils offrent également des fonctionnalités qui se retrouvent dans d'autres produits. Par exemple, les comptes d'épargne sont généralement utilisés pour conserver des fonds et percevoir des intérêts, mais les fonctionnalités de paiement qu'ils offrent sont limitées voire inexistantes. Certaines banques redirigent leurs clients qui ne disposent pas de revenus réguliers vers des comptes d'épargne. Les portefeuilles numériques, qui offrent des facilités de paiement mobile, ont également des fonctionnalités communes avec les comptes courants. Ces services peuvent, au moins partiellement, concurrencer les comptes courants (pour de plus amples informations sur les portefeuilles numériques et les services de paiement associés, voir le chapitre 6). Cependant, en Tunisie, les paiements mobiles sont très peu développés actuellement.

Les micro-, petites et moyennes entreprises (MPME) utilisent souvent un compte courant pour créer une relation bancaire et bénéficier d'un meilleur accès au financement en vue d'étendre leur activité ou d'obtenir une assistance financière. Les besoins des MPME en services bancaires diffèrent de ceux des particuliers et sont fortement liés au type d'entreprise. Les microentreprises tendent à se comporter comme les particuliers ; elles peuvent choisir d'utiliser un compte courant personnel pour leur activité, ont davantage tendance à utiliser des espèces, et sont moins susceptibles de recourir au découvert, aux prêts professionnels et aux cartes de crédit, ainsi que de réaliser ou d'être destinataires d'opérations transfrontalières. Les plus grandes entreprises utilisent plus volontiers un large éventail de services bancaires et de produits de financement.

Comptes courants professionnels et prêts professionnels présentent des liens étroits. Les MPME sont plus susceptibles d'obtenir un prêt professionnel auprès de leur fournisseur de compte courant professionnel qu'auprès d'autres banques. C'est encore plus vrai pour les petites ou les nouvelles entreprises, les banques pouvant davantage s'appuyer sur la relation bancaire existante lorsque les informations en matière de crédit sont limitées, a fortiori si le bureau de crédit ne possède pas d'informations exhaustives (voir section 5.5).

Les différents fournisseurs ne se concentrent pas sur les mêmes segments de marché. Par exemple, les consommateurs détenant un compte à La Poste ont tendance à avoir des revenus moins élevés, à vivre en zone rurale et à être sans emploi. Le réseau d'agences semble en outre être très important du côté des

banques, pour attirer de nouveaux clients, et du côté des particuliers et des entreprises, pour l'utilisation de leur compte courant ; cela s'explique par des préférences personnelles ainsi que par la disponibilité limitée ou le coût élevé des services en ligne. La proximité d'une agence est un déterminant majeur du choix du fournisseur de compte courant ; les marchés géographiques sont donc susceptibles d'être locaux, et la dynamique de concurrence varie d'une région à l'autre (par ex. en fonction du maillage des réseaux d'agences bancaires). En s'appuyant sur le rôle des agences et les différents segments de clientèle, ce chapitre présente, lorsque cela se justifie, les résultats de l'analyse à différents niveaux géographiques, ventilés en fonction des principales caractéristiques démographiques des clients.

4.2. Comment les banques se livrent-elles concurrence ?

Cette section s'intéresse à quelques grandes caractéristiques du paysage concurrentiel telles que l'importance du réseau d'agences pour les consommateurs comme pour les banques, et l'utilisation des comptes courants pour vendre des produits supplémentaires (en particulier des produits de financement pour les MPME).

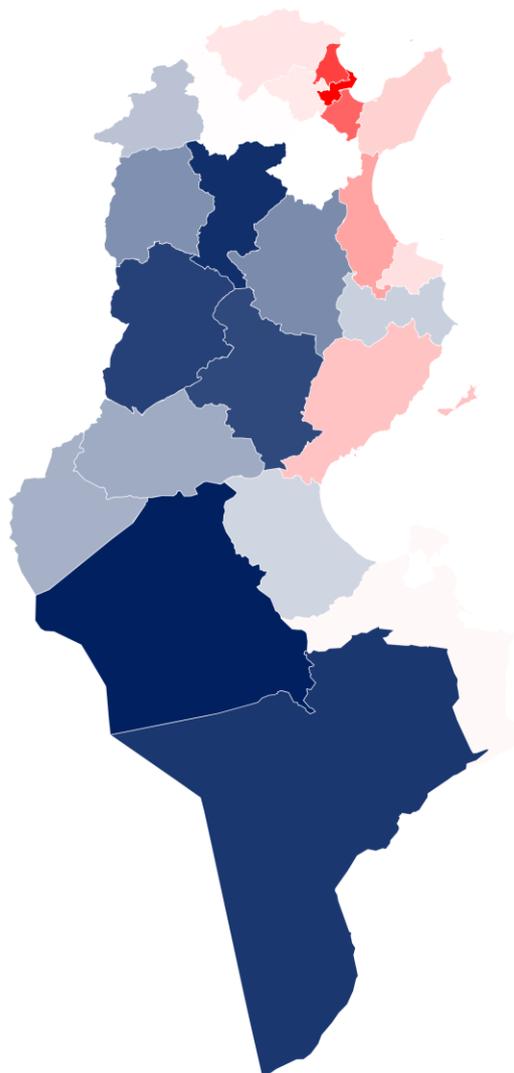
Les marchés géographiques sont locaux et définis par le maillage des réseaux d'agences bancaires. Il est très peu probable que les consommateurs choisissent un fournisseur qui ne possède pas d'agence à proximité. L'analyse montre que :

- les banques s'appuient fortement sur leur réseau d'agences pour attirer de nouveaux clients et servir leurs clients actuels. Premièrement, 95 % des consommateurs ¹ et 99 % des MPME ² ont déclaré avoir ouvert leur compte courant dans une agence. Deuxièmement, de nombreux consommateurs utilisent des espèces pour leurs paiements et se rendent en agence pour effectuer des retraits, ce qui constitue le premier motif pour posséder un compte courant personnel (53 % des particuliers)³ ;
- la proximité d'une agence est le premier critère de choix du fournisseur de compte courant. Trente-six pour cent des consommateurs et 34 % des MPME déclarent s'attacher à la proximité d'une agence pour choisir leur fournisseur de compte courant. Ce choix est également guidé par les frais et autres conditions (30 % des consommateurs et 25 % des MPME), par le fait que des amis ou membres de la famille possèdent un compte dans le même établissement (19 % des consommateurs), et par celui de connaître une personne qui y travaille (22 % des MPME)^{4 5} ;
- seuls 7 % des consommateurs déclarent gérer habituellement leur compte courant en ligne ;⁶
- les banques interrogées par l'OCDE indiquent que l'extension de leur réseau d'agences est un élément clé de leur stratégie pour attirer de nouveaux clients.⁷

Les fournisseurs de comptes courants se livrent concurrence en étendant leur réseau d'agences. Le nombre d'agences bancaires est ainsi passé de 1774 en 2016 à 1974 en 2020. Le réseau de La Poste est comparable à celui des banques. En 2020, La Poste disposait de 1 046 agences et 427 DAB (La Poste Tunisienne, 2021^[1]), sur un total de 1 974 agences et 3 029 DAB toutes banques confondues (Banque Centrale de Tunisie, 2022, p. 59^[2]). Le Graphique 4.1 révèle que les banques ont tendance à concentrer leurs agences à Tunis et dans l'est du pays, des régions caractérisées par des revenus par habitant plus élevés. Les agences bancaires sont moins nombreuses dans les régions dont le revenu par habitant est plus faible. Ainsi, le centre-ouest ne dispose que de 80 agences pour 1.5 million d'habitants, soit une moyenne d'une agence pour 18 671 habitants. La section 7.3 aborde la question des agences et des barrières à l'entrée et à l'extension.

Graphique 4.1. Prévalence des agences des banques et de La Poste par région

La Poste a plus d'agences que toutes les banques réunies  Toutes banques confondues ont plus d'agences que La Poste



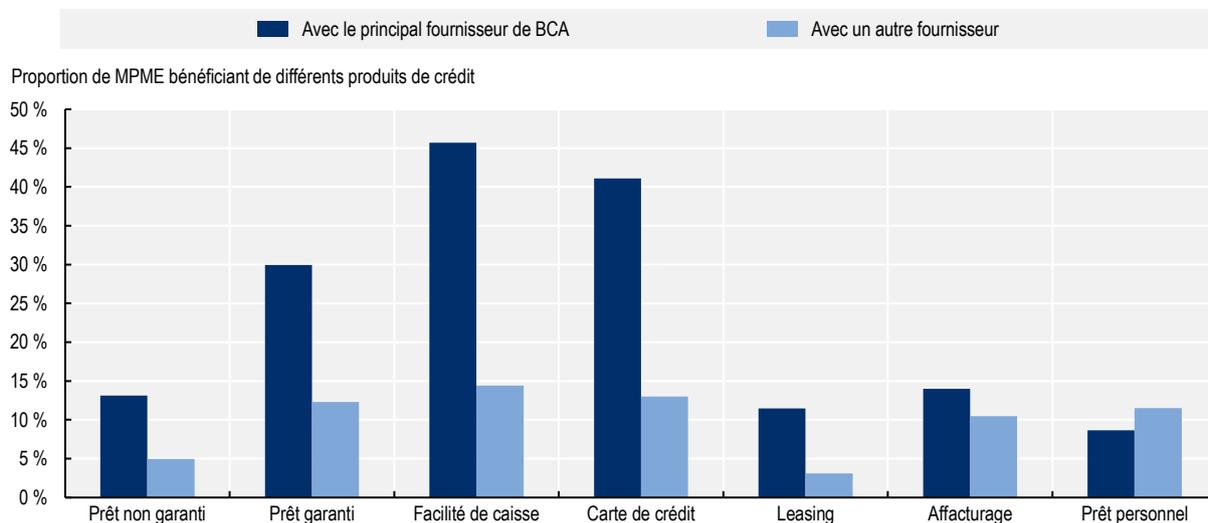
Note : Les données sur les agences de La Poste datent de juillet 2022. Les données sur les agences bancaires sont basées sur les données de la BCT5.

Source : Calculs de l'OCDE basés sur les données de La Poste et de la BCT

Certaines MPME se servent de leur compte courant professionnel pour établir une relation avec une banque et obtenir des services supplémentaires comme un financement (environ 16 % des entreprises ayant répondu à l'enquête auprès des MPME ont déclaré avoir choisi le compte courant professionnel pour cette raison)⁸. Parce qu'elles s'appuient généralement sur l'historique de crédit de leurs clients pour évaluer leur solvabilité, les banques peuvent être mieux placées pour évaluer les risques que présentent leurs clients existants par rapport à d'autres MPME. En témoignent les produits de crédit que possèdent les MPME. Les MPME détiennent généralement plusieurs produits de crédit auprès du fournisseur de leur compte courant professionnel. Par exemple, 41 % des MPME possèdent une carte de crédit délivrée par leur fournisseur de compte courant professionnel, et environ 13 % par un autre fournisseur (une ventilation des produits de crédit est présentée par le Graphique 4.2)⁹.

De manière plus générale, 45 % des MPME ayant répondu à l'enquête ont indiqué détenir des produits de crédit uniquement auprès de leur fournisseur de compte courant professionnel¹⁰, tandis que 31 % ont déclaré avoir plusieurs fournisseurs pour les produits de crédit, à savoir leur fournisseur de compte courant et un autre établissement¹¹. Parmi les répondants, 21% ne détiennent pas de produits de crédit¹², et 3% seulement ont déclaré détenir des produits de crédit auprès non pas de leur fournisseur de compte courant, mais d'une autre banque¹³.

Graphique 4.2. Produits de crédit détenus auprès du fournisseur du compte courant professionnel ou d'autres fournisseurs



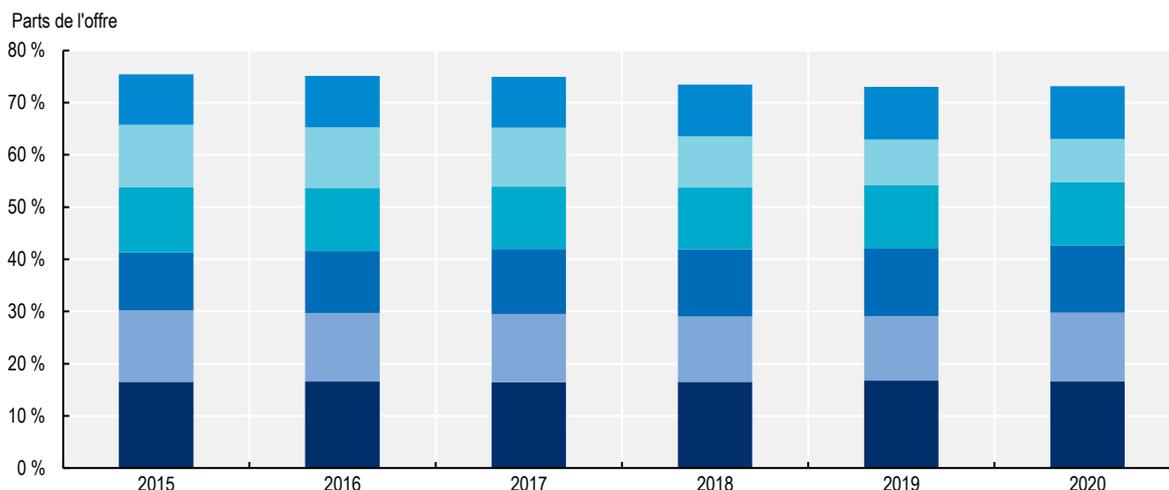
Note : Les MPME pouvaient donner plusieurs réponses.
Source : Enquête auprès des MPME (Q27, N=804 et Q28, N=1005).

4.3. Structure du marché et parts de marché

La structure du secteur peut influencer sur la propension des entreprises à se livrer concurrence. Les grandes entreprises peuvent par exemple être moins incitées à concurrencer leurs rivales. Des parts de marché stables dans le temps peuvent par ailleurs être le signe d'une faible concurrence.

La BCT a communiqué des données annuelles sur le nombre de comptes courants par banque entre 2015 à 2020, soit sur une période de six ans. Ces données comportent plusieurs limites : elles n'incluent pas les comptes courants de La Poste, ne peuvent être ventilées ni par type de compte, professionnel ou personnel, ni par caractéristiques géographiques, et elles englobent les comptes dormants qui, selon l'OCDE, représenteraient une part conséquente du total. En dépit de ces limites, elles se révèlent utiles pour analyser l'évolution des parts de marché dans le temps. Le Graphique 4.3 montre que de 2015 à 2020, quelle que soit l'année, entre 73 et 75 % de l'ensemble des comptes courants (personnels et professionnels) étaient domiciliés chez l'un des six principaux fournisseurs (hors La Poste). La part de marché de chaque banque est également restée stable sur cette période.

Graphique 4.3. Parts de marché des six plus grandes banques (par volume de comptes courants) à l'échelle nationale



Note : Ce tableau n'inclut pas La Poste. Les données ne peuvent pas être ventilées par type de compte, à savoir professionnel ou personnel.
Source : Banque centrale de Tunisie, calculs de l'OCDE.

La section ci-après présente les conclusions tirées des enquêtes auprès des consommateurs et des MPME sur la concentration aux niveaux national et régional et pour certains segments de demande. Alors que les marchés géographiques tendent à être locaux et à correspondre au maillage du réseau d'agences (étant donné le recours aux agences et le faible développement des services bancaires en ligne), le calcul des parts de marché aux niveaux national et régional présente l'intérêt de pointer des différences dans les stratégies des établissements et leur taille générale.

4.3.1. Parts de marché pour les comptes courants personnels et segments de marché

Les parts de marché pour les comptes courants personnels sont calculées à partir des informations sur le compte courant que les répondants à l'enquête menée auprès des consommateurs ont identifié comme compte principal¹⁴. En 2022, avec une part de marché d'environ 22 %, La Poste est le principal fournisseur de comptes courants personnels à l'échelle nationale. Ensuite, la première banque est BIAT, où sont domiciliés environ 14 % des comptes courants personnels. Les dix principaux fournisseurs représentent environ 91 % des comptes courants personnels et les entités publiques combinées représentent 44 % de ce type de compte courant.

Le Tableau 4.1 présente la ventilation géographique la plus détaillée qui soit disponible. Les parts de marché varient considérablement d'une région géographique à l'autre, ce qui semble indiquer que la dynamique concurrentielle varie également en fonction des régions. Dans le grand Tunis, BIAT est le premier fournisseur de comptes courants personnels, suivi de près par La Poste. Hors le Grand Tunis, La Poste est le premier fournisseur dans toutes les régions. La part de marché de La Poste grimpe à 34 % au sud-ouest du pays, une région plus rurale, avec un revenu par habitant moins élevé. Par comparaison avec les clients des banques, ceux de La Poste ont tendance à percevoir des revenus moins élevés, à vivre en zone rurale et à être sans emploi.

Dans quelques régions, certains des plus grands fournisseurs ne représentent qu'une proportion minime de comptes. Cet état de fait peut s'expliquer par les forces concurrentielles des banques qui diffèrent suivant les régions, ainsi que par la stratégie des établissements, qui peuvent cibler les personnes percevant des revenus plus élevés et être, par voie de conséquence, moins présents dans les zones à faibles revenus. Les entités détenues par l'État possèdent une part de marché plus importante dans l'ouest

du pays, où les revenus par habitant sont plus faibles. Au vu des difficultés à agrandir les réseaux d'agences, comme l'expliquait la section 7.3, les parts de marché pourraient également représenter des réseaux d'agences historiques et refléter la difficulté à s'implanter dans de nouvelles zones.

Tableau 4.1. Parts de marché pour les comptes courants personnels par région géographique

Grand Tunis		Nord-est		Nord-ouest		Centre-est		Centre-ouest		Sud-est		Sud-ouest	
Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%
BIAT	16	La Poste	22	La Poste	28	La Poste	23	La Poste	25	La Poste	23	La Poste	34
La Poste	15	BIAT	14	Attijari	13	BIAT	20	BNA	19	BIAT	18	Attijari	11
Attijari	14	UIB	12	BNA	12	BNA	8	Amen	10	Attijari	12	STB	10
Amen	10	Attijari	8	STB	9	UIB	8	UIB	9	BH	7	UIB	10
BH	10	BNA	8	BIAT	8	STB	8	Attijari	6	Zitouna	7	BIAT	6
UIB	8	BH	7	BH	7	BH	7	STB	6	STB	6	BNA	5
Autres	27	Autres	29	Autres	24	Autres	26	Autres	24	Autres	27	Autres	24
Nombre total de réponses	327		164		77		174		102		178		67

Note : Les zones grisées correspondent aux entreprises détenues par l'État.

Source : Enquête auprès des consommateurs (Q3 et D2, N=1089).

Logiquement, les parts de marché varient également fortement suivant le statut professionnel des consommateurs. Le Tableau 4.2 montre ainsi que les travailleurs indépendants et les personnes sans emploi sont plus susceptibles de détenir un compte courant à La Poste, tandis que BIAT est le premier fournisseur pour les consommateurs occupant un emploi.

Tableau 4.2. Parts de marché pour les comptes courants personnels par statut professionnel (catégories sélectionnées)

Employé		Travailleur indépendant		Sans emploi	
Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%
BIAT	16	La Poste	18	La Poste	43
La Poste	14	BIAT	16	Amen	11
UIB	11	Attijari	13	BIAT	10
Attijari	11	BNA	10	Attijari	9
BH	9	Zitouna	7	Zitouna	5
BNA	7	STB	6	BNA	5
Autres	32	Autres	31	Autres	16
Nombre total de réponses	552		204		75

Note : Les zones grisées correspondent aux entreprises détenues par l'État.

Source : Enquête auprès des consommateurs (Q3 et D5, N=1089)

4.3.2. Parts de marché pour les comptes courants professionnels et segments de marché

Les parts de marché pour les comptes courants professionnels sont calculées à partir des informations sur le compte courant que les répondants à l'enquête menée auprès des MPME ont identifié comme compte principal. En 2022, à l'échelle nationale, BIAT est le principal fournisseur de comptes courants professionnels, avec une part de marché d'environ 16 %. Vient ensuite Attijari, avec une part de marché de 15 %. Les sept principaux fournisseurs représentent environ 79 % des comptes courants¹⁵. Le Tableau 4.3 montre que les parts de marché varient fortement suivant la taille des entreprises. Le premier

fournisseur de comptes courants professionnels pour les microentreprises est Attijari, avec 18 % des comptes. Pour les entreprises de 50 à 199 employés, le fournisseur le plus représenté est BIAT, avec 27 % des comptes.

Tableau 4.3. Parts de marché en fonction de la taille de l'entreprise

1-5 employés		6-19 employés		20-49 employés		50-199 employés	
Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%
Attijari	18	BIAT	21	Attijari	20	BIAT	27
Amen	13	Amen	13	BIAT	17	ATB	11
La Poste	10	Attijari	11	ATB	12	STB	10
BIAT	10	ATB	9	BNA	11	BNA	10
STB	8	UIB	9	STB	9	BH	9
Zitouna	7	BNA	8	Amen	7	Amen	8
Autres	35	Autres	30	Autres	24	Autres	26
Nombre total de réponses	255		240		186		123

Note : Les zones grisées correspondent aux entreprises détenues par l'État

Source : Enquête auprès des MPME (Q3 et S1, N=804)

Le Tableau 4.4 montre que, dans le Grand Tunis, la banque Attijari est le premier fournisseur de comptes courants professionnels, suivie de BIAT. BIAT est le premier fournisseur dans le nord-est, le centre-est et le sud-est.

Tableau 4.4. Parts de marché par région géographique

Grand Tunis		Nord-est		Nord-ouest		Centre-est		Centre-ouest		Sud-est		Sud-ouest	
Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%	Fournisseur	%
Attijari	17	BIAT	16	Amen	19	BIAT	19	Données insuffisantes		BIAT	22	Données insuffisantes	
BIAT	15	Zitouna	12	Attijari	17	Attijari	13			BNA	15		
Amen	12	STB	12	BIAT	10	ATB	13			BH	10		
ATB	8	UBCI	11	La Poste	10	Amen	12			Zitouna	8		
UIB	8	Amen	8	BT	10	STB	8			STB	8		
Zitouna	7	BT	8	ATB	7	UIB	7			Attijari	7		
Autres	27		29		22		23				24		
Nombre total de réponses	401		50		73		188		5		77		10

Source : Enquête auprès des MPME (Q3 et S3, N=225)

4.3.3. Conclusions sur la structure du marché

Étant donné l'importance des agences, les marchés géographiques sont locaux. Les parts de marché au niveau agrégé sont utiles pour identifier la stratégie des différents établissements et leur taille globale. En 2022, au niveau national, les dix premiers fournisseurs représentent environ 91 % des comptes courants personnels, et les sept premiers fournisseurs environ 71 % des comptes courants professionnels¹⁶. Le Graphique 4.3 montre que les parts de marché des plus grandes banques sont stables depuis au moins 2015. Ensemble, les institutions détenues par l'État représentent environ 44 % des comptes courants personnels au niveau national. Toutefois, ces parts de marché varient en fonction du marché local, tandis que la force concurrentielle des banques diffère suivant les régions, probablement en raison de l'implantation historique des agences et des stratégies des banques. La ventilation des parts de marché par critères géographiques et démographiques suggère que les fournisseurs ciblent des

segments de marché différents. Ainsi, les clients qui ouvrent un compte à La Poste sont davantage susceptibles d'avoir des revenus plus faibles et de vivre en zone rurale.

4.4. Résultats du marché

Cette section présente trois résultats du marché : le prix, la qualité et la quantité. L'analyse des résultats du marché renseigne sur le fonctionnement de la concurrence, et peut également donner des indications sur le préjudice pour le consommateur.

4.4.1. Résultats en termes de prix

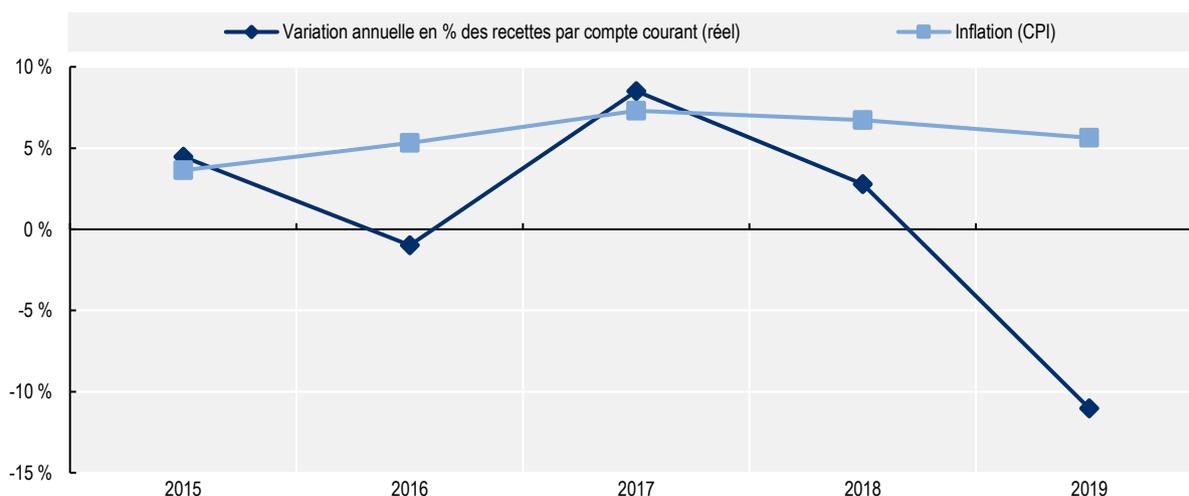
L'analyse des frais peut fournir un éclairage en ce qui concerne la concurrence sur le marché. Par exemple, la conjonction d'une grande dispersion tarifaire, de parts de marché stables dans le temps et de changements de fournisseur peu importants suggère une faible implication du consommateur. Les comptes courants étant des produits complexes assortis de nombreux services, avec chacun ses frais associés, il est difficile d'effectuer des comparaisons. Cette section présente i) la tendance en ce qui concerne les revenus hors intérêts des comptes courants, ii) un indice sur les frais associés aux comptes courants, et iii) une comparaison des frais de tenue de compte (qui sont les frais les plus courants) pour les principaux types de comptes.

Comme l'explique la section 2.2.1, les autorités de la concurrence évaluent généralement la rentabilité des entreprises sur le marché correspondant. Un niveau élevé et stable des bénéfices indique que les entreprises peuvent exercer un pouvoir de marché et augmenter les prix au-delà des coûts. Malheureusement, l'OCDE ne dispose pas de données détaillées sur la rentabilité qui soient spécifiques au marché des comptes courants. Ces dernières années, d'après les données présentées à la section 2.2.1, les banques tunisiennes ont enregistré des bénéfices en hausse et affiché une rentabilité supérieure à la moyenne de l'OCDE et de l'UE. La rentabilité des banques tunisiennes est comparable à celles des autres pays de la région MENA pour lesquelles des données sont disponibles. L'insuffisance de données n'a pas permis d'effectuer une comparaison entre pays des frais associés aux comptes courants.

Récentes tendances en matière de frais

La BCT a fourni à l'OCDE des données sur les revenus totaux hors intérêts perçus sur les comptes courants ainsi que sur le nombre de comptes domiciliés chez les différents fournisseurs (hors La Poste) pour la période de 2015 à 2020. Bien que ces données ne permettent pas de distinguer entre comptes courants personnels et professionnels, les revenus totaux divisés par le nombre de comptes fournissent une indication du montant total moyen que les clients déboursent pour leur compte courant.¹⁷ Le Graphique 4.4 montre que les revenus hors intérêts par compte courant corrigés de l'inflation ont augmenté pendant trois des cinq années de la période d'observation. Les revenus par compte hors intérêts ont connu une hausse supérieure à l'inflation de 4.6 points en 2016, de 8.5 points en 2018, et de 2.8 points en 2019. En 2017, leur progression correspondait à l'inflation, tandis qu'ils ont baissé de 11 % en 2020, probablement en raison de la pandémie de Covid-19. Idéalement, il conviendrait de comparer les prix aux coûts ; cependant, faute de données sur ces coûts, les prix sont corrigés de l'inflation.

Graphique 4.4. Revenus hors intérêts par compte courant corrigés de l'inflation



Note : Moyenne pondérée des revenus hors intérêts par compte de 18 banques.

Source : Banque centrale de Tunisie, calculs de l'OCDE.

La hausse des revenus par compte courant peut traduire une utilisation plus fréquente des comptes. De fait, les banques facturent généralement des frais par opération : un ordre de virement bancaire, la réception d'un virement, un paiement par chèque, l'encaissement d'un chèque, la réinitialisation du code secret d'une carte bancaire, le dépôt ou le retrait d'espèces en agence, etc. La hausse des revenus par compte pourrait donc résulter du fait que les consommateurs effectuent davantage de paiements dans le temps.

Toutefois, des données indiquent que les frais associés aux comptes courants ont également augmenté de manière significative. Entre 2010 et 2017, l'Observatoire d'Inclusion Financière (OIF) a créé un indicateur des frais de compte courant, nommé « Indice de prix des services bancaires » (IPSB). Les frais qui ont le plus d'impact sur cet indice sont les frais mensuels, les frais des services bancaires en ligne, les frais sur les paiements et les frais sur les virements bancaires¹⁸. Selon les calculs de l'OIF, l'indice a connu une hausse de 65,8 % entre 2010 et 2017. Plusieurs parties prenantes ont déclaré que les banques augmentaient les frais pour couvrir 70 % de leurs coûts fixes. Selon ces mêmes parties prenantes, l'augmentation des frais facturés aux clients se justifie par celle des coûts de personnel au cours des années précédentes.

Afin d'endiguer la tendance haussière des frais, la BCT a publié en janvier 2020 une liste de 14 services bancaires gratuits, parmi lesquels l'ouverture et la clôture de compte, ainsi que le dépôt et le retrait d'espèces (OIF, 2023^[3]). Il semble toutefois que cette mesure ne soit pas juridiquement contraignante, les parties prenantes ayant relevé que les banques continuaient de facturer des frais pour la fourniture de certains de ces services. L'OCDE note que, dans le cadre de la réforme d'inclusion financière en cours, le gouvernement envisage d'adopter une législation contraignant les banques à fournir certains services gratuitement, à tout le moins pour une certaine catégorie de clients (les plus vulnérables). La portée exacte de cette obligation, tant en ce qui concerne les services que les clients concernés, est actuellement en cours de discussion.

Dispersion des tarifs des comptes courants personnels

Cette section s'intéresse à la répartition des frais maximaux d'une sélection de services associés aux comptes courants qui sont affichés sur les sites Internet des banques et de La Poste. Les données ont été communiquées par la BCT.

D'un côté, la dispersion des tarifs sur un marché peut indiquer que les clients ne comparent pas les offres et que les fournisseurs appliquant des tarifs plus élevés ne sont pas bridés par ceux qui appliquent des tarifs inférieurs. D'un autre côté, une dispersion des prix peu importante peut traduire une faible concurrence. Ce point pourrait être particulièrement préoccupant au vu de la fréquence des interactions entre les banques et du processus de communication de leurs modifications tarifaires à la BCT, par l'intermédiaire de l'association bancaire, ainsi que l'explique la section 3.4.

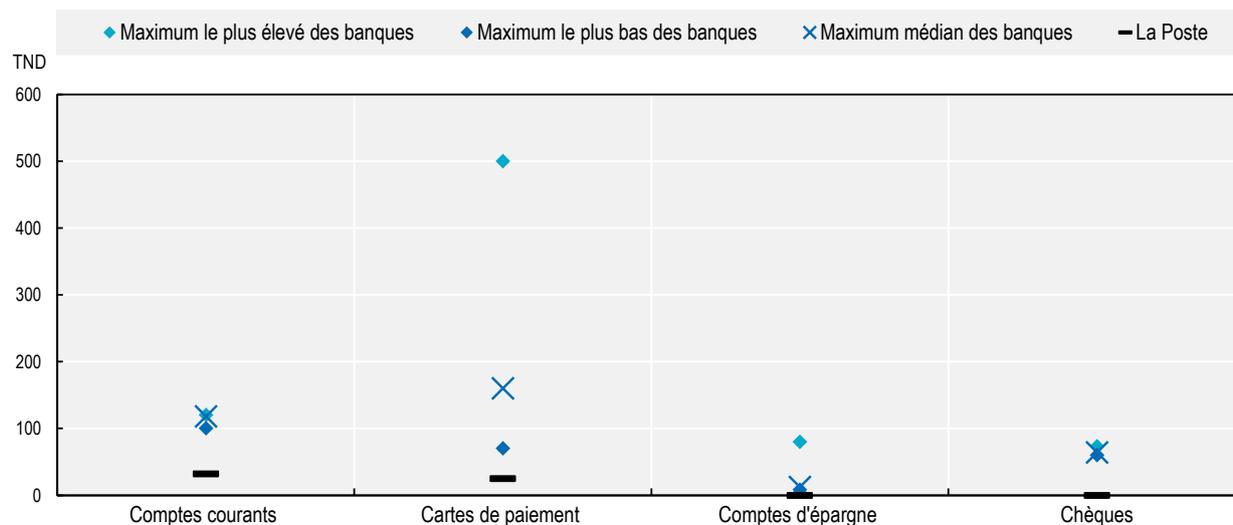
Les données disponibles auprès de l'OIF incluent les tarifs maximaux et minimaux affichés sur les sites Internet des banques pour les différentes opérations bancaires associées au compte courant personnel. Le Graphique 4.5 indique les valeurs minimale, médiane et maximale de la répartition des frais de tenue de compte maximaux annuels pour différents types de comptes. Ces informations n'incluent pas la proportion des consommateurs qui s'acquittent de ces frais. Néanmoins, étant donné qu'il s'agit également des seules dont disposent les consommateurs lorsqu'ils se renseignent sur les différentes offres, elles constituent un indicateur de ce que ces derniers s'attendent à payer.

Le Graphique 4.5 indique qu'en octobre 2021 :

- les frais annuels de tenue de compte annuels répertoriés sur les sites Internet des banques pour les comptes courants et les chèques sont relativement similaires d'une banque à l'autre. De manière générale, pour les comptes courants, les frais maximaux se situent aux alentours de 120 TND, et entre 60 et 70 TND pour les chèques. Les tarifs maximaux indiqués pour les cartes sont caractérisés par une importante dispersion ;
- par comparaison avec les banques, les tarifs maximaux affichés par La Poste pour les comptes courants, les cartes et les chèques sont bien moins élevés.

La faible dispersion des tarifs affichés pour les comptes courants semble corroborer les préoccupations exprimées par les parties prenantes quant aux pratiques du marché en matière d'échange d'informations sur les frais.

Graphique 4.5. Répartition des tarifs maximaux de tenue de compte en 2021 pour les principaux produits de banque de détail destinés aux particuliers



Note : Le tableau présente la répartition des frais maximaux affichés par les 12 banques cotées et par La Poste pour une sélection de services. Source : Observatoire d'Inclusion Financière, calculs de l'OCDE.

4.4.2. Résultats en termes de qualité

La comparaison des résultats en termes de qualité des différents fournisseurs peut donner des indications sur la concurrence sur le marché. Des différences importantes de qualité et des taux de changement de banque peu élevés sont le signe d'une concurrence qui ne fonctionne pas correctement.

La proportion des personnes ayant répondu à l'enquête menée auprès des consommateurs qui ont indiqué être satisfaites ou très satisfaites peut servir d'indicateur pour évaluer et comparer la qualité entre les différents fournisseurs. Toutefois, cette analyse comporte des limites, et les résultats doivent être interprétés avec prudence. Ainsi, le niveau de satisfaction affiché peut ne pas être un indicateur fiable de la qualité en raison d'une faible compréhension que les consommateurs ont du service. De fait, les résultats de l'enquête suggèrent que la plupart des consommateurs ne comparent pas les offres lorsqu'ils ouvrent un compte, et qu'ils ne connaissent pas les frais dont ils s'acquittent.

Niveau de satisfaction et dispersion en fonction des fournisseurs

Plus d'un consommateur sur cinq se dit insatisfait ou très insatisfait. Les clients de La Poste sont généralement les plus satisfaits de leur compte courant, puisque seuls 8 % ont répondu être insatisfaits ou très insatisfaits, tandis que cette proportion s'établit entre 6 % et 44 % pour les banques¹⁹.

Les réponses sur les niveaux de satisfaction peuvent refléter le peu d'attentes des consommateurs en ce qui concerne les services. Elles peuvent également être liées à une utilisation basique et limitée de leur compte courant personnel. De fait, seuls 12 % des répondants ont indiqué l'utiliser pour effectuer ou recevoir des paiements. Trente-sept pour cent déclarent utiliser leur compte courant pour percevoir leur salaire versé par leur employeur, et 53 % pour retirer des espèces²⁰. Aucune corrélation statistiquement significative n'a été constatée entre la part de marché et la proportion de clients satisfaits.

D'après l'enquête menée auprès des MPME, près d'une MPME sur quatre est insatisfaite ou très insatisfaite de son compte courant professionnel, et plus d'une sur quatre n'est pas satisfaite de son compte pour la réalisation d'opérations transfrontalières.

4.4.3. Résultats en termes de quantité (proportion de consommateurs et de MPME disposant d'un compte courant)

Cette section présente la proportion de consommateurs et de MPME disposant d'un compte courant. Il s'agit d'un résultat important du point de vue de la concurrence, une personne sur cinq ayant déclaré ne pas posséder de compte courant personnel au motif que les frais étaient trop élevés. Cette section propose également une comparaison internationale basée sur des données de la Banque mondiale.

Deux Tunisiens sur trois ne possèdent pas de compte courant

En 2022, environ deux tiers des consommateurs tunisiens n'ont pas de compte courant personnel. Sur les 36 % de Tunisiens disposant d'un compte courant, 29 % passent par une banque, et 10 % par La Poste. Les proportions varient en fonction de caractéristiques géographiques. Le Tableau 4.5 montre que les hommes sont plus souvent titulaires d'un compte courant que les femmes, et le Tableau 4.6 indique que les comptes courants sont plus fréquents parmi les personnes à revenus plus élevés. Soixante-seize pour cent des consommateurs qui ont déclaré que leur foyer percevait des revenus mensuels inférieurs à 1 000 TND sont dépourvus de compte courant, contre 36 % de ceux dont les revenus sont supérieurs à 2 000 TND.

Tableau 4.5. Taux de pénétration bancaire par sexe

	Total	Hommes	Femmes
Compte courant bancaire	29 %	36 %	22 %
Compte courant postal	10 %	10 %	9 %
Pas de compte courant	64 %	57 %	70 %
Nombre total de réponses	29 995	1 493	1 500

Note : Environ 2 % des répondants ont ouvert des comptes courants à la fois dans une banque et à La Poste. Deux répondants ont refusé de préciser leur sexe.

Source : Enquête auprès des consommateurs (Q1 et D3, N=2995)

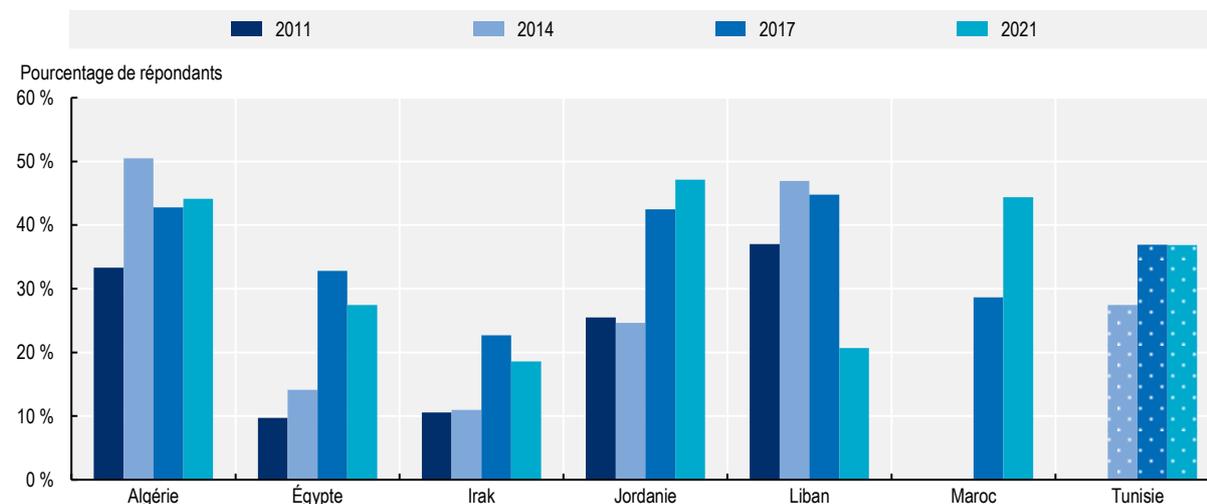
Tableau 4.6. Taux de pénétration bancaire par catégorie de revenus

	Total	<1000 TND	1000-2000 TND	>2000 TND	Refus de divulguer
Compte courant bancaire	29 %	17 %	45 %	56 %	25 %
Compte courant postal	10 %	8 %	13 %	11 %	8 %
Pas de compte courant	64 %	78 %	42 %	35 %	68 %
Nombre total de réponses	2 995	1 488	535	390	582

Note : Environ 2 % des répondants ont ouvert des comptes courants à la fois dans une banque et à La Poste. Alors que l'échantillon de l'enquête menée auprès des consommateurs est représentatif de la population pour ce qui est des critères démographiques clés tels que le sexe, la localisation géographique et l'âge, il est possible que les répondants aient minimisé leur niveau de revenus.

Source : Enquête auprès des consommateurs (Q1 et D6, N=2995).

Sans qu'elles soient parfaitement comparables, ces estimations concordent avec celles de la base de données Global Findex de la Banque mondiale pour 2021 (base de données Global Findex). D'après la base de données Global Findex, 37 % des Tunisiens détiennent un compte (seuls ou avec une autre personne) auprès d'une banque ou d'un autre type d'institution financière ou ont utilisé un service d'argent mobile au cours de l'année précédente. Cette proportion reste stable par rapport à 2017 et a augmenté de dix points de pourcentage par rapport à 2014. D'autres pays de la région MENA pour lesquels nous disposons de données présentent des taux de pénétration bancaire comparables en 2021 et certains, comme le Maroc, ont connu une hausse par rapport aux années précédentes.

Graphique 4.6. Taux de pénétration bancaire en Tunisie et dans d'autres pays de la région MENA

Source : Base de données Global Findex de la Banque mondiale, 2021.

L'enquête menée auprès des consommateurs a également posé une question ouverte à ceux qui ne possédaient pas de compte courant sur les raisons qui expliquaient ce choix. Cinquante-cinq pour cent des répondants ont indiqué qu'ils n'en avaient pas l'utilité, 19 % que les frais étaient trop élevés, et 8 % qu'ils ne disposaient pas des documents nécessaires. Près de 3 % ont répondu qu'un membre de la famille possédait déjà un compte.²¹ D'après la dernière version de Global Findex, les principales raisons pour lesquelles les Tunisiens ne possèdent pas de compte sont le manque de fonds (71 %), suivi par la circonstance qu'un autre membre de la famille possède un compte (30 %), les frais élevés (18 %), la défiance à l'égard des instructions financières (16 %) et le manque de documents nécessaires (14 %). Les réponses sont comparables à la moyenne des autres pays MENA pour lesquels des données sont disponibles²².

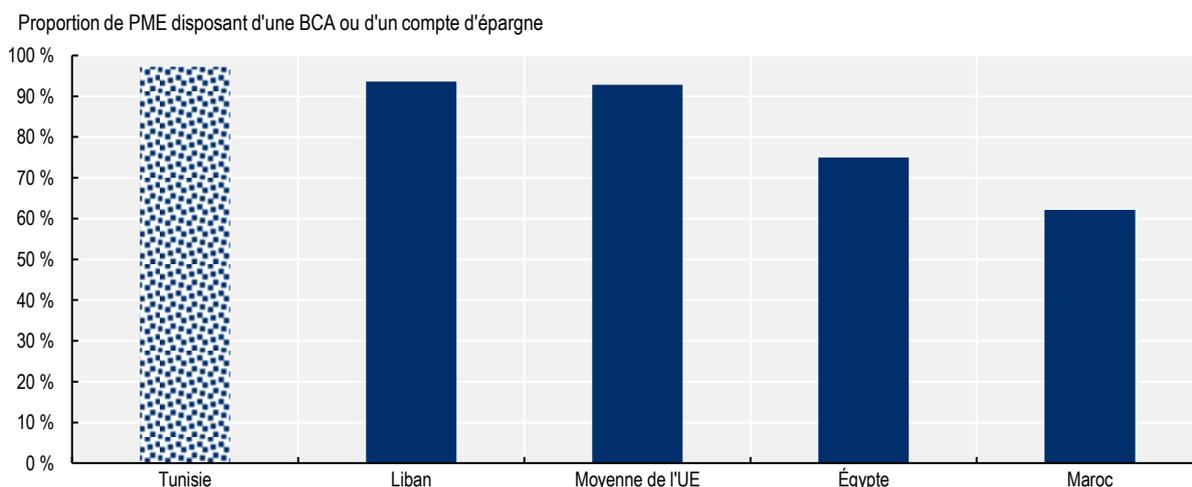
La proportion importante de répondants qui ont déclaré ne pas avoir l'utilité d'un compte peut être attribuée à un manque de fonds (comme le montre le Global Findex). Autre possibilité : la préférence pour les espèces et l'importance du secteur informel en Tunisie.

La plupart des MPME disposent d'un compte courant professionnel

Contrairement au marché des comptes courants personnels, la proportion de MPME disposant d'un compte courant professionnel est élevée. Soixante-dix-sept pour cent des MPME ont indiqué posséder un compte courant professionnel, mais les résultats varient fortement suivant la taille de l'entreprise²³. Environ 70 % des microentreprises utilisent un compte courant professionnel, contre 94 % des entreprises de 50 à 199 employés²⁴. Soixante-dix-huit pour cent des MPME dépourvues de compte professionnel utilisent leur compte courant personnel pour leur entreprise.²⁵ Ces résultats correspondent à ceux de l'Enquête auprès des entreprises de la Banque mondiale, qui constate que le taux de pénétration bancaire parmi les MPME en Tunisie est plus élevé que dans les autres pays MENA (voir Graphique 4.7).

Comme l'indique l'Annexe C, les coordonnées des répondants à l'enquête menée auprès des MPME sont issues du Registre national d'entreprises (RNE). Cela implique que les entreprises du secteur informel ne sont pas représentées dans l'échantillon, qui surestime probablement la réelle proportion d'entreprises disposant d'un compte courant.

Graphique 4.7. Proportion de PME disposant d'un compte courant professionnel ou d'un compte d'épargne en Tunisie et dans les pays de la région MENA



Note : Les données pour la Tunisie datent de 2020, celles pour le Maroc et le Liban de 2019, et celles pour l'Égypte de 2016.

Source : Enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale.

Sur les MPME ne disposant pas d'un compte courant professionnel, 57 % expliquent préférer utiliser leur compte courant personnel, et 41 % ne pas avoir besoin d'institution financière formelle. Les frais sont trop complexes pour 6 %, ou trop élevés, pour 6 % également.²⁶

4.4.4. Conclusions sur les résultats du marché

Malgré l'insuffisance de données, les éléments disponibles suggèrent que, entre 2010 et 2020, la rentabilité générale des banques a augmenté en valeur absolue et en part du PIB (voir section 2.2.1), les revenus par compte courant ont connu une hausse supérieure à celle de l'inflation entre 2016 et 2020, et les frais ont augmenté en valeur nominale entre 2010 et 2017. Dans l'enquête menée auprès des consommateurs, un Tunisien sur cinq a justifié le fait de ne pas posséder de compte courant personnel par le montant élevé des frais. Parmi les titulaires d'un compte courant, un consommateur sur cinq et une MPME sur cinq n'en sont pas satisfaits. Enfin, sur les deux tiers de consommateurs tunisiens ne possédant pas de compte courant personnel, 19 % l'expliquent par le montant élevé des frais.²⁷

La section ci-après présente l'analyse du comportement des consommateurs, qui est un élément clé de l'évaluation de la concurrence. Elle étudie notamment l'utilisation que les consommateurs font de leur compte courant, la pression concurrentielle exercée par la demande, et les pratiques des établissements qui empêchent les consommateurs d'accéder à l'information, de l'évaluer et de prendre des décisions en conséquence.

Encadré 4.1. La Poste Tunisienne

La Poste Tunisienne joue un rôle important dans le secteur tunisien de la banque de détail. Généralement moins chers que dans les banques, les comptes courants proposés par La Poste sont particulièrement prisés des consommateurs à faibles revenus qui sont souvent exclus des banques traditionnelles, ces dernières préférant se concentrer sur ceux qui perçoivent des revenus plus élevés et réguliers. La Poste est également un acteur majeur du secteur de l'épargne, avec environ 4.1 millions de comptes d'épargne, ce qui représente environ 45 % de l'ensemble des comptes d'épargne en Tunisie (voir Tableau 4.7). En 2020, les dépôts sur les comptes d'épargne domiciliés à La Poste s'élevaient à environ 6.7 milliards TND et représentaient près de 16 % du montant total des dépôts en Tunisie. Les dépôts des comptes d'épargne postale sont gérés par le ministère des Finances, qui rémunère ensuite les clients de La Poste au taux fixe de 2 %.

La Poste ne peut pas proposer de produits de crédit tels que des autorisations de découvert, des prêts personnels ou des crédits immobiliers parce qu'elle ne détient pas de licence bancaire (l'OCDE relève que La Poste aurait fait une demande de licence bancaire en 2018 qui lui aurait été refusée). Par conséquent, les Tunisiens sont susceptibles d'ouvrir un compte à La Poste dès lors qu'ils ont 18 ans, mais ils se tournent généralement vers une banque lorsqu'ils ont besoin d'un crédit.

Tableau 4.7. Proportion de personnes possédant des comptes courants et d'épargne

Personnes :		Personnes :	
Avec un compte courant dans une banque	29 %	Avec un compte d'épargne dans une banque	16 %
Avec un compte courant à La Poste	10 %	Avec un compte d'épargne à La Poste	13 %
Sans compte courant	64 %	Sans compte d'épargne	73 %

Note : Le total n'est pas de 100 % parce que certaines personnes ont déclaré détenir un compte à la fois dans une banque et à La Poste.
Source : Enquête auprès des consommateurs (Q1, N=2999)

Les opérateurs postaux nationaux ont beaucoup contribué à l'amélioration de l'inclusion financière dans de nombreux pays. En s'appuyant sur la base de données Global Findex de la Banque mondiale, Anson et al (2013^[41]) constatent que les opérateurs postaux sont plus susceptibles que les institutions financières traditionnelles de servir des clients ayant des revenus moins élevés, un niveau d'instruction plus faible, et plus souvent sans emploi. Sans surprise, ils concluent que plus le réseau d'agences postales est conséquent (tant en valeur absolue que rapporté à la population du pays), plus le nombre de détenteurs d'un compte postal est élevé.

Au vu de son réseau conséquent d'agences, de frais pratiqués inférieurs à ceux des banques, et des parts de marché élevées parmi les jeunes, La Poste pourrait exercer une pression concurrentielle significative sur les banques traditionnelles. Toutefois, ce potentiel est mis à mal par son incapacité à proposer des produits de crédit.

4.5. Comportement des consommateurs

L'efficacité de la concurrence repose sur le bon fonctionnement tant de la demande que de l'offre. En particulier, la possibilité pour les consommateurs d'exercer leur choix à l'égard des produits et des fournisseurs est un facteur clé d'une concurrence efficace. Les consommateurs doivent être bien informés pour pouvoir acheter les produits qui offrent le meilleur rapport qualité/prix, faute de quoi la concurrence peut ne pas fonctionner correctement. En effet, si les consommateurs ne s'impliquent pas, ne sont pas informés, et ne changent pas de fournisseur lorsqu'un meilleur produit arrive sur le marché, les fournisseurs ne sont pas incités à proposer des produits moins chers ou de meilleure qualité.

Plusieurs aspects du comportement du consommateur constituent des facteurs clés de la concurrence. Les consommateurs doivent être suffisamment informés pour envisager de comparer les offres dans le domaine des comptes courants. Ils doivent avoir la volonté ainsi que la faculté d'accéder aux informations sur les caractéristiques des comptes courants, de les comprendre, et d'évaluer les produits disponibles pour identifier celui qui leur correspond le mieux. Ils doivent également pouvoir et vouloir sélectionner le produit qui a leur préférence, d'emblée ou en changeant d'offre. Enfin, pour être incitées à proposer de meilleures offres, les entreprises doivent percevoir les consommateurs comme susceptibles d'agir en fonction.

Si les consommateurs ne s'impliquent pas vis-à-vis du produit et que les banques s'attendent à ce qu'ils restent inactifs, leur motivation à se livrer concurrence sera moindre, ce qui peut entraîner une hausse des prix et une baisse de la qualité. Comme nous l'évoquions au début de ce chapitre, le niveau élevé des tarifs est l'une des principales raisons qui font que les consommateurs tunisiens n'ouvrent pas de compte courant personnel. Les entreprises sont incitées à amoindrir la concurrence et à créer une expérience utilisateur réduisant l'implication des consommateurs. Elles peuvent par exemple s'efforcer de créer des obstacles pour limiter la capacité des consommateurs à comprendre l'information ou à agir sur la base de cette information.

Cette section s'intéresse aux caractéristiques du comportement des consommateurs sur le marché des comptes courants personnels et professionnels et à leurs effets potentiels sur la concurrence. Les résultats des enquêtes suggèrent que le niveau d'implication est faible, ce qui peut s'expliquer par l'existence de différents obstacles pour accéder à l'information et l'analyser en vue d'effectuer des recherches et de comparer les offres, ainsi que d'obstacles pour clôturer un compte et changer d'offre.

4.5.1. Faibles niveaux d'implication des consommateurs

Les consommateurs s'impliquent dans le marché des comptes courants personnels en comprenant les caractéristiques des produits, en accédant à l'information, en recherchant et en comparant les offres, et en

prenant une décision éclairée pour choisir leur fournisseur, ou pour rester chez leur fournisseur actuel ou en changer. Cette section s'intéresse à la durée pendant laquelle les consommateurs restent chez leur fournisseur de compte courant personnel, aux taux de recherche et de changement, et à leur connaissance des frais.

- Les adultes tunisiens ont tendance à rester chez leur fournisseur de compte courant personnel pendant une longue période. 40 % des consommateurs sont chez leur fournisseur actuel depuis au moins dix ans, et 25 % supplémentaires depuis cinq à dix ans. Ventilés par âge, les résultats de l'enquête montrent que près de 68 % des consommateurs âgés de 44 ans et plus sont dans la même banque depuis plus de dix ans²⁸.
- Le taux de recherche et de comparaison des offres est faible. Quatre-vingts pourcent des consommateurs ont admis ne pas comparer les frais et les conditions d'autres fournisseurs lors de l'ouverture d'un compte. On peut donc en déduire que, pour de nombreux consommateurs, les prix et autres conditions ne constituent pas un aspect clé de la concurrence.²⁹
- Le niveau de connaissance des frais est également faible. Soixante-deux pourcent des répondants à l'enquête indiquent ne rien savoir des frais associés à leur compte courant. Trente-et-un pourcent en ont une vague idée, et 7 % déclarent les connaître précisément³⁰.
- Les taux de changement sont faibles. Environ 3 % des titulaires de comptes ont changé de compte courant au cours de l'année précédente (et environ 10 % au cours des trois années précédentes). Près d'1.5 % ont clôturé leur ancien compte tandis qu'1.5 % l'ont conservé³¹. Le taux de changement annuel est comparable à celui constaté sur le marché des comptes courants personnels au Royaume-Uni dans les années 2010 (Competition and Markets Authority, 2017^[5]). En Tunisie, le faible taux de pénétration bancaire conjugué à un faible taux de changement constitue une barrière significative à l'entrée et à l'expansion sur le marché des comptes courants personnels. Cette question est abordée au chapitre 7.

4.5.2. Faibles niveaux d'implication des MPME

Le niveau d'implication des MPME est faible, de même que les taux de changement : les MPME ont tendance à rester chez le même fournisseur pendant une longue période, se renseignent peu sur les frais et les conditions, et savent rarement combien elles paient.

- Environ 33 % des répondants à l'enquête MPME sont chez leur fournisseur de compte courant professionnel actuel depuis cinq à dix ans, et 40 % y sont depuis au moins 10 ans.³² Lorsque ces résultats sont ventilés en fonction de l'âge de l'entreprise, l'enquête indique que 91 % des entreprises établies depuis plus de cinq ans sont chez leur fournisseur de compte courant depuis cinq ans au moins.³³
- Les taux de recherche et de comparaison des offres sont faibles. Soixante-sept pour cent des répondants à l'enquête MPME ont révélé ne pas avoir comparé les frais et autres conditions des différents fournisseurs lors de l'ouverture de leur compte. Douze pour cent seulement n'ont effectué de comparaison qu'avec un autre fournisseur³⁴. Ces chiffres suggèrent que, pour de nombreuses entreprises, les frais ne constituent pas un aspect concurrentiel clé.
- Une MPME sur quatre admet ne rien savoir des frais qu'elle paie.³⁵
- Environ 10 % de MPME ont changé de compte courant au cours de l'année précédente, et environ 22 % au cours des trois dernières années. Sur les 22 % MPME ayant changé au cours des trois dernières années, 44 % ont clôturé leur ancien compte et 56 % l'ont conservé.³⁶ Sur les MPME qui ont répondu avoir changé de compte courant professionnel, 50 % ont déclaré l'avoir fait parce que le nouveau fournisseur proposait de meilleurs services, et 14 % parce que ses frais étaient moins élevés.³⁷ Sur celles qui n'ont pas changé, environ 73 % expliquent être satisfaites de leur compte actuel, et 10 % indiquent ne pas avoir connaissance d'autres solutions.³⁸ Par ailleurs, alors

que les résultats de l'enquête indiquent que les MPME ont une meilleure compréhension des frais que les particuliers, 10 % des PME et 22 % des microentreprises déclarent ne rien savoir des frais associés à leur compte courant professionnel³⁹.

- Une MPME sur trois dispose de comptes dans plus d'une banque et, parmi elles, 4 % ont plusieurs compte dans la même banque.⁴⁰ Quatre-vingt-un pour cent des MPME ayant une domiciliation bancaire multiple ont fait ce choix pour avoir accès aux produits de financement de différentes banques, et 21 % parce qu'elles ont besoin d'un compte pour effectuer des opérations transfrontalières⁴¹.

4.5.3. Conclusions sur le niveau d'implication des consommateurs

Les données suggèrent que l'implication tant des consommateurs que des MPME est faible, ce qui amoindrit la motivation des fournisseurs à se livrer concurrence et à proposer de meilleurs produits. Ce constat coïncide avec la rentabilité élevée et la tendance haussière des frais. L'inertie des consommateurs peut être exacerbée par la réglementation et les pratiques du marché. La section ci-après présente plusieurs de ces pratiques.

4.5.4. Les pratiques des banques exacerbent l'inertie des consommateurs

Les pratiques des banques entravent l'implication des consommateurs et des MPME sur le marché des comptes courants. Les données suggèrent que les pratiques des banques accentuent i) les obstacles à l'accès à l'information, ii) les obstacles à l'évaluation de l'information, iii) les obstacles à la clôture et au changement de compte, et iv) les obstacles à l'ouverture d'un compte. En outre, les liens entre comptes courants personnels et comptes courants professionnels et entre comptes courants professionnels et financement peuvent affecter la dynamique du marché des comptes courants professionnels. La suite de la présente section va maintenant s'intéresser à chacun de ces obstacles.

Obstacles à l'accès à l'information

L'article 3 de la circulaire 2006-12 impose aux banques d'adopter une politique de communication assise sur des principes de transparence. Pourtant, comme vu dans la section 4.5.1, 62 % des consommateurs admettent ne rien savoir des frais associés à leur compte courant. Seulement 31% ont déclaré en avoir une vague idée, et 7 % déclarent les connaître précisément. Du côté des entreprises, 22 % ne savent rien des frais associés à leur compte courant, 45 % en ont une vague idée, et 43 % les connaissent précisément⁴².

L'article 37 de la circulaire 91-22 exige des banques qu'elles publient leurs frais et conditions au moyen de dépliants mis à la disposition du public. Pourtant, ces informations ne sont généralement pas disponibles dans les agences, et les sites Internet ne comportent que des informations vagues. Les sites Internet des fournisseurs de comptes courants ont été passés en revue afin de vérifier la disponibilité des informations sur les frais. L'examen a porté sur les sites des sept plus grandes banques cotées. Les informations sur les frais et les taux d'intérêt sont généralement disponibles sous forme agrégée uniquement, et ne sont pas spécifiques aux comptes proposés. Lorsque les frais portant sur une opération donnée sont indiqués, ils le sont souvent sous forme de fourchette, sans que l'on sache précisément ce qui détermine le montant exact des frais. En outre, leur durée de validité n'est généralement pas précisée. Dans certains cas, rien ne permet de savoir clairement si les tarifs concernent les comptes courants destinés aux particuliers (comptes courants personnels) ou aux entreprises (comptes courants professionnels). Les pratiques actuelles des banques qui consistent à indiquer des frais minimaux et maximaux pour l'ensemble de la gamme de produits ne permettent pas aux clients d'accéder à des informations claires sur des produits spécifiques.

L'article 2 (d) de la circulaire No. 2006-11 stipule que les banques sont tenues d'informer les titulaires de comptes au plus tard 45 jours avant toute modification des frais et autres conditions. Toutefois, en pratique, les banques semblent ne pas se conformer à cette obligation. L'OCDE croit savoir que la BCT travaille sur une circulaire visant à accroître la transparence des banques à l'égard des clients.

Obstacles à l'évaluation de l'information

Les faibles niveaux de recherche peuvent être dus à un manque d'outils pour comparer les informations et à des obstacles à la comparaison des offres. Les informations sur les frais sont complexes, les banques facturant généralement des frais mensuels auxquels viennent s'ajouter des frais pour chaque opération bancaire. Il est donc difficile d'effectuer des comparaisons entre produits (et entre fournisseurs). Pour parvenir à une comparaison réaliste des frais (c'est-à-dire sans tenir compte d'autres aspects du produit), il faudrait que les consommateurs mettent les informations concernant les différents frais en regard de l'utilisation qu'ils envisagent de faire du compte.

De plus, les outils pour comparer les prix et d'autres caractéristiques des comptes courants manquent. Il existe bien des sites Internet de comparaison des prix en Tunisie pour certains produits, mais aucun ne permet de comparer les frais et les conditions associés aux comptes courants.

Obstacles à la clôture ou au changement de compte

La clôture et le changement de compte sont entravés par des barrières financières et non financières.

- En ce qui concerne les coûts financiers, l'OCDE relève que la BCT a publié en janvier 2020, une note listant les services bancaires gratuits, y compris la clôture d'un compte courant (voir section 4.4.1) (OIF, 2023^[3]). Pourtant, certaines banques continuent d'appliquer des frais (directement ou indirectement).

Selon les données fournies par la BCT, au moins deux banques facturent jusqu'à 60 TND pour la clôture d'un compte. De plus, les banques appliquent généralement aux consommateurs des frais d'environ 100-200 TND pour l'établissement d'une « attestation de non-engagement » confirmant que le client clôturant le compte n'a pas de prêts en cours auprès de la banque. Outre le coût financier supplémentaire qu'elles entraînent pour les consommateurs, ces attestations retardent la clôture du compte car leur délivrance peut prendre jusqu'à trois mois en raison des procédures internes des banques. Par ailleurs, cette pratique contrevient à l'article 2(1) de la circulaire 2006-12 qui impose aux banques de fixer un délai maximal pour la délivrance de ces attestations, et de s'y conformer strictement.

De plus, les banques exigent généralement des clients clôturant un compte qu'ils remboursent leurs prêts en cours auprès de la banque en question. À cette fin, les clients doivent disposer des fonds nécessaires à la fois pour rembourser les prêts et pour s'acquitter des frais de remboursement anticipé qui y sont associés et qui, d'après les parties prenantes, représentent environ 5 % du capital restant, ce qui constitue un frein majeur au changement de fournisseur.

- En ce qui concerne les coûts non financiers, plusieurs pratiques rendent le processus de clôture et de changement de compte fastidieux pour les consommateurs. Selon plusieurs parties prenantes interrogées par l'OCDE, il arrive que les banques ne clôturent pas un compte après en avoir reçu la demande de la part d'un client. La raison est en peut-être que la rémunération des directeurs d'agences est liée au nombre de comptes courants associés à leur agence ; ils seraient donc réticents à les clôturer. La réglementation ne semble pas imposer aux banques d'informer leur client en temps opportun de la clôture de leur compte. En principe, les banques ne délivrent pas de document confirmant que le compte a été clôturé ; les consommateurs se voient donc facturer des frais de tenue de compte après en avoir demandé la clôture.

Cette pratique peut être contraire à l'article 2(1) de la circulaire 2006-12 imposant aux banques de fixer des délais maximaux pour les clôtures de compte et de s'y conformer strictement. En outre, elle contrevient manifestement au code de déontologie de 2018 réglementant les relations entre les institutions financières et leurs clients, en particulier en ce qui concerne les comptes dormants, à savoir les comptes sans mouvement depuis au moins 12 mois. En effet, l'article 33 du Code de déontologie de 2018 fait notamment obligation aux banques de ne pas enregistrer de frais, de ne pas en demander le paiement, et d'informer les clients de leur solde de fin d'année. L'OCDE note que la BCT envisage de créer une obligation (supplémentaire) de clôturer les comptes dans un certain délai, et de renforcer ses pouvoirs de contrôle pour s'assurer du respect de la réglementation et protéger les consommateurs.

Enfin, le transfert de compte est fastidieux, et les bénéfices escomptés sont faibles (notamment en raison de la faible dispersion des prix observée). Les clients qui souhaitent changer de compte doivent clôturer leur compte existant et en ouvrir un nouveau auprès d'un autre fournisseur. Outre ce processus d'ouverture et de fermeture de compte et les obstacles associés qui viennent d'être évoqués, les clients doivent transférer les prélèvements automatiques et les ordres permanents existants et informer, par exemple leur employeur, d'effectuer les futurs paiements sur le nouveau compte. Contrairement à ce qui se fait dans de nombreux pays, il n'existe pas de procédure automatisée de transfert de compte.

Alors que ces barrières concernent tant les particuliers que les entreprises, il peut être plus difficile pour les MPME de les surmonter, et ce pour plusieurs raisons. Premièrement, le transfert de compte peut être particulièrement risqué pour les MPME étant donné qu'elles sont susceptibles d'effectuer et de recevoir de nombreux paiements, et qu'elles doivent s'assurer qu'ils sont bien réalisés à partir du nouveau compte et vers ce nouveau compte. Deuxièmement, étant donné le recours des MPME au financement, la pratique de certaines banques qui consiste à exiger le remboursement anticipé des prêts en cours peut se révéler très coûteuse.

En outre, pour les MPME, le transfert de compte peut comporter des obstacles supplémentaires. Les liens entre comptes courants professionnels et financement en constituent un premier. Sachant que les banques s'appuient sur des informations internes concernant les données de paiement des clients existants pour leurs décisions de prêt, le changement de fournisseur de compte courant professionnel peut avoir pour effet de rompre la relation bancaire existante et d'en créer une nouvelle avec un fournisseur qui dispose d'informations de crédit limitées. Le risque de perdre l'accès au financement peut donc dissuader les MPME de changer de fournisseur de compte courant professionnel ; l'absence d'un marché de l'information sur le crédit fonctionnel vient exacerber ce problème et accroître les coûts de transfert de compte.

Obstacles à l'ouverture d'un compte

Deux des banques interrogées par l'OCDE ont indiqué facturer des frais pour ouvrir un compte courant en ligne. Les banques requièrent généralement une signature électronique certifiée par l'Agence Nationale de Certification Électronique (Tuntrust). Cette certification coûte environ 100 TND aux banques, et l'OCDE croit savoir qu'il s'agit d'une obligation légale. Les banques répercutent généralement ces coûts sur les titulaires de comptes. Par conséquent, environ 95 % des Tunisiens et 98 % des entreprises ont ouvert leur compte courant dans une agence (voir Tableau 7.2). Cela limite le choix pour les consommateurs et peut constituer une barrière importante à l'accès à un compte courant, notamment pour les particuliers et les entreprises situés en zone rurale.

De plus, bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation légale, en pratique, pour ouvrir un compte courant personnel, les banques demandent généralement aux nouveaux clients de disposer de revenus réguliers et qu'ils soient versés sur le nouveau compte. Sont donc exclus de facto les clients potentiels qui ne perçoivent pas des revenus réguliers. L'association bancaire et plusieurs banques justifient cette pratique

par i) le retard avec lequel les opérations sont créditées sur le compte (les retraits d'espèces par exemple) et le risque que les clients effectuent des retraits d'espèces supérieurs à leur solde et ii) les limites du bureau public d'information sur le crédit, qui empêchent les banques de vérifier l'historique de crédit d'un segment important de la population (à savoir les personnes qui n'ont jamais eu accès au crédit). Par conséquent, les consommateurs ne disposant pas d'un revenu régulier sont souvent orientés vers des comptes d'épargne, dont les fonctionnalités sont généralement limitées (pas d'autorisation de découvert ou de carte de paiement, par exemple). Cela corrobore les résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs selon lesquels le taux de pénétration bancaire est beaucoup plus élevé parmi les personnes ayant un emploi (voir Tableau 4.8).

Tableau 4.8. Pénétration bancaire en fonction du statut professionnel (catégories sélectionnées)

Personnes :	Total	Employé	Sans emploi	Autre
Avec un compte courant bancaire	29 %	57 %	11 %	19 %
Avec un compte courant postal	13 %	12 %	14 %	14 %
Sans compte courant	64 %	35 %	82 %	74 %
Nombre total de répondants	2 995	841	409	1 745

Note : Environ 2 % des répondants ont ouvert des comptes courants à la fois dans une banque et à La Poste.

Source : Enquête auprès des consommateurs (Q1 et D5, N=2995)

4.5.5. Conclusions sur le comportement des consommateurs

Ainsi que l'indiquait la section 4.2, la forte dépendance aux agences et l'utilisation limitée des services bancaires en ligne limitent le choix du fournisseur, surtout dans les zones rurales dans lesquelles les agences sont moins présentes. Le choix du fournisseur est en outre restreint par plusieurs pratiques du marché qui empêchent les consommateurs d'accéder à des informations utiles sur les produits, de comparer les offres, de clôturer leur compte et de le transférer.

L'analyse des sites Internet des principales banques a ainsi révélé qu'ils ne comportaient pas d'informations détaillées et significatives sur les frais. Les seules informations disponibles portent sur de vastes séries de frais et ne sont pas spécifiques aux produits. Qui plus est, le manque d'outils pour comparer les frais (comme des sites Internet de comparaison des prix dédiés aux comptes courants) aggrave les obstacles à la comparaison des offres.

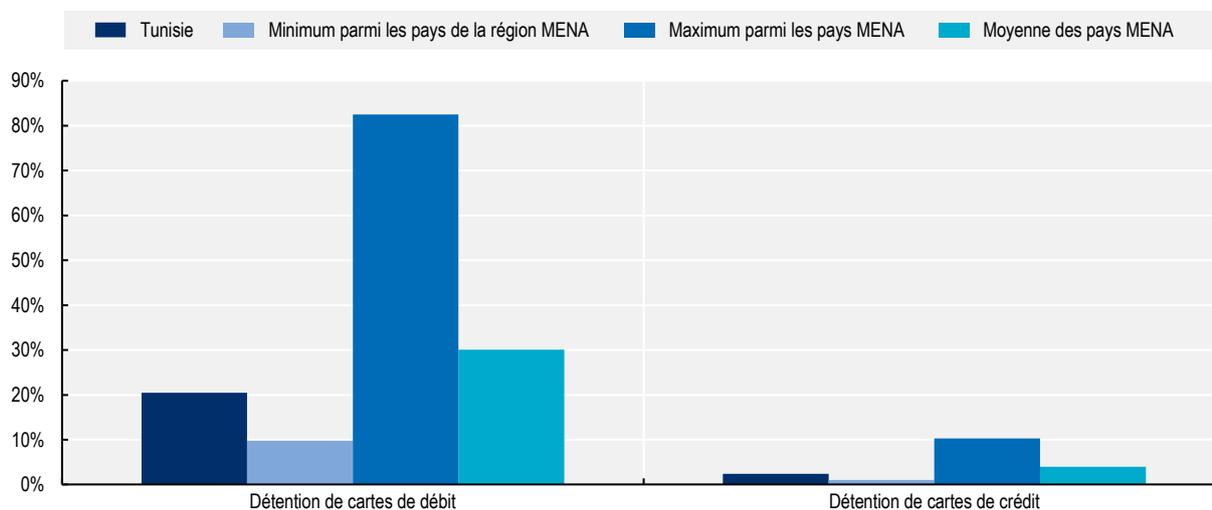
La clôture et le transfert de comptes comportent également des barrières importantes. Pouvoir agir en fonction des informations et choisir son fournisseur est essentiel pour le bon fonctionnement d'un marché. Or, la clôture et le transfert de compte font face à des obstacles à la fois financiers et non financiers. Plusieurs banques facturent des frais directs ou indirects pour la fermeture d'un compte (comme des frais de remboursement anticipé des prêts en cours, ou des frais d'attestation de non-engagement pour confirmer l'absence de prêts en cours). L'OCDE relève également que le processus de clôture de compte est long et incertain, ce qui fait que le client continue de payer des frais de tenue compte même après en avoir demandé la clôture.

4.6. Cartes de paiement

Plusieurs parties prenantes interrogées par l'OCDE ont soulevé la question du coût élevé de l'utilisation des cartes de paiement, qui dissuaderait les clients de les utiliser. Cette section présente la proportion de consommateurs détenant une carte de paiement en Tunisie et s'interroge sur les raisons qui pourraient expliquer leur développement limité.

En Tunisie, les comptes courants personnels ne sont pas systématiquement associés à une carte permettant d'effectuer des paiements. Les cartes sont considérées comme un service supplémentaire dont les clients doivent faire la demande moyennant un surcoût. D'après la base de données Global Findex, en Tunisie, la détention de cartes de débit ou de crédit est inférieure à la moyenne des autres pays de la région MENA (voir Graphique 4.8).

Graphique 4.8. Détention de cartes de débit et de crédit en Tunisie par rapport à une sélection de pays de la région MENA



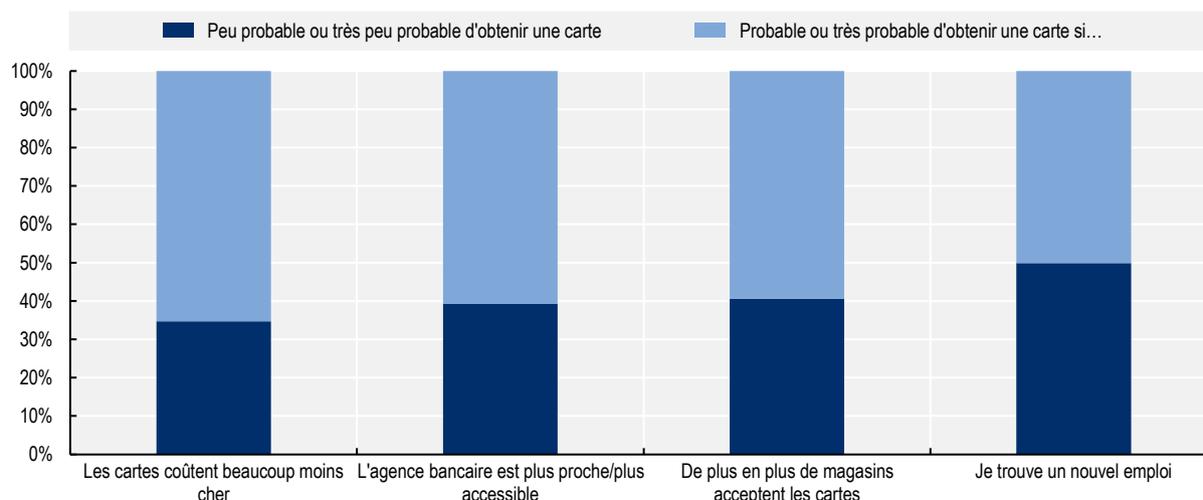
Note : Les pays de la région MENA du tableau comprennent l'Algérie, l'Égypte, l'Iran, l'Iraq, la Jordanie, le Liban, et le Maroc. Le minimum, le maximum et la moyenne des pays de la région MENA n'incluent pas la Tunisie.

Source : Base de données Global Findex de la Banque mondiale, 2021

Selon l'enquête de l'OCDE auprès des consommateurs, parmi le tiers des consommateurs titulaires d'un compte courant personnel, 47 % ne possèdent pas de carte permettant d'effectuer des paiements⁴³. Parmi ceux qui détiennent une carte, seuls 6 % l'utilisent tous les jours, 35% l'utilisent au moins une fois par semaine, 43 % au moins une fois par mois, et 16 % moins d'une fois par mois⁴⁴. Dans les 12 mois qui ont précédé l'enquête, 35 % ont utilisé leur carte pour effectuer un achat et retirer des espèces, 43 % pour retirer des espèces mais pas pour faire des achats, 1 % ont effectué un achat mais pas de retrait d'espèces, et 20 % n'ont ni retiré des espèces, ni effectué des achats.⁴⁵

Dans l'enquête menée auprès des consommateurs, une question ouverte demandait aux titulaires de comptes courants personnels qui ne possédaient pas de carte d'en indiquer la raison. Soixante-dix-huit pour cent des répondants ont déclaré qu'ils n'en avaient pas l'utilité, 13 % que les frais associés à une carte étaient trop élevés, et 1 % que les magasins n'acceptaient pas les cartes⁴⁶. Aux 78 % qui ont répondu ne pas avoir en avoir l'utilité, l'enquête demandait s'ils seraient susceptibles de changer d'avis dans certaines hypothèses : i) une baisse conséquente du coût de la carte, ii) une agence bancaire plus proche ou plus facile d'accès, iii) une augmentation significative du nombre de commerçants acceptant les cartes, et iv) si le client trouvait un nouvel emploi. Le Graphique 4.9 montre qu'un répondant sur trois a indiqué qu'il serait susceptible ou très susceptible de se procurer une carte si les frais étaient réduits de manière significative.

Graphique 4.9. Proportion des consommateurs susceptibles d'utiliser une carte dans plusieurs scénarios hypothétiques



Source : Enquête auprès des consommateurs (Q23, N=140)

Les éléments présentés ci-dessus suggèrent que le montant élevé des frais dissuade une proportion significative de consommateurs d'utiliser une carte comme moyen de paiement. Si les frais d'utilisation des cartes sont fixés par les banques, des parties prenantes interrogées par l'OCDE ont indiqué que le coût élevé des cartes était dû à certaines pratiques bancaires dans le secteur des services de paiement.

Elles expliquent que ce coût élevé peut être dû au fait que les émetteurs (à savoir les banques) se procurent les cartes auprès d'un unique fournisseur (MS Solution) par l'intermédiaire de la Société Monétique Tunisienne (SMT), qui traite les paiements par carte. Détenue par les banques, la SMT a été constituée en 1989 pour traiter les paiements électroniques interbancaires. Les parties prenantes ont déclaré à l'OCDE que le prix facturé par MS Solution était élevé, de l'ordre de 4 à 6 euros par carte, et que les banques répercutaient généralement ce coût sur les consommateurs. Des données factuelles suggèrent que ce coût est très supérieur à celui observé dans d'autres pays (par exemple, en France, il est d'environ 0.5 euro).

Les parties prenantes ont également indiqué que le coût des terminaux de paiement électronique (TPE) et des lecteurs utilisés pour traiter les paiements par carte était également élevé. Le coût des terminaux influe sur l'utilisation des cartes de paiement car les commerçants sont plus réticents à accepter les cartes ou davantage susceptibles de répercuter ce coût. L'OCDE relève que, si MS Solution est le premier fournisseur de TPE, d'autres fournisseurs ont été récemment habilités à fournir ce type d'appareil. Les parties prenantes ont indiqué à l'OCDE que le coût des terminaux TPE se situait aux alentours de 1000 TND, ce qui est bien plus cher que dans les pays européens.

4.6.1. Conclusions

Cette section a montré que peu de Tunisiens possédaient une carte de paiement, et qu'ils étaient encore moins nombreux à l'utiliser régulièrement. Plusieurs facteurs concourent à cet état de fait. Premièrement, le coût élevé pour les consommateurs. Ce coût peut s'expliquer par certaines pratiques du marché telles que le recours à un seul fournisseur pour certains des intrants, ainsi que par les facteurs identifiés au chapitre 3, qui affaiblissent la propension à se livrer concurrence et augmentent la mesure dans laquelle les banques répercutent les coûts sur les consommateurs. Deuxièmement, peu de commerçants acceptent les cartes, ce qui est en partie dû au coût élevé de la location de l'équipement permettant de traiter les paiements par carte. Troisièmement, de nombreux consommateurs peuvent avoir une préférence pour les paiements en espèces.

4.7. Conclusions

La concurrence sur le marché des comptes courants ne fonctionne pas aussi bien qu'elle le pourrait. Le choix du fournisseur est limité et déterminé par les agences implantées à proximité des consommateurs, qui peuvent être rares en zones rurales. L'analyse révèle que, du côté de la demande, l'implication vis-à-vis des comptes courants est faible. Très peu de particuliers et d'entreprises comparent les offres, les frais et les conditions lors de l'ouverture d'un compte courant, et rares sont ceux qui savent ce qu'ils paient une fois qu'ils en utilisent un. Les taux de changement sont également réduits. Le choix limité des consommateurs et le faible niveau d'implication du côté de la demande affaiblissent la motivation des banques à se livrer concurrence.

De fait, l'analyse conclut que les revenus par compte courant (variable de substitution pour les frais) ont connu une hausse supérieure à l'inflation entre 2016 et 2020 et que les frais affichés sur les sites Internet des banques ont augmenté en valeur nominale entre 2010 et 2017. Ce qui concorde avec la hausse de la rentabilité globale des banques observée au cours des dix dernières années et abordée dans le chapitre 2. Deux tiers des Tunisiens n'ont pas de compte courant personnel, et un sur cinq avance, entre autres raisons, le niveau élevé des frais pour justifier cette circonstance. Les parts de marché des fournisseurs de comptes courants sont stables depuis au moins 2015, ce qui est le signe d'un marché dans lequel la concurrence ne fonctionne pas correctement.

Ce chapitre a également permis d'identifier certaines pratiques bancaires qui limitent la possibilité pour les utilisateurs de comptes courants de prendre des décisions éclairées. En particulier, la disponibilité limitée d'informations utiles sur les frais et autres conditions, ainsi que les obstacles pour changer de compte lorsqu'une meilleure offre est disponible, affaiblissent la propension des banques à se livrer concurrence. Cet effet est exacerbé par l'inefficacité du mécanisme de médiation et le risque de coordination des comportements décrit au chapitre 3.

Références

- Anson, J. et al. (2013), "Financial Inclusion and the Role of the Post Office", [4]
<http://econ.worldbank.org>. (accessed on 20 October 2022).
- Banque Centrale de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2020*. [2]
- Competition and Markets Authority (2017), *Retail banking market investigation*, [5]
<https://www.gov.uk/cma-cases/review-of-banking-for-small-and-medium-sized-businesses-smes-in-the-uk#final-report> (accessed on 22 May 2023).
- La Poste Tunisienne (2021), *Rapport Annuel 2020*, [1]
https://www.poste.tn/upload/telechargement/fr/Rapport_annuel_2020_FR_ANG.pdf
 (accessed on 22 May 2023).
- OIF (2023), *Liste des services bancaires gratuits*, <https://oif.bct.gov.tn/blog/les-droits-financiers%20/liste-des-services-bancaires-gratuits> [3]
 (accessed on 22 April 2023).

Notes

- ¹ Enquête auprès des consommateurs (Q6, N=1 086).
- ² Enquête auprès des MPME (Q5, N=804).
- ³ Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (Q20, N=1 086).
- ⁴ Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (Q10, N=1 086) et enquête de l'OCDE auprès des MPME (Q9, N=804).
- ⁵ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q9, N=804).
- ⁶ Enquête auprès des consommateurs (Q16, N=1 086).
- ⁷ Entretiens avec les banques.
- ⁸ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q13, N=804).
- ⁹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, N=804 et Q28, N=1 005).
- ¹⁰ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, N=804 et Q28, N=1 005).
- ¹¹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, N=804 et Q28, N=1 005).
- ¹² Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, N=804 et Q28, N=1 005).
- ¹³ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, N=804 et Q28, N=1 005).
- ¹⁴ Il convient de noter que cette analyse ne tient pas compte du fait que les consommateurs peuvent utiliser deux comptes courants personnels ; toutefois, les résultats de l'enquête suggèrent que la multiplicité de domiciliations n'est pas très fréquente.
- ¹⁵ Ce qui correspond plus ou moins aux parts de marché découlant des données transmises par la BCT. Notez que les données de la BCT ne distinguent pas entre les comptes principaux et les comptes secondaires.
- ¹⁶ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q3, N=804).
- ¹⁷ Il convient de noter que le nombre de comptes inclut les comptes dormants.
- ¹⁸ L'IPSB mesure l'évolution des prix des services bancaires. Il est assis sur un panier de services, à savoir les moyens de paiement (espèces, chèques, retraits, virements nationaux et internationaux, cartes bancaires), les frais de tenue de compte, et des services autres tels que les services en ligne.
- ¹⁹ Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (Q12, N=1 086). Les banques ayant moins de 22 observations ont été exclues de ce calcul.
- ²⁰ Enquête auprès des consommateurs (Q20, N=1 086).
- ²¹ Enquête auprès des consommateurs (Q42, N= 1 086).

- ²² La moyenne des pays MENA n'inclut pas la Tunisie.
- ²³ Enquête auprès des MPME (Q1, N=1 005).
- ²⁴ Enquête auprès des MPME (Q1 et S1, N=1 005).
- ²⁵ Enquête auprès des MPME (Q2, N=201).
- ²⁶ Enquête auprès des MPME (Q24, N=201).
- ²⁷ Enquête auprès des consommateurs (Q42 and Q1, N=1 899).
- ²⁸ Enquête auprès des consommateurs (Q5 and D1, N=1 086).
- ²⁹ Enquête auprès des consommateurs (Q7, N=1 086).
- ³⁰ Enquête auprès des consommateurs (Q15, N=1 086).
- ³¹ Enquête auprès des consommateurs (Q33 and Q34, N=1 086).
- ³² Enquête auprès des MPME (Q1 et Q4, N=804).
- ³³ Enquête auprès des MPME (Q4 and S4, N=804).
- ³⁴ Enquête auprès des MPME (Q1 et Q6, N=804).
- ³⁵ Enquête auprès des MPME (Q12, N=804).
- ³⁶ Enquête auprès des MPME (Q17 et Q18, N=202).
- ³⁷ Enquête auprès des MPME (Q17 et Q20, N=202).
- ³⁸ Enquête auprès des MPME (Q17 et Q22, N=602).
- ³⁹ Enquête auprès des MPME (Q1 et Q12, N=804).
- ⁴⁰ Enquête auprès des MPME (Q15, N=804).
- ⁴¹ Enquête auprès des MPME (Q16, N=203).
- ⁴² Enquête de l'OCDE sur les PME (Q12, N=804).
- ⁴³ Enquête auprès des consommateurs (Q23, N=1086). Les résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs corroborent ceux de l'enquête de la Banque mondiale. L'OCDE estime que 52 % des titulaires d'un compte courant personnel possèdent également une carte de débit ou de crédit (soit $36 \% * 52 \% = 19 \%$), tandis que la Banque mondiale estime que 22 % des Tunisiens possèdent l'une ou l'autre (soit, $20 \% + 2 \% = 22 \%$).
- ⁴⁴ Enquête auprès des consommateurs (Q28, N=561).
- ⁴⁵ Enquête auprès des consommateurs (Q26 et Q27, N=561).
- ⁴⁶ Enquête auprès des consommateurs (Q24, N=525).

5

Les prêts bancaires aux très petites, petites et moyennes entreprises

La concurrence sur le marché des prêts bancaires aux petites entreprises ne fonctionne pas aussi bien qu'elle le pourrait. Le marché des prêts aux entreprises se caractérise par sa concentration : en 2021, les cinq plus grandes banques représentaient entre 70 et 75 % de l'encours total de crédit. Les TPME obtiennent généralement leurs financements auprès de l'établissement gérant leur compte courant et sont confrontées à des obstacles de taille lorsqu'il s'agit de faire jouer la concurrence (45% des TPME détiennent des produits financiers uniquement auprès de l'établissement hébergeant leur compte courant et plus de la moitié ne comparent pas les offres des banques). Bien qu'il vise à protéger les clients vulnérables, le plafonnement des taux d'intérêt exerce un effet négatif sur les marchés du crédit, les banques tunisiennes exigeant traditionnellement des emprunteurs qu'ils apportent des garanties très élevées (300 % du montant des prêts, selon la Banque mondiale). Le fait qu'il n'existe pas de bureau d'information sur le crédit privé renforce le monopole des grandes banques en matière d'information, limite les possibilités de faire jouer la concurrence et augmente le coût de la recherche des offres de crédit les plus avantageuses, en particulier pour les petites entreprises. Enfin, l'influence exercée par de grands groupes industriels sur les banques risque de compliquer l'accès au financement pour les petites entreprises.

En 2018, l'accès au financement et le coût du financement étaient respectivement considérés comme des obstacles majeurs à leur expansion par 30 % et 50 % des PME en Tunisie¹. Ce chapitre est consacré au fonctionnement de la concurrence sur le marché des prêts bancaires aux très petites, petites et moyennes entreprises, qui constituent le mode de financement le plus répandu en Tunisie. La section 5.1 contient des précisions sur les principales caractéristiques des produits visés. La section 5.2 est consacrée à la structure de l'offre. C'est un aspect important car la taille relative des établissements a des incidences considérables sur la concurrence et sur les marchés. La section 5.2.3 met en évidence le fait que les banques publiques et les banques rattachées à de grands groupes industriels représentent à elles seules environ 75 % du total de l'encours de crédit, ce qui peut restreindre l'accès au financement des petites entreprises de secteurs non financiers. La section 5.3 porte sur la situation sur les marchés. En l'absence de données détaillées sur les prêts, elle s'appuie sur la perception des entreprises qui utilisent ces produits, telle qu'elle ressort de l'enquête menée auprès des TPME. La section 5.4 contient une évaluation des comportements du côté de la demande. C'est un élément important car, par exemple, les incitations à rivaliser sont moindres si les emprunteurs ne comparent pas les offres (ou si les banques ne s'attendent pas ce qu'ils le fassent). Le chapitre présente également dans la section 5.3.1 une réflexion sur les effets potentiels du plafonnement des taux d'intérêt sur les prêts.

5.1. Paramètres de la concurrence

Le choix du produit de crédit dépend des besoins des TPME : besoin d'un financement à court terme pour gérer leur trésorerie ou besoin d'un financement à long terme pour pouvoir développer leur activité ou réaliser des investissements.

Les découverts sont généralement des facilités de prêt à court terme liées aux comptes courants des entreprises. Les prêts aux entreprises sont souvent utilisés par des TPME de plus grande taille et plus établies qui ont besoin de financements à long terme. L'enquête auprès des TPME fait apparaître que les très petites entreprises ont davantage tendance à solliciter des prêts non garantis (sans sûretés) que les entreprises de plus grande taille (28 %, contre 5 % des PME de plus de 50 salariés) et que ces dernières en revanche s'orientent plus volontiers vers des prêts garantis (avec sûretés). Au total, 64 % des demandes visant à obtenir un prêt garanti ou non garanti.²

Dans le cadre du crédit-bail, les TPME ne sont pas tenues de fournir des sûretés ou de communiquer leur historique de crédit, étant donné que les risques de crédit sont plus faibles puisque l'entité octroyant le financement reste propriétaire de l'actif concerné. L'affacturage est un outil destiné à faciliter la gestion de la trésorerie consistant à autoriser les TPME à vendre leurs créances à la société d'affacturage afin de lui transférer le risque d'insolvabilité des débiteurs. Comme avec le crédit-bail, les TPME ne sont pas tenues de fournir des sûretés ou de communiquer leur historique de crédit (puisque la société d'affacturage se chargera de surveiller la solvabilité des débiteurs).

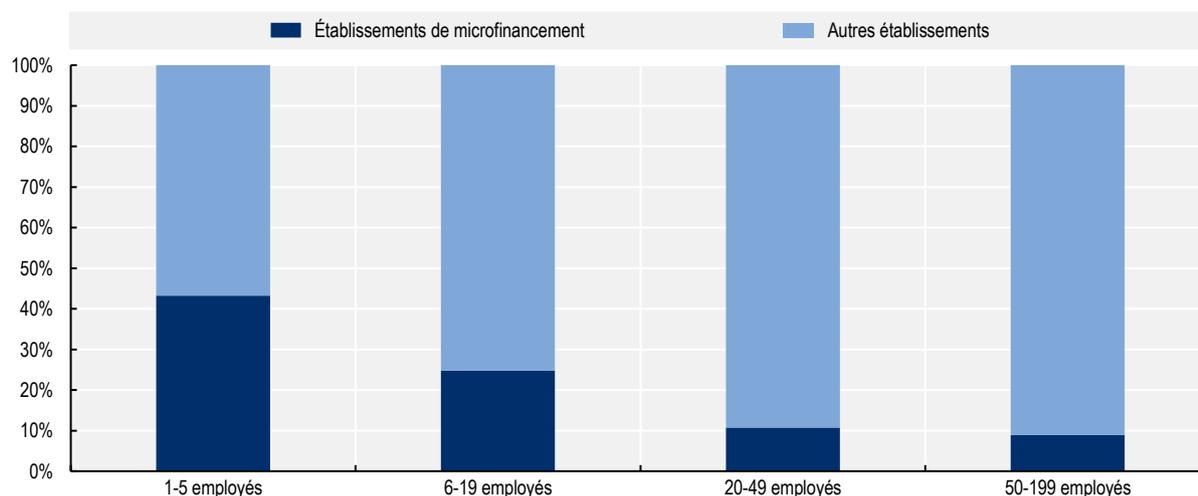
Une TPME peut avoir besoin de financements pour des raisons très variées qui dépendent de ses caractéristiques telles que sa taille, son nombre d'années d'existence et son activité. Les entreprises de petite taille par exemple auront tendance à avoir besoin de financements au stade du lancement de leur activité tandis que les entreprises de plus grande taille en ont plutôt besoin pour développer leurs activités.

Les produits de prêt proposés par les banques peuvent aussi faire double emploi avec ceux des institutions de microfinancement. En Tunisie, les microcrédits ne peuvent dépasser 40 000 TDN et ils sont en principe destinés à des détaillants, des personnes exerçant des professions libérales ou des microentreprises dont l'historique de crédit ou les garanties est/sont insuffisant(s). En général, les taux d'intérêt des produits de microcrédit sont beaucoup plus élevés que ceux des prêts bancaires. En 2021, le taux d'intérêt moyen (taux effectif global) appliqué par les établissements de microcrédit était de 31,8 % (voir Autorité de

Contrôle de la Microfinance (2021^[1]), section 2.10), contre 9 % et 13 % pour les produits de prêts des banques et des sociétés de leasing respectivement (voir Tableau 5.2). Le Graphique 5.1 montre que les microentreprises sont plus susceptibles de faire appel au microcrédit.

Les taux des produits de prêt proposés par les banques et les sociétés de leasing et d'affacturage sont plafonnés. La section 5.3.1 contient des précisions sur le fonctionnement du plafonnement en Tunisie et sur ses possibles effets sur la concurrence. Contrairement aux prêts bancaires, les crédits octroyés par des établissements de microfinancement ne sont pas plafonnés.

Graphique 5.1. Proportion des TPME sollicitant des crédits auprès d'établissements de microfinancement, en fonction de la taille des entreprises



Source : Enquête auprès des TPME (Q31.1 et S1, N=183)

Contrairement au marché des comptes courants, où le principal critère de choix d'un prestataire est la proximité d'une agence, la raison la plus fréquente de choisir un prêteur est les frais et les conditions qu'il propose (22 % des personnes interrogées). La deuxième raison la plus fréquente est la gamme de services offerts (19 %). Le fait que le prêteur soit également le fournisseur de BCA de l'entreprise est la troisième raison la plus fréquente (17%). La proximité de l'agence est la quatrième raison la plus fréquente (10 %).³ Compte tenu de la diversité des besoins de financement des MPME, le chapitre présente, le cas échéant, les résultats de l'analyse en fonction de la taille des MPME.

5.2. Structure du marché et parts de marché

Cette section propose une vue d'ensemble de l'offre sur le marché du financement des PME ainsi qu'une présentation des principaux produits de prêt disponibles et les parts des banques dans l'offre totale. Il s'agit d'un paramètre essentiel pour évaluer la concurrence car la structure du secteur peut influencer sur la motivation des entreprises à se livrer concurrence. L'étude est axée sur les prêts bancaires accordés aux entreprises. Les banques proposent six produits de prêts aux entreprises, que la BCT classe en six catégories :

- Facilités de découvert
- Crédit à court terme (échéance à moins d'un an)
- Crédit à moyen terme (échéance comprise entre un et sept ans)
- Crédit à long terme (échéance à plus de sept ans)
- Leasing

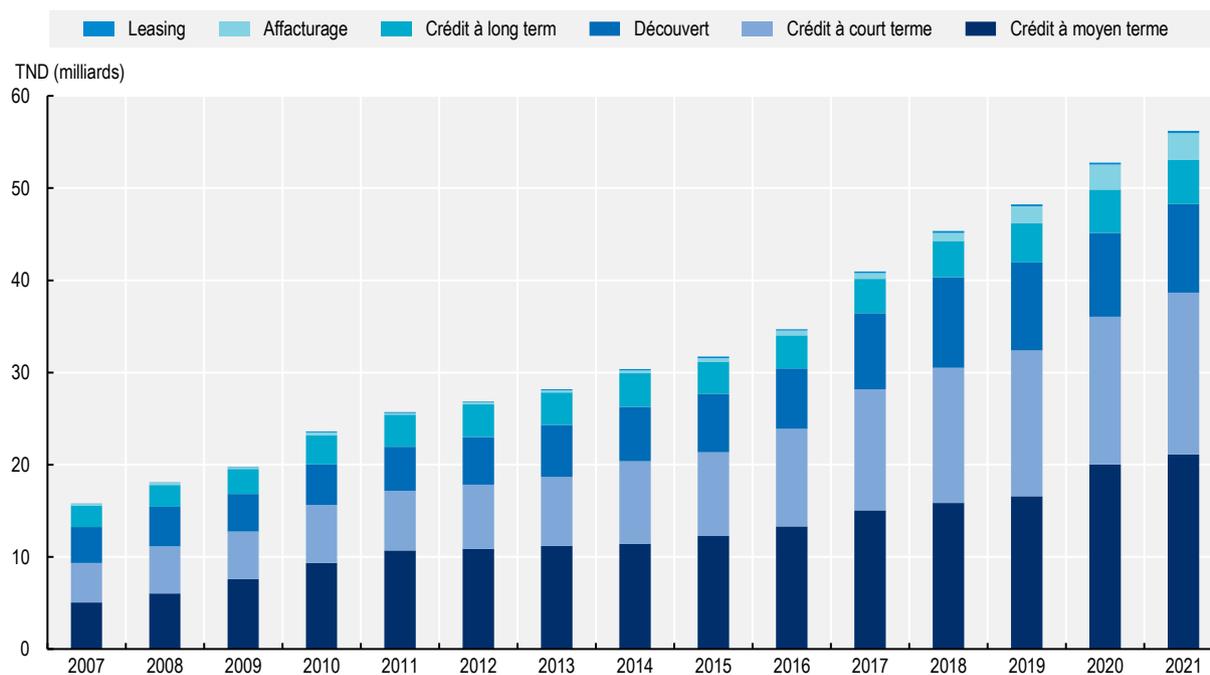
- Affacturage

5.2.1. Évolution récente du montant des prêts

La BCT a fourni des données semestrielles relatives au montant et au volume des différentes catégories de prêts octroyés par les banques au cours de la période de 15 ans comprise entre 2007 et 2021. Ces données présentent plusieurs lacunes : elles ne peuvent pas être ventilées en fonction des caractéristiques des emprunteurs (elles tiennent compte à la fois des TPME et des grandes entreprises), elles ne recouvrent que les prêts accordés par les dix plus grandes banques et elles excluent les sociétés de leasing et d'affacturage. Malgré ces lacunes, elles se révèlent tout de même utiles pour apprécier les tendances au fil du temps et l'importance relative de ces différents types de prêts.

Le montant total prêté au titre de ces six produits a augmenté d'environ 250 % entre 2007 et 2021, passant d'environ 30 millions TND à plus de 100 millions TND (voir Graphique 5.2). Au cours de la même période, le nombre total de prêts a diminué de 13 %. Le montant total des crédits à moyen terme (type de prêt le plus courant, représentant environ 32 % du montant des prêts octroyés) a augmenté de 320 %, alors que leur nombre a diminué de 22% au cours de la même période. En conséquence, le montant moyen des crédits à moyen terme a grimpé de 437 % entre 2007 et 2021, passant de 132 000 TND à 709 000 TND. Cette évolution ne tient pas à une banque en particulier puisque le montant moyen des crédits à moyen terme a augmenté pour huit banques sur dix. Le montant moyen des crédits à long terme a progressé de 1 025 % au cours de la même période, passant de 65 000 TND à 737 000 TND (cette évolution concernant neuf banques sur dix). Or le montant moyen des prêts aux particuliers n'a pas augmenté dans les mêmes proportions. Entre 2007 et 2021, les montants moyens des prêts hypothécaires et des prêts à la consommation ont augmenté de 118 % et 126 % respectivement.

Si l'analyse est entravée par l'absence de données détaillées, la hausse considérable du montant moyen des prêts aux entreprises est cohérente avec le fait que des obstacles plus élevés s'opposent à l'accès au financement des petites entreprises.

Graphique 5.2. Montant total prêté pour différents produits (2007-21) en TND

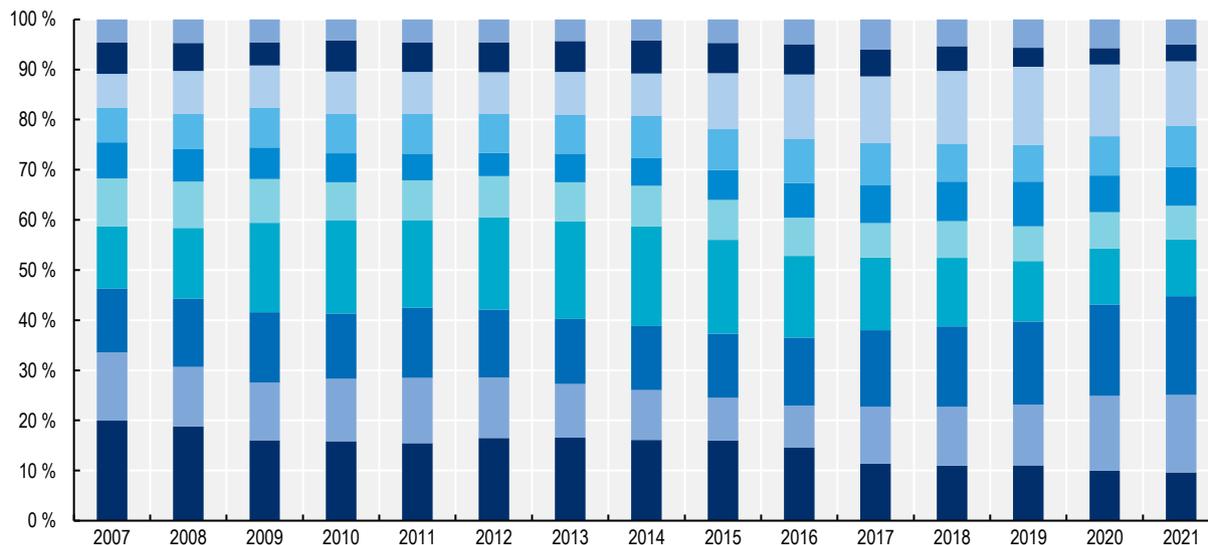
Note : Montants prêtés par les dix plus grandes banques au titre du crédit à court terme (découverts compris et non compris), du crédit à moyen terme, du crédit à long terme, du crédit-bail et de l'affacturage .

Source : Banque centrale de Tunisie, calculs de l'OCDE.

5.2.2. Parts de l'offre de prêts

Les données fournies par la BCT montrent que fin 2021, la part totale des cinq plus grandes banques se situe entre 69 % et 75 %, selon le produit. Elle est bien plus élevée si l'on tient compte dans le calcul des banques publiques. Le Graphique 5.3 présente la part dans l'offre de prêts des dix plus grandes banques, mesurée par l'encours de prêts à la fin de chacune des années civiles comprises entre 2007 et 2021 pour le type de prêt le plus courant, à savoir le crédit à moyen terme. Les données communiquées par la BCT ne pouvant pas être ventilées en fonction des caractéristiques des emprunteurs, elles tiennent compte à la fois des prêts aux TPME et des prêts aux grandes entreprises. La part totale des cinq plus grandes banques était de 68 % en 2007 et 69 % en 2021. Quatre des cinq banques qui octroyaient le plus de prêts en 2007 figuraient encore en tête du classement en 2021.

Graphique 5.3. Évolution de la part des dix plus grandes banques dans l'offre de prêts (crédits à moyen terme)



Sources : Données de la BCT, calculs de l'OCDE.

En utilisant les données de la BCT relatives à l'encours de prêts en 2021, la concentration du marché des prêts aux entreprises, mesurée par l'indice de Herfindahl-Hirschman (IHH), est de 1257, si l'on considère les trois banques publiques comme des entités séparées. En considérant les banques publiques comme une seule et unique entité, l'IHH mesure une concentration comprise entre 2261. Calculé pour chacun des quatre principaux produits de prêt, l'IHH indique une concentration comprise entre 1222 et 1611, selon le produit (entre 2166 et 3448 en considérant les banques publiques comme une seule et même entité). Les niveaux de concentration sont restés stables entre 2007 et 2021. D'après les lignes directrices de l'autorité britannique de la concurrence, les marchés de produits dont l'IHH est supérieur à 1 000 sont généralement considérés comme concentrés, et ceux dont l'IHH est supérieur à 2 000 comme fortement concentrés.

Conclusions

Au cours de la dernière décennie, la part des cinq plus grandes banques dans l'offre de prêts est restée stable, aux alentours de 70-75 % du montant total des prêts, et, l'IHH montre que le marché des prêts aux entreprises est concentré. La concentration serait beaucoup plus élevée si i) les banques publiques étaient considérées comme une seule et même entité et ii) la présence d'actionnaires communs et l'imbrication des conseils d'administration atténuent les incitations à la concurrence, comme décrit dans la section 3.3. De plus, le montant moyen des prêts aux entreprises a considérablement augmenté. Cette évolution vient confirmer le fait que les petites entreprises, qui demandent généralement de plus petits montants, se heurtent à des difficultés de plus en plus grandes d'accès au financement.

5.2.3. Liens entre les entreprises du secteur financiers et des groupes industriels non financiers et prêts à des parties liées

Diverses personnes interrogées par l'OCDE ont exprimé des inquiétudes à propos des relations entre des entreprises du secteur financier et des groupes industriels non financiers et de leurs effets sur l'accès au financement des TPME. Selon elles, ces connexions pourraient conduire des banques à prêter à des conditions avantageuses à des emprunteurs auxquels elles sont liées en raison de leur structure actionariale. Cette inquiétude a également été exprimée par (Banque mondiale, 2014^[2]), qui a indiqué

que des emprunteurs ayant des liens avec des banques bénéficient d'un accès au financement à des conditions avantageuses.

L'OCDE a demandé des données sur les portefeuilles de prêts des banques, notamment sur la nature des prêts octroyés au fil du temps à des emprunteurs avec lesquels elles sont liées. Cependant, certaines des informations essentielles figurant dans la série de données n'ont pas été communiquées. L'OCDE n'est donc pas en mesure d'évaluer la fréquence de ces pratiques, ni leurs effets sur la concurrence. Les sections suivantes portent sur les risques pour la concurrence et le cadre réglementaire correspondant.

Effets possibles sur la concurrence

Des entreprises appartenant à des groupes industriels liés à des banques pourraient bénéficier d'un accès privilégié au financement. Même si les prêts octroyés à des emprunteurs liés peuvent contribuer à réduire l'asymétrie de l'information et, de ce fait, le coût du crédit, ils peuvent aussi avoir des effets néfastes sur l'économie. Si des banques détiennent par exemple dans une certaine mesure un pouvoir de marché et que les capitaux sont une ressource rare, l'existence de prêts entre parties liées peut aboutir à une éviction des emprunteurs qui n'ont pas de liens avec des banques.

C'est pour cette raison que les prêts à des parties liées peuvent, dans les secteurs non financiers, constituer des barrières à l'entrée pour les emprunteurs n'ayant pas de relations avec une banque. Ils peuvent avoir des effets néfastes sur la concurrence dans d'autres secteurs au sens où le nombre de fournisseurs est réduit, où les incitations à se livrer concurrence sont amoindries et où l'innovation est freinée. Cela pourrait se révéler particulièrement problématique pour les entreprises qui sont ou pourraient se retrouver en concurrence avec les grands groupes industriels tunisiens qui contrôlent les banques. Dans le cas de prêts octroyés par des banques publiques à des parties liées, les entreprises publiques pourraient être avantagées du fait qu'elles bénéficieraient d'un accès au financement plus facile que les entreprises privées.

Pour que des effets d'éviction se matérialisent, il faut que les entreprises en aval, en l'espèce de grands groupes industriels tunisiens, contrôlent une grande partie du marché en amont, à savoir l'octroi de prêts bancaires à des entreprises. Établi à partir des données de la BCT (qui, et ce n'est là que l'un de ses défauts, rassemble uniquement des données relatives aux prêts accordés par les dix plus grandes banques cotées), le Tableau 5.1 montre qu'à fin 2021, les banques publiques et les banques contrôlées par des groupes industriels tunisiens accordent environ trois quarts des prêts aux entreprises, soit une proportion considérable du volume total de prêts.

Tableau 5.1. Proportion dans les encours de prêts par type de banque pour certaines catégories de prêts (fin 2021)

Type de banque	Nombre	Moyen terme	Long terme	Découvert	Court terme
Banques publiques	3	38 %	38 %	51 %	56 %
Banques contrôlées par des investisseurs privés tunisiens	3	34 %	35 %	26 %	20 %
Banques contrôlées par des investisseurs privés non tunisiens	4	28 %	27 %	23 %	24 %
Total	10	100 %	100 %	100 %	100 %

Sources : Données de la BCT, calculs de l'OCDE.

Cadre réglementaire régissant les prêts aux parties liées

Le cadre réglementaire en vigueur en Tunisie prévoit des garde-fous destinés à répondre aux préoccupations susmentionnées. La circulaire 2018-06 prévoit des règles spécifiques visant à limiter l'exposition des banques à des emprunteurs affiliés à un même groupe ou à plusieurs emprunteurs faisant

partie du même groupe industriel. Le principal objectif est d'éviter les conflits d'intérêts et une diversification insuffisante des portefeuilles. L'article 52 en particulier limite le montant total des risques encourus sur les/l'exposition aux « personnes ayant des liens avec l'établissement assujetti » à 25 % des fonds propres nets de la banque à partir de fin 2018⁴. Cette limite a été abaissée de 75 % à 25 % en 2018. L'article 43 de la loi 2016-48 donne une définition large des « personnes ayant des liens avec la banque ou l'établissement financier » : il peut s'agir d'administrateurs, de dirigeants ou d'actionnaires communs (notamment d'actionnaires dont la participation excède 5 % du capital de la banque)^{5 6}.

Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont noté que ces règles ne sont pas aussi efficaces qu'elles pourraient l'être. Malgré l'avertissement de la BCT, sur la base des rapports annuels, au moins les trois plus grandes banques ont dépassé la limite. Le tableau 5 figurant dans l'édition 2022 du Rapport annuel sur la supervision bancaire établi par la banque centrale présente des informations agrégées sur les mesures disciplinaires prises par la BCT (Banque Centrale de Tunisie, 2022^[3]). Parce qu'il s'agit d'informations agrégées, il n'est cependant pas possible de déterminer quelles sont les règles qui n'ont pas été respectées.

De surcroît, les banques semblent passer des accords mutuels par lesquels elles octroient des prêts à leurs parties liées respectives, ce qui leur permet de dépasser, de fait, le plafond de 25 %. Une banque interrogée par l'OCDE a expliqué que lorsqu'elle approche le plafond de 25 %, elle s'entend avec d'autres banques pour échanger des clients et ainsi respecter les limites imposées. Les pratiques de ce type peuvent être considérées comme des infractions à la loi relative à la concurrence car les banques partagent des informations relatives à la clientèle et se répartissent cette dernière. Le présent rapport n'a pas vocation à vérifier ces déclarations, mais l'OCDE recommande qu'elles soient étudiées par les autorités compétentes.

Encadré 5.1. Séparation entre institutions financières et non financières

D'autres pays confrontés à des difficultés comparables ont adopté des textes de loi destinés à limiter l'influence des grands groupes industriels sur les établissements financiers. Israël a ainsi adopté en 2013 une loi relative à la promotion de la concurrence et à la réduction de la concentration dans le but d'atténuer le contrôle exercé par un petit nombre d'individus sur de vastes pans de l'économie israélienne. Afin de réduire la concentration du marché, les dispositions de cette loi interdisent aux grandes sociétés non financières de contrôler une grande entité financière. Cette loi interdit également aux entités financières de détenir plus de 10 % du capital de grandes sociétés non financières. [

Source : Autorité de la concurrence d'Israël (2013^[4]), *Law for Promotion of Competition and Reduction of Concentration*, <https://www.gov.il/en/departments/legalInfo/concentrationlaw>.

5.2.4. Conclusions

Les prêts à des parties liées peuvent entraîner l'éviction d'emprunteurs n'ayant pas de liens avec une banque. Ce risque est encore plus élevé pour les entreprises qui sont ou pourraient être en concurrence avec des groupes industriels contrôlant des banques. Certaines des personnes interrogées ont exprimé des inquiétudes à propos des prêts à des parties liées, cette pratique étant considérée comme une barrière importante à l'entrée et à l'expansion des TPME dans tous les secteurs de l'économie.

L'analyse montre que i) les liens entre les groupes industriels et les banques sont monnaie courante et qu'une proportion non négligeable des 100 plus grandes entreprises ont des liens avec des banques ; ii) les banques publiques et les banques contrôlées par de grands groupes industriels tunisiens octroient environ trois quarts des prêts aux entreprises. Les mesures déployées pour contrer ces pratiques ne semblent pas efficaces. Les données donnent à penser que le plafonnement du montant des prêts aux

parties liées n'est pas suffisamment respecté et que la BCT n'a pas infligé d'amendes aux banques qui ne l'ont pas respecté.

Le fait que les informations disponibles soient limitées empêche d'évaluer de façon précise la fréquence avec laquelle des prêts sont octroyés à des parties liées ainsi que les répercussions négatives possibles sur la concurrence de cette pratique qui, conjuguée à d'autres caractéristiques du secteur bancaire en Tunisie décrits dans le chapitre 3 pourrait toutefois compliquer l'accès au financement des TPME et avoir des effets négatifs sur l'ensemble des secteurs de l'économie.

5.3. Résultats du marché

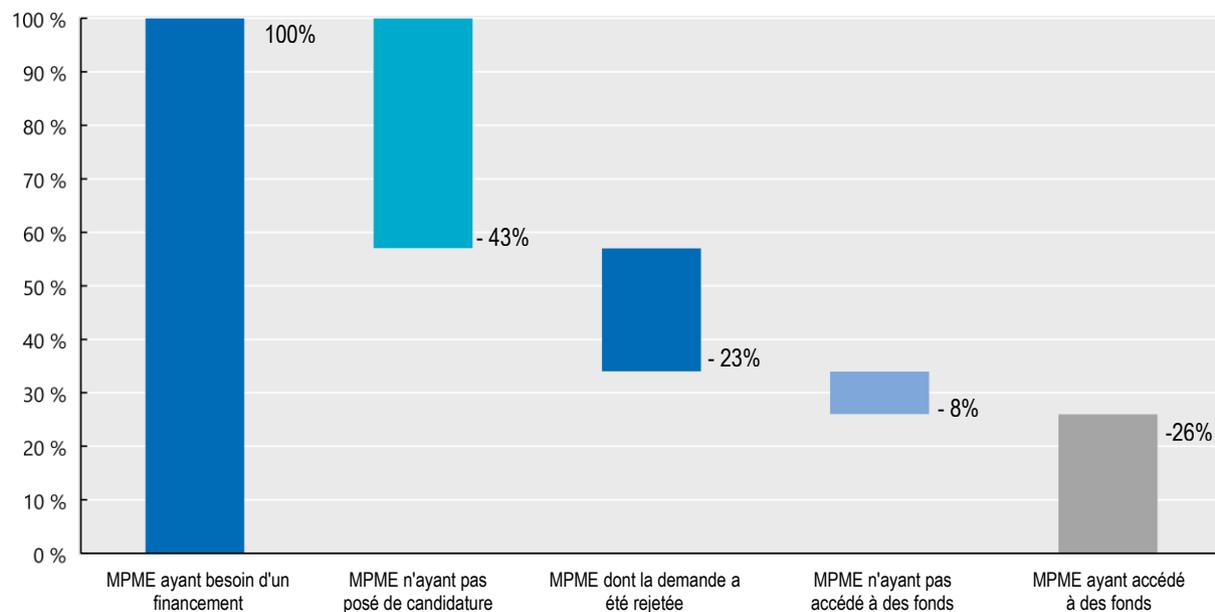
Une analyse des résultats du marché permet d'obtenir des informations utiles à la compréhension de la concurrence et des éventuels préjudices pour les clients. En l'absence de données détaillées sur les tarifs des prêts ainsi que sur le montant ou le volume des crédits aux MPME, cette section s'appuie sur les réponses recueillies lors de l'enquête auprès des MPME. Les perceptions des entreprises aident à déterminer ce qu'elles considèrent comme des obstacles pour accéder au financement et à comprendre pourquoi, par exemple, des entreprises ayant besoin de financement ne formulent même pas de demande.

Les trois principaux obstacles cités par les entités ayant répondu à l'enquête auprès des MPME sont des taux d'intérêt trop élevés (83 % des MPME étaient d'accord ou tout à fait d'accord), des garanties excessives (79 %) et la durée des procédures (72 %). Les perceptions exprimées ne varient pas de façon notable en fonction de la taille des entreprises⁷.

Le Graphique 5.4 montre que parmi les MPME qui ont eu besoin de financements au cours des cinq années qui ont précédé l'enquête, 43% n'ont pas demandé de financement⁸, 23% ont vu leur demande rejetée⁹ et 8% n'ont pas décaissé les fonds, car la décision de la banque est arrivée trop tard, le montant accordé était insuffisant ou la garantie trop élevée¹⁰. Parmi les répondants, 26% ont obtenu les fonds¹¹. Dans plus de la moitié des cas, les établissements de prêt n'ont pas communiqué le motif du refus de crédit¹².

Graphique 5.4. Cheminement des MPME dans leur recherche de financement

Parmi les MPME ayant besoin d'un financement



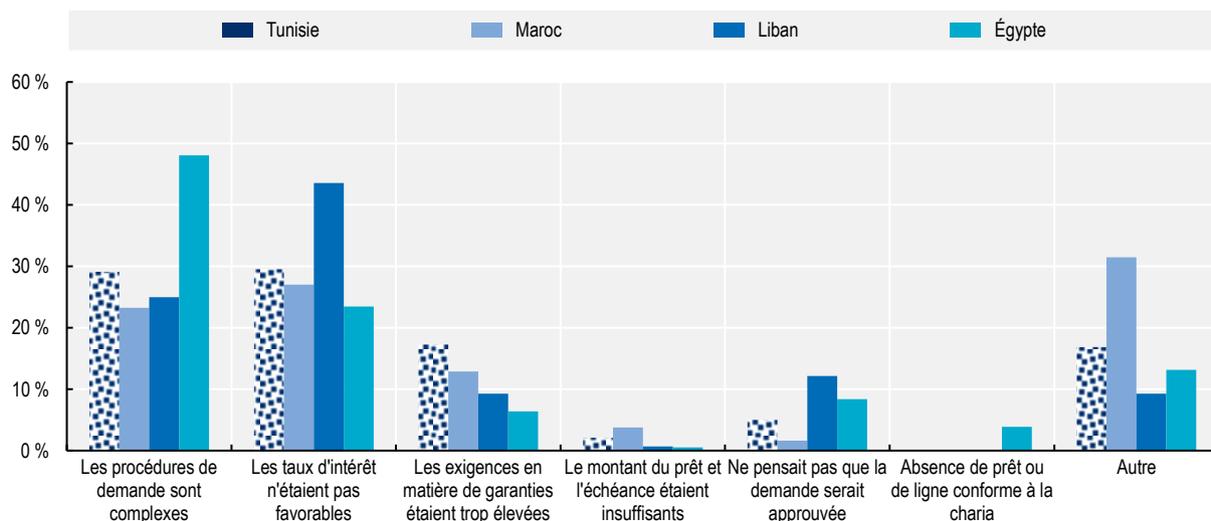
Source : Enquête auprès des MPME (Q29, Q31, Q41 Q42 et Q44, N=140)

Environ 25% des entreprises ayant besoin de financement n'ont pas formulé de demande car elles s'attendaient à des taux d'intérêt trop élevés et environ 15 % ne l'ont pas fait car elles s'attendaient à ce que la garantie demandée soit trop importante. 43% ont eu recours à une source de financement en marge des institutions financières officielles¹³.

Ces résultats cadrent avec ceux des enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale, exposés au Graphique 5.5. Ces enquêtes montrent que les MPME tunisiennes considèrent le niveau élevé des taux d'intérêt et le montant des garanties demandées comme les principaux obstacles à l'accès au financement. Une comparaison avec d'autres pays de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) révèle que les entreprises tunisiennes citent plus souvent la garantie comme une raison de ne pas demander un prêt que leurs homologues marocaines, libanaises et égyptiennes.

Les deux sections suivantes sont consacrées au plafonnement des taux d'intérêt débiteurs et au niveau des garanties en Tunisie.

Graphique 5.5. Principales raisons dissuadant de demander de nouveaux prêts ou de nouvelles lignes de crédit



Note : En raison de l'insuffisance des données, les moyennes de l'OCDE et de la région MENA n'englobent qu'un échantillon de pays. Les données sont issues d'enquêtes réalisées sur différentes années comprises entre 2013 et 2020 (seulement quatre des 26 enquêtes ont été menées avant 2019). Le graphique est basé sur les données les plus récentes disponibles pour chaque pays.

Source : Enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale.

5.3.1. Plafonnement des taux d'intérêt débiteurs

1. En Tunisie, les banques et les institutions financières telles que les sociétés de leasing et d'affacturage doivent respecter un plafond sur les taux d'intérêt débiteurs, lequel est fixé par la BCT tous les six mois et varie selon le produit de prêt concerné¹⁴. Le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs est une pratique courante, que ce soit dans les pays développés ou dans les pays en développement (voir l'encadré 5.2 pour une vue d'ensemble des plafonds sur les taux d'intérêt débiteurs). Plusieurs organisations internationales se sont intéressées au plafonnement des taux d'intérêt débiteurs en Tunisie dans leurs rapports au cours des dernières années. D'après (Banque mondiale, 2021^[5]), le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs empêche une affectation optimale des ressources, aux dépens des emprunteurs et des PME présentant plus de risques. (Morsy, Kamar and Selim, 2018^[6]) et (Banque

mondiale, 2014^[2]) estiment que le plafonnement conduit les banques à exclure les start-ups et les entreprises dont les garanties sont insuffisantes. Malheureusement, aucun rapport ne contient une évaluation empirique des incidences du plafonnement sur le marché du crédit tunisien.

L'une des banques interrogées par l'OCDE a indiqué que le plafonnement ne constituait pas un obstacle à l'octroi de financements, mais d'autres banques estiment qu'il empêche de répercuter correctement le risque dans leurs tarifs : une banque a estimé que le plafonnement l'empêche de distinguer les emprunteurs à faible risque et à haut risque dans ses grilles (car elle ne peut pas appliquer des taux d'intérêt plus élevés pour tenir compte du niveau de risque supérieur) ; une autre banque a indiqué que si un emprunteur est considéré comme trop risqué et que le taux normalement appliqué à son prêt dépasse le plafond, d'autres montages financiers sont étudiés, notamment le financement par titres de participation ou des garanties plus élevées ; et une autre banque a indiqué qu'elle aligne souvent ses taux d'intérêt sur le plafond, ce qui donne à penser que le plafonnement est contraignant pour une grande partie de ses prêts. Une autre personne interrogée a indiqué que les sociétés de leasing ont des coûts de refinancement plus élevés que les banques (qui proposent également des produits de leasing), si bien que le plafond appliqué aux produits de leasing pourrait les exclure du marché.

La suite de cette section décrit le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs en Tunisie et ses incidences potentielles sur les marchés du crédit.

Le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs en Tunisie

La loi 1999-64 du 15 juillet 1999 et les textes d'application du ministère des Finances et de la BCT ont instauré un plafond sur les taux d'intérêt des huit produits de prêt¹⁵. Le plafond est calculé pour chaque produit de prêt et il est établi par rapport au taux d'intérêt moyen pratiqué au cours des six mois précédents. Dans un premier temps, le plafond a été établi à 133 % du taux moyen observé au cours des six mois précédents. Il a été abaissé à 120 % en 2008 (loi 2008-56 du 4 août 2008) et rétabli à 133 % en novembre 2022, avec prise d'effet à partir de janvier 2023. Le plafond est appliqué au taux d'intérêt effectif annuel et il tient compte de l'ensemble des frais et commissions (article 2 de la loi 1999-64)¹⁶. Le plafond ne s'applique pas aux produits de microfinancement.

La publication périodique du plafond applicable à la période suivante ne respecte pas un calendrier précis. Cela peut avoir pour effet d'augmenter l'incertitude sur le marché et les risques de conformité s'agissant des conditions de crédit à appliquer¹⁷. Le Tableau 5.2 présente le taux d'intérêt effectif moyen entre janvier et juin 2022 ainsi que le niveau du plafond entre juillet et décembre 2022.

Tableau 5.2. Taux d'intérêt effectif moyens pour la période janvier-juin 2022 et plafonds pour la période juillet-décembre 2022 par produit de crédit

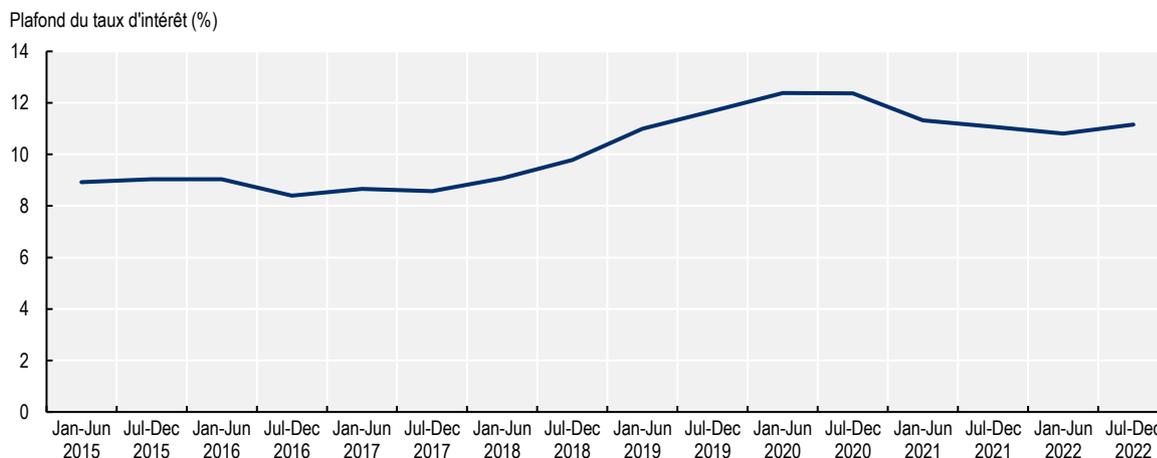
Produits de crédit	Taux d'intérêt effectif moyen – janvier-juin 2022 (%)	Plafond – juillet-décembre 2022 (%)
Crédits à court terme	8,84	10,60
Crédits à long terme	8,94	10,72
Crédits à moyen terme	9,30	11,16
Crédits à l'habitat	9,30	11,16
Affacturation	10,37	12,44
Crédits à la consommation	10,56	12,67
Découverts	10,63	12,75
Leasing	13,33	15,99

Source : Arrêté de la ministre des Finances du 17 août 2022.

Le Graphique 5.6 montre que le plafond appliqué aux crédits à moyen terme (le type de prêt le plus courant) est resté relativement stable entre janvier 2015 et janvier 2018. Le plafond était fixé à 8,92 %

pour le premier semestre 2015 et à 9,07% pour le premier semestre 2018. Il a été relevé à 12,38 % pour le premier semestre de 2020 (le plafond étant basé sur le taux effectif moyen des six mois précédents, cette hausse n'est pas due à la pandémie de COVID-19). La relative stabilité du plafond entre janvier 2015 et juin 2018 implique qu'il n'était pas contraignant pour tous les prêts octroyés au cours de cette période (le cas échéant, il aurait été relevé de 20 % sur chaque période). Cependant, le plafond reste contraignant pour certains prêts, certaines banques et certaines périodes. Il en sera question dans la section suivante. L'évolution des plafonds appliqués aux autres produits de crédit sont similaires.

Graphique 5.6. Plafond appliqué aux crédits à moyen terme entre janvier 2015 et décembre 2022



Source : Jurisite Tunisie (2023^[7]), *Les taux d'intérêts effectifs moyens (TIEM) et les seuils des Taux excessifs correspondants*, <https://www.jurisitetunisie.com/tunisie/index/taux/index.html#topcontent>, calculs de l'OCDE

Le plafond est contraignant pour certains prêts, mais pas tous

Une banque propose de nombreux prêts au cours d'une période donnée, lesquels peuvent tous être assortis d'un taux d'intérêt différent. En l'absence de plafond, les taux d'intérêt facturés forment une distribution. L'introduction d'un plafond peut couper l'extrémité droite de la distribution. Le cas échéant, les demandes formulées pour des prêts dont le taux d'intérêt est supérieur au plafond peuvent soit être refusées soit être acceptées à un taux d'intérêt inférieur (égal au plafond, par exemple). Pour compenser ce manque à gagner, les banques peuvent par exemple exiger une garantie plus élevée.

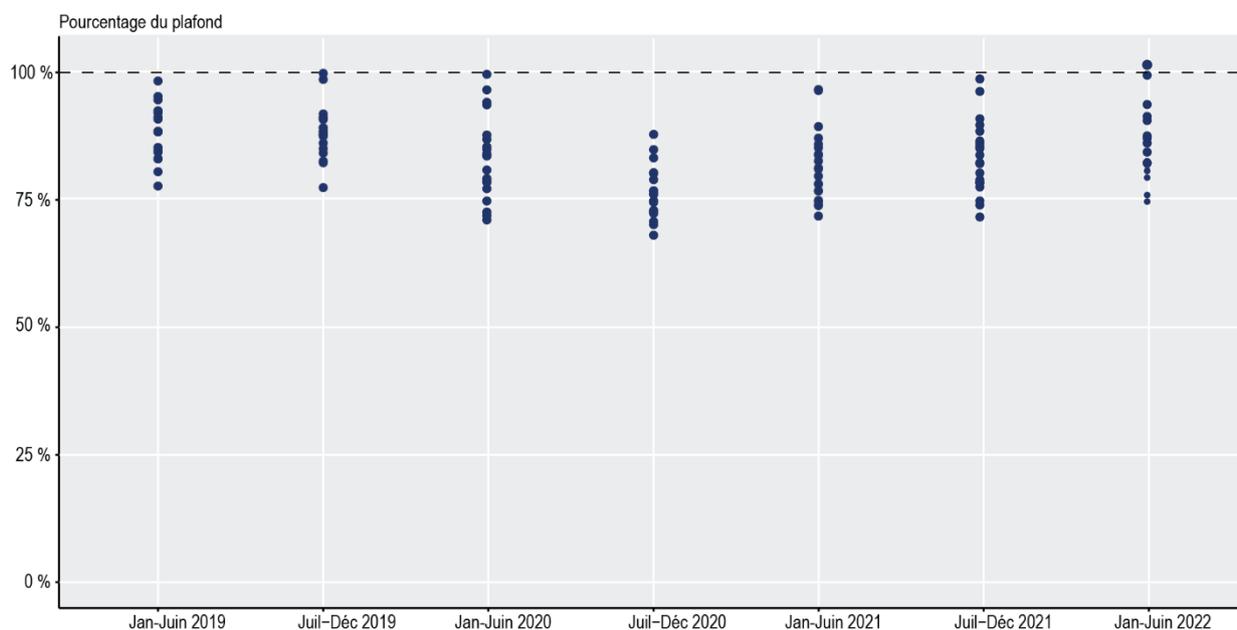
L'OCDE n'a pas eu accès aux données sur les taux d'intérêt détaillées par prêts ou à la distribution des taux d'intérêt en fonction des prêts. Il n'a donc pas été possible de déterminer à quelle fréquence les banques appliquent des taux d'intérêt égaux ou proches du plafond. La BCT a communiqué les moyennes semestrielles des taux d'intérêt facturés par chacune des 22 banques sur chaque produit de crédit au cours de la période comprise entre janvier 2019 et décembre 2021. Il s'agit des données que les banques transmettent à la BCT pour le calcul du plafond.

Chaque point sur le Graphique 5.7 correspond au taux d'intérêt moyen appliqué par une banque au cours d'une période de six mois pour les crédits à moyen terme (le type de prêt aux entreprises le plus courant). Le Graphique 5.7 montre qu'au cours des six mois compris entre juin et décembre 2019, une banque a appliqué un taux d'intérêt moyen égal au plafond. Cela signifie que cette banque a appliqué un taux d'intérêt égal au plafond pour chacun des prêts octroyés au cours de cette période. Une autre banque a appliqué un taux d'intérêt moyen égal à 99 % du plafond. Cela signifie que la plupart de ses prêts ont été assortis d'un taux d'intérêt égal au plafond. À l'inverse, le taux d'intérêt moyen facturé par une banque au cours de cette période s'élevait à 77 % du plafond. On peut donc en déduire que cette banque a pu appliquer ou ne pas appliquer le taux plafond à certains prêts, mais qu'elle a en tout cas appliqué un taux

largement inférieur au plafond à de nombreux prêts. Sur d'autres périodes, comme au cours des six mois compris entre juin et décembre 2020, aucune banque n'a appliqué un taux moyen supérieur à 85 % du plafond.

On peut donc en déduire que les stratégies de tarification varient considérablement d'une banque à l'autre. Certaines banques appliquent des taux plus proches du plafond que d'autres. Les taux d'intérêt moyens de certaines banques sont parfois très proches ou égaux au plafond, ce qui induit que la plupart des prêts qu'elles ont octroyés ont été assortis d'un taux d'intérêt égal au plafond ou très proche de ce dernier.

Graphique 5.7. Taux d'intérêt moyens appliqués par les banques en pourcentage du taux plafond pour les crédits à moyen terme (janvier 2019 à décembre 2021)



Note : Ce graphique reproduit le taux d'intérêt moyen appliqué par chaque banque par période pour les crédits à moyen terme. Chaque point correspond au taux d'intérêt moyen appliqué par une banque.

Sources : Données de la BCT, calculs de l'OCDE.

La disparité des taux d'intérêt moyens appliqués par les banques au fil du temps varie selon les produits de prêt.

Effets potentiels du plafonnement des taux d'intérêt sur la concurrence

Bien que son objectif déclaré soit de protéger les consommateurs vulnérables ou de réduire le coût global du crédit, le plafonnement des taux d'intérêt peut avoir des incidences négatives. Il peut en effet empêcher les banques de répercuter précisément le risque sur les taux qu'elles proposent. Cela peut entraîner des distorsions sur le marché du crédit qui sont susceptibles de réduire l'accès au financement.

- Les établissements de crédit peuvent décider de ne pas répondre aux demandes d'emprunteurs présentant des risques plus élevés ou chercher à obtenir des garanties plus importantes sous la forme de cautions, ce qui peut exclure les sociétés ne disposant pas de cautions adéquates. Ces conséquences menacent plus particulièrement les petites entreprises et les start-ups, car leur profil est généralement plus risqué (elles ne présentent pas un long historique de crédit, par exemple), elles sont moins susceptibles de disposer de garanties et elles ont tendance à solliciter

des emprunts moins importants et donc moins rentables (Reifner, Clerc-Renaud and Michael Knobloch, 2010^[8]).

- Le plafond amoindrit aussi la capacité des établissements de prêt à s'adapter aux chocs sur les coûts. Par exemple, sachant que le plafond est fixé en fonction de la moyenne des taux effectifs antérieurs, une augmentation inattendue des coûts (ex. : le taux de base) peut réduire les marges des établissements, voire leur faire perdre de l'argent en répondant aux demandes de clients plus risqués.
- Les effets du plafond peuvent également être asymétriques : il pourra avoir des répercussions plus fortes sur des entités assumant déjà des coûts plus élevés (ex. : comme nous l'avons vu précédemment, les coûts de financement des sociétés de leasing sont supérieurs à ceux des banques). Pour atténuer ce risque, l'article 6 du décret 2000-462 prévoit que dans des circonstances exceptionnelles, la BCT pourra corriger son calcul pour tenir compte d'importantes variations des conditions économiques au cours d'une période de six mois. L'OCDE n'a pas eu connaissance de situations dans lesquelles la BCT a utilisé ce levier. Les données fournies par la BCT s'agissant des taux d'intérêt moyens et des volumes des prêts laissent apparaître que les banques présentant des encours de prêts moins importants appliquent généralement des taux plus élevés, plus proches du plafond. Cela confirme la préoccupation selon laquelle l'effet du plafonnement est asymétrique, les banques de plus petite taille étant davantage limitées par le plafond que les grandes banques.
- Le plafond peut également servir d'instrument de coordination. Par exemple, (Knittel and Stango, 2003^[9]) ont constaté que dans les années 80, les prestataires de services de carte de crédit aux États-Unis ont eu recours à des plafonnements de leurs tarifs à des fins de coordination. Cela ne semble pas correspondre aux données de la BCT, qui montrent que les taux d'intérêt moyens varient en fonction des banques. Cependant, dans la mesure où les données sont agrégées (par exemple, la distribution des taux d'intérêt ne peut pas être observée) et où elles ne comportent pas d'informations sur les emprunteurs, il n'est pas possible d'établir si le plafond est un point d'ancrage utilisé à des fins de coordination.
- Enfin, certaines personnes interrogées ont indiqué que les lignes directrices fournies par la BCT aux banques pour calculer le taux d'intérêt effectif global (TEG) sur les produits de crédit laissent place à l'interprétation, si bien que toutes les banques n'utilisent pas la même méthode. Cela pourrait être à l'origine de conditions de concurrence inégales.

Conclusions sur le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs

Il est compliqué de déterminer les effets des plafonds sur les taux d'intérêt débiteurs, car ils sont souvent appliqués en réponse à l'évolution de la situation économique. Il est donc difficile de définir les incidences du plafond et de le dissocier d'autres facteurs. Par ailleurs, le calcul du plafond implique de sous-peser différents effets, car il pourrait faire baisser les taux d'intérêt, au moins pour certaines catégories de clients.

Plusieurs banques interrogées par l'OCDE ont indiqué que le plafond les empêche de répercuter précisément le risque sur leurs tarifs, ce qui les conduit à exclure les emprunteurs aux profils plus risqués et les rend vulnérables aux chocs.

Les données mises à la disposition de l'OCDE ne permettent pas d'étudier le plafond de façon détaillée. Cependant, l'analyse de l'OCDE constate que le plafond semble contraignant, pour certaines banques au moins, et pour une grande proportion des prêts. Il en ressort également que les banques présentant des volumes de prêts moins importants appliquent en moyenne des taux plus élevés, qui se rapprochent du plafond. Cela vient étayer la théorie selon laquelle le plafond exerce des contraintes beaucoup plus importantes sur les banques de petite taille.

Encadré 5.2. Exemples de plafonnement des taux d'intérêt débiteurs à travers le monde

En 2018, la Banque mondiale a constaté que 76 pays appliquaient, d'une manière ou d'une autre, des restrictions sur les taux d'intérêt des produits de prêt (Ferrari, Masetti and Ren, 2018^[10]). En remontant à 2011, l'étude de la Banque mondiale a relevé 30 situations dans lesquelles de nouveaux plafonds sur les taux d'intérêt débiteurs ont été instaurés ou dans lesquelles les restrictions existantes ont été renforcées (plus de 75 % de ces cas ont été recensés dans des pays à faible revenu).

Les plafonds sur les taux d'intérêt peuvent prendre de nombreuses formes différentes. Le périmètre des produits concernés peut varier et les plafonds peuvent être fixés à différents niveaux en fonction des types de produits. Les plafonds peuvent aussi se distinguer par leur mode de calcul, puisqu'ils peuvent être établis en valeur absolue ou en valeur relative. Les plafonds en valeur relative peuvent être calculés en fonction d'un large éventail de références (le taux de base de la banque centrale ou un taux effectif moyen, par exemple). Les plafonds peuvent être un multiple de la référence ou bien être calculés en additionnant la référence et un écart fixe. Enfin, les plafonds peuvent s'appliquer à l'ensemble des coûts financiers d'un prêt (à savoir les taux d'intérêt, les frais et les commissions). Voir (Munzele, Claudia and Gallegos, 2014^[11]) et (Ferrari, Masetti and Ren, 2018^[10]).

De façon générale, les plafonds répondent à deux grands types d'objectifs. En premier lieu, l'objectif de nombreux pays est d'éviter l'application de taux usuraires afin de protéger les consommateurs vulnérables. Dans ces pays, les plafonds sont généralement fixés à un niveau très élevé afin qu'ils ne touchent que les taux extrêmes. En deuxième lieu, d'autres pays ont recours aux plafonds pour réduire le coût global du crédit. Ils sont alors fixés à des niveaux proches des taux effectifs ou inférieurs à ces derniers.

Éléments empiriques

Les objectifs stratégiques du plafond peuvent rendre l'analyse quantitative de ses effets particulièrement complexe. Cela tient souvent au fait que les plafonds sont appliqués en réponse à l'évolution de la situation économique. Il est donc difficile d'en définir les incidences et de les dissocier d'autres facteurs. Par ailleurs, les comparaisons à l'échelle internationale sont difficiles à réaliser en raison de la disparité des plafonds appliqués d'un pays à l'autre. En dépit de ces difficultés, il existe de nombreuses études dont l'objectif est de déterminer l'effet des plafonds sur les taux d'intérêt à travers le monde. De façon générale, les plafonds ont pour effet d'abaisser les taux d'intérêt débiteurs et de réduire l'accès au financement des emprunteurs présentant des profils plus risqués, sans affecter systématiquement le montant total des prêts octroyés. Par exemple :

- Une comparaison des effets d'un plafond appliqué dans des États relativement comparables des États-Unis fait ressortir que les plafonds fixés à des niveaux bas réduisent généralement le volume total du crédit à la consommation et restreignent l'accès au crédit des emprunteurs à faible revenu. (Reifner, Clerc-Renaud and Michael Knobloch, 2010^[8])
- Des comparaisons effectuées sur des pays de l'Union européenne, où les plafonds sont généralement plus hauts qu'aux États-Unis et réservés à certains produits de crédit à coût élevé, laissent apparaître que le volume de crédits octroyés aux emprunteurs à haut risque diminue. Cependant, dans la mesure où ce segment du marché est très restreint, il est peu probable que le plafond ait une incidence sur le volume total des crédits à la consommation. (Reifner, Clerc-Renaud and Michael Knobloch, 2010^[8])
- Le FMI a étudié l'incidence du plafond appliqué aux taux d'intérêt des microcrédits au Cambodge en 2017. En appliquant une méthode des doubles différences, il a constaté que le plafond a entraîné une augmentation considérable des tarifs hors intérêts (qui n'entraient pas dans les calculs du plafond), une réduction du nombre d'emprunteurs et une augmentation du

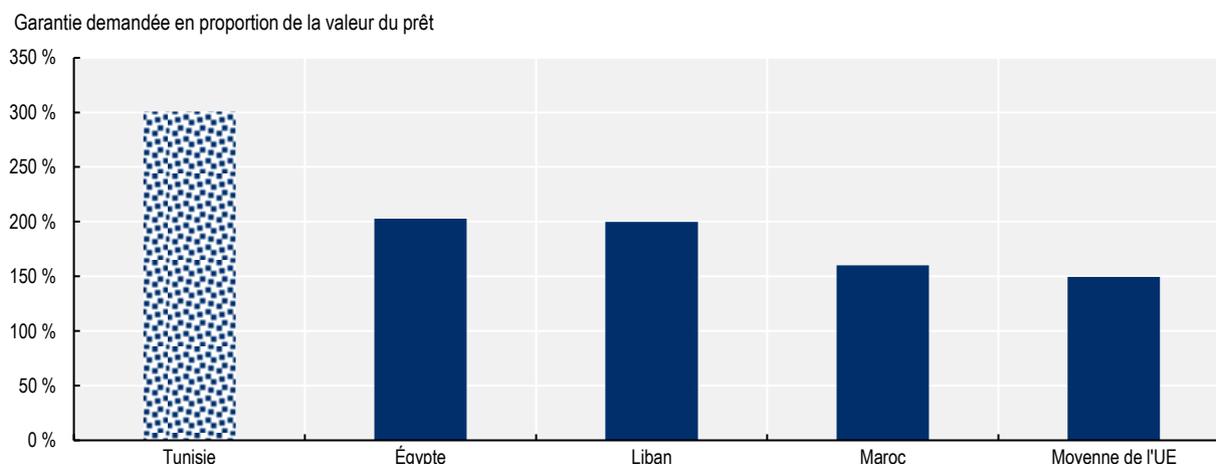
montant total des prêts. Les deux dernières conclusions donnent à penser que les banques ont répondu aux demandes des gros emprunteurs aux dépens des plus petits (Heng, Chea and Heng, 2021^[12]).

- La Banque mondiale a étudié l'instauration d'un plafond sur les taux d'intérêt débiteurs au Kenya en 2016. Elle a constaté que le montant total des prêts avait diminué, que le volume des prêts non productifs avait augmenté et que les banques préféraient prêter à des sociétés plus sûres, aux dépens des PME. Elle a également relevé un effet négatif sur les taux de rémunération des dépôts (Safavian and Zia, 2018^[13]).

5.3.2. De lourdes exigences en matière de garanties

Cette section porte sur les garanties exigées par les banques et étudie dans quelle mesure cette pratique peut représenter un obstacle important à l'accès au financement. D'après les enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale, la garantie moyenne demandée aux MPME en Tunisie s'élève à près de 300 % du montant de leur prêt. Il s'agit du montant le plus élevé recensé par la Banque mondiale (voir le Graphique 5.8).

Graphique 5.8. Niveau des garanties demandées en Tunisie et dans d'autres pays



Note : En raison de l'insuffisance des données, la moyenne de l'OCDE n'englobe qu'un échantillon de pays. Les données sont issues d'enquêtes réalisées sur différentes années comprises entre 2013 et 2020 (seulement 4 des 26 enquêtes ont été menées avant 2019). Le graphique est basé sur les données les plus récentes disponibles pour chaque pays. L'Égypte applique un plafond aux taux d'intérêt débiteurs, ce qui n'est pas le cas du Liban et du Maroc.

Source : Enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale.

S'agissant de l'évaluation du risque de crédit, l'article 25 de la circulaire 2006-19 établit que les banques doivent tenir compte d'éléments ayant trait à la situation financière du bénéficiaire (en particulier sa capacité de remboursement) et que l'importance accordée aux garanties obtenues ne doit être que secondaire. Dans la pratique, les banques tunisiennes exigent une garantie pour la plupart des prêts. D'après l'enquête auprès des MPME, 82 % des entreprises ayant obtenu un crédit ont été tenues de fournir une garantie. Cette proportion cadre avec les résultats des enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale, qui laissent apparaître qu'en 2020, les banques tunisiennes ont demandé une garantie pour 83 % des prêts accordés. Cette proportion est similaire à celle relevée en Égypte et au Liban, et largement supérieure à celle du Maroc et de tous les autres pays de l'OCDE représentés dans la base de données.

Malgré ce recours généralisé aux garanties, les personnes interrogées ont indiqué que les créanciers éprouvent des difficultés à exercer leurs droits relatifs aux garanties en temps voulu et à prendre possession

de la caution après un défaut de paiement. Cela semble s'expliquer principalement par la longueur des procédures judiciaires et, dans le cas de biens mobiliers, par l'absence d'un registre des sûretés.

Les dispositifs prévus pour fournir des garanties aux MPME, tels que la SOTUGAR, ne semblent pas efficaces. Les personnes interrogées par l'OCDE ont indiqué que l'existence d'une garantie fournie par la SOTUGAR n'a pas beaucoup d'incidences sur les conditions du prêt (le coût, par exemple) et que les banques demandent généralement aux emprunteurs d'apporter une garantie en complément de celle de la SOTUGAR. La SOTUGAR est principalement utilisée par les cinq plus grandes banques (deux banques privées et trois banques publiques) et par la banque de développement, la BFPME. Environ un quart des garanties porte sur des prêts octroyés par la BFPME et environ la moitié sur des prêts octroyés par les trois grandes banques publiques.

5.3.3. Conclusions relatives aux résultats du marché

Les taux d'intérêt élevés et les garanties exigées sont régulièrement mis en exergue comme étant les principaux obstacles à l'accès au financement en Tunisie. Dans l'ensemble de données des enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale, la Tunisie est ainsi le pays où les banques exigent les garanties les plus élevées.

Le niveau élevé des garanties tient à plusieurs causes. Le fait que les banques exigent des ratios garantie/prêt élevés peut s'expliquer par le plafonnement des taux d'intérêt débiteurs. En exigeant des garanties, les banques cherchent peut-être à se prémunir contre le risque de voir les clients se retrouver dans l'incapacité de rembourser leurs prêts. Une autre cause possible est la capacité limitée des banques tunisiennes à évaluer les risques en raison, par exemple, du manque d'informations permettant d'évaluer la solvabilité des clients existants et potentiels. Cet aspect est abordé dans la section 5.5. Enfin, la perspective de ne pas pouvoir exercer les droits relatifs aux garanties augmente le risque de crédit et peut inciter les banques à demander des garanties plus élevées à tous les emprunteurs.

5.4. Comportement des MPME

L'analyse du comportement des MPME à la recherche de financements constitue un axe important pour étudier la concurrence. Par exemple, si les banques savent que les MPME ne comparent pas les conditions de prêt des différents acteurs, elles ne sont pas incitées à proposer des prêts moins onéreux afin d'éviter que les emprunteurs recherchent une autre option. Cette section rend compte des éléments qui sont ressortis de l'enquête auprès des MPME sur les crédits contractés (les MPME cherchent-elles à obtenir des financements auprès de banques autres que l'établissement teneur de leur compte courant ?), la propension à faire jouer la concurrence et les barrières entravant la recherche d'offres alternatives. L'enquête auprès des MPME montre que :

- Certaines MPME utilisent leur compte courant comme passerelle pour établir une relation avec une banque et obtenir des services complémentaires, comme des financements (environ 16 % des intervenants ayant répondu à l'enquête auprès des MPME ont indiqué qu'ils choisissent leur compte courant pour cette raison). Voir la section 4.2¹⁸.
- Les MPME sont beaucoup plus susceptibles d'obtenir leur financement auprès de l'établissement teneur de leur compte courant. Quarante-cinq pour cent des MPME détiennent des produits de crédit uniquement auprès de l'établissement teneur de leur compte courant et 31 % disent avoir contracté des crédits auprès de l'établissement teneur de leur compte courant ainsi que d'une autre banque. Vingt et un pour cent n'ont pas contracté de crédit et seulement 3 % des MPME interrogées ont indiqué qu'elles n'ont contracté aucun crédit auprès de l'établissement teneur de leur compte courant et un crédit auprès d'une autre banque (voir Graphique 4.2)¹⁹. Cette tendance peut tenir à différentes raisons. Par exemple, les MPME peuvent apprécier la commodité de regrouper tous leurs produits financiers chez l'établissement teneur de leur compte courant afin de

réduire les coûts non récupérables liés à la recherche et à l'établissement de plusieurs relations bancaires, et de faciliter la gestion de leurs crédits. Les MPME peuvent également bénéficier d'un meilleur accès au financement en s'adressant à l'établissement teneur de leur compte courant. Les établissements de crédit s'appuient généralement sur l'historique des crédits et des paiements des clients pour évaluer leur solvabilité et prendre leurs décisions relatives aux prêts. En Tunisie, ces établissements ne disposent peut-être pas de sources d'informations fiables sur les nouveaux clients potentiels. Par conséquent, ils ne sont peut-être pas en mesure d'évaluer précisément les risques liés à ces clients potentiels, ce qui les conduit à leur appliquer un taux d'intérêt élevé (ou à exiger une garantie importante) ou à refuser la demande de crédit.

- Environ 67 % des MPME ne comparent pas les tarifs et autres modalités des différents établissements. La propension à faire jouer la concurrence varie considérablement selon la taille de l'entreprise : environ 14 % des microentreprises comparent les modalités proposées par plusieurs établissements, alors que les entreprises de 50 à 199 employés sont environ 35 % à le faire. Les petites entreprises étant généralement plus récentes, elles ne disposent pas nécessairement d'un long historique de crédit. Cela limite leurs possibilités de faire jouer la concurrence lorsqu'elles recherchent un financement.²⁰
- Parmi les MPME ayant comparé les tarifs et les conditions, elles sont environ 22% à avoir utilisé les informations issues du site Internet des institutions financières et environ 43% à avoir fait appel à un conseiller financier²¹. Près d'une MPME sur trois ayant comparé les tarifs et les conditions a trouvé cet exercice difficile ou très difficile²²; 37% ont trouvé cet exercice difficile ou très difficile, car les informations étaient présentées sous des formats différents.²³

Cette section présente en premier lieu les principaux obstacles rencontrés par les MPME dans leur accès au financement. Elle porte ensuite sur le cheminement des MPME dans leur recherche de financement et établit la proportion de MPME qui abandonnent à chaque étape.

5.5. Absence d'un bureau d'information sur le crédit

Il n'existe pas de bureau d'information privé sur le crédit en Tunisie. La BCT tient un registre contenant des informations sur les encours de prêts des particuliers et des entreprises (voir section 2.2.3),²⁴ mais plusieurs banques et d'autres acteurs ont indiqué que ce registre ne suffit pas pour prendre des décisions d'octroi de prêt éclairées, car i) il ne contient pas d'informations sur les entreprises et les particuliers n'ayant pas de prêts en cours, ii) il contient uniquement des informations négatives (retards ou défauts de paiement) et aucune information positive (historique de paiement et solde) et iii) il ne contient aucune information sur les produits non financiers.

D'autres études ont indiqué que l'absence d'un bureau d'information privé sur le crédit freine la croissance des marchés du crédit en Tunisie. Par exemple, la Banque mondiale (2021^[5]) a estimé que l'instauration d'un bureau d'information privé sur le crédit en Tunisie pourrait améliorer l'accès au crédit des MPME, car il fournirait aux établissements de crédit un instrument pour évaluer le risque de crédit.

5.5.1. Les bureaux d'information sur le crédit peuvent réduire les asymétries de l'information et contrebalancer le monopole des grandes banques en matière d'information

Lorsqu'elle doit décider de l'octroi d'un prêt, une banque évalue généralement la solvabilité de l'emprunteur. Pour cela, elle peut utiliser les informations dont elle dispose en interne au sujet du candidat emprunteur (parce qu'il fait partie de ses clients ou qu'il a déjà fait une demande de prêt, par exemple), elle peut s'appuyer sur les informations transmises lors de la phase de demande ou elle peut utiliser des informations tirées d'autres sources, telles qu'un bureau d'information sur le crédit (ou un organisme d'évaluation du crédit). Les informations mises à la disposition par les bureaux sont très variées. Elles

peuvent concerner des produits financiers (nombre total de prêts, historique de remboursement, défauts de paiement du candidat emprunteur, par exemple), comme des produits financiers (historique de paiement de factures, par exemple). Les bureaux d'information sur le crédit réduisent l'asymétrie de l'information entre les prêteurs et les emprunteurs en rassemblant des informations relatives aux candidats emprunteurs issues de différentes sources et en les mettant à la disposition des prêteurs. Leur rôle est encore plus précieux lorsque candidat emprunteur n'est pas déjà engagé auprès de l'établissement de prêt.

Ils réduisent la probabilité de réaliser de mauvais choix en permettant aux établissements de prêt d'évaluer plus précisément le risque de crédit des candidats emprunteurs et en réduisant ainsi le risque et le coût global de l'emprunt. Ils réduisent également l'aléa moral en mettant à disposition des informations relatives à des retards de paiement et à des défauts de paiement, et en augmentant de ce fait le coût du défaut. Enfin, les bureaux d'information sur le crédit exercent également un effet positif sur la concurrence, car ils contrebalancent le monopole de l'information des grandes banques, qui peuvent compter sur les données de leurs plus vastes clientèles. Grâce à cette clientèle plus vaste, ces établissements peuvent analyser plus finement le risque de crédit et disposer d'informations plus complètes sur les candidats emprunteurs.

Le bureau d'information sur le crédit peut être public ou privé. En principe, la structure de propriété des bureaux n'engendre pas nécessairement de différence. Cependant, la note de discussion de l'OCDE (2010_[14]) relative au partage des informations sur le crédit laisse apparaître que les marchés dont les organismes d'information sur le crédit sont publics sont associés à la perception de barrières plus importantes à l'accès au financement. Cela s'explique peut-être par le fait que les bureaux publics ne poursuivent pas les mêmes objectifs que leurs homologues privés. L'objectif principal des bureaux publics est généralement le contrôle bancaire. Ce mandat suppose, par exemple, que les informations de nature non financière (les paiements de factures, par exemple) ne sont pas prises en compte. Par conséquent, il est possible que ces bureaux ne disposent d'aucune information sur les sociétés n'ayant jamais obtenu de financements. Ces bureaux publics ne tiennent peut-être pas compte des prêts de petits montants, car ils sont moins susceptibles de constituer une menace pour la stabilité financière. Enfin, les bureaux publics ne proposent peut-être pas de services destinés à aider les banques à prendre leurs décisions d'octroi de prêt, par exemple des services de notation de crédit ou des services de lutte contre la fraude.

5.5.2. Cadre réglementaire régissant les bureaux d'information sur le crédit en Tunisie

En 2014, Mitigan Credit & Insurance Bureau a lancé un projet visant à mettre sur pied un bureau d'information privé sur le crédit en Tunisie. Cependant, ce bureau n'est toujours pas entré en fonctionnement.

Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont indiqué plusieurs raisons potentielles, notamment des retards dans l'introduction d'un cadre juridique régissant ce service dans le pays et un manque de coordination entre les banques commerciales. Compte tenu du désavantage subi par le premier intervenant à agir, les bienfaits du partage des données avec le bureau d'information sur le crédit ne se matérialiseront que lorsque plusieurs banques se seront jointes à l'initiative. Parmi les autres raisons évoquées, on peut citer la réticence de la BCT à autoriser une société privée à proposer des services d'information sur le crédit qui feraient concurrence à son registre public.

Le 4 janvier 2022, le président a adopté le décret-loi 2022-2 portant sur l'établissement des bureaux d'information sur le crédit, l'exercice de leurs activités et l'échange des informations pertinentes²⁵. Ce décret introduit plusieurs exigences superflues qui constituent une barrière à l'entrée pour les sociétés, notamment l'obligation de détenir un capital minimum de 3 millions TDN (article 10). Le décret introduit également plusieurs éléments qui laissent à la BCT la possibilité de refuser une autorisation, comme l'honorabilité et les compétences professionnelles des dirigeants du bureau d'information du crédit.

5.5.3. Conclusions

Le bon fonctionnement du marché de l'information sur le crédit est un rouage important des marchés du crédit. Les retards dans l'adoption d'un cadre réglementaire en Tunisie ont cependant ralenti et, à ce jour, empêché l'entrée d'un prestataire de services privé dans ce secteur. Le décret de 2022 relatif à la réglementation des bureaux d'information sur le crédit introduit plusieurs barrières à l'entrée superflues : Premièrement, l'obligation d'avoir un capital d'au moins 3 millions TDN (alors qu'il n'existe aucune exigence de capital minimum dans les pays européens) ;

La disponibilité limitée d'informations sur le crédit de haute qualité pourrait empêcher des établissements de prêt d'évaluer correctement les risques, en particulier pour les nouveaux emprunteurs au sujet desquels ils ne disposent pas d'antécédents. Cela réduit les incitations à octroyer des prêts à de nouveaux emprunteurs, tels que des start-ups ou des MPME moins bien établies, et pousser les banques à s'appuyer sur les garanties de façon excessive. L'absence de dispositifs de partage des informations de crédit renforce également les barrières à l'entrée et à la croissance pour des banques de petite taille ou nouvelles sur le marché, car les grandes banques disposent de bases de données plus importantes et d'une meilleure capacité à évaluer les risques. Enfin, l'absence de bureau d'information sur le crédit accroît la difficulté à changer d'établissement pour les emprunteurs existants.

5.6. Autres restrictions réglementaires ayant une incidence sur les conditions de prêt

La circulaire 1987-47 du 23 décembre 1987 (telles que modifiée et complétée) contraint les banques à se plier à des normes rigoureuses pour octroyer des prêts aux entreprises (y compris le MPME) et aux professionnels. Ces conditions viennent s'ajouter au plafond sur les taux d'intérêt décrit ci-avant. Elles concernent, par exemple, la durée maximum des prêts et le montant maximum que les banques peuvent accorder, qui est souvent calculé en pourcentage de la valeur du projet/du produit/des ventes correspondant(es). Ces conditions ajoutent des contraintes superflues à la capacité des banques d'établir les modalités de leurs prêts et ne semblent justifiées par aucun objectif de politique publique.

5.7. Conclusions

La concurrence sur le marché des prêts bancaires aux petites entreprises ne fonctionne pas comme elle devrait. Le marché des prêts aux entreprises se caractérise par sa concentration : en 2021, les cinq plus grandes banques représentaient entre 70 et 75 % du total des prêts octroyés en Tunisie. La part de ces banques dans l'offre est restée stable au cours des dix dernières années.

L'enquête auprès des MPME met en évidence l'importance des prêts octroyés à des parties liées et leur faible propension à comparer les offres de produits financiers. Le choix d'un teneur de compte courant est souvent motivé par la volonté d'établir une relation bancaire. Une forte proportion des entreprises (45 %) a pour seul fournisseur de produits de financement l'établissement teneur de leur compte courant. Dans la même logique, il ressort de l'enquête que plus d'une MPME sur deux ne compare pas les tarifs et les autres modalités proposées par différents établissements de prêt. Cela réduit la pression concurrentielle que les entreprises pourraient exercer sur leurs prestataires de services financiers. L'absence d'un bureau privé d'information sur le crédit peut exacerber le monopole des grandes banques en matière d'information et augmenter le coût lié à la recherche d'offres de crédit plus avantageuses et au changement de fournisseur, en particulier pour les petites entreprises.

L'analyse montre aussi que les banques tunisiennes s'appuient fortement sur les garanties lorsqu'elles octroient des prêts. D'après les enquêtes auprès des entreprises de la Banque mondiale, la garantie

moyenne demandée aux MPME en Tunisie s'élève à près de 300 % du montant de leur prêt. Il s'agit du montant le plus élevé recensé par la Banque mondiale (Graphique 5.8). Cela s'explique en partie par le plafond appliqué aux taux d'intérêt débiteurs, qui, même s'il vise à protéger les clients vulnérables, empêche les banques d'évaluer précisément les risques de crédit.

Références

- Autorité de Contrôle de la Microfinance (2021), *Rapport de revision des comptes*. [1]
- Autorité de la concurrence d'Israël (2013), *Law for Promotion of Competition and Reduction of Concentration*, <https://www.gov.il/en/departments/legalInfo/concentrationlaw> (accessed on 22 May 2023). [4]
- Banque Centrale de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2020*. [3]
- Banque mondiale (2021), *Réformes économiques pour sortir de la crise - Région Moyen-Orient et Afrique du Nord*. [5]
- Banque mondiale (2014), *La révolution inachevée : créer des opportunités, des emplois de qualité et de la richesse pour tous les Tunisiens*, <https://documents1.worldbank.org/curated/fr/167431468119342678/pdf/861790DPR0P12800Box385314B00PUBLIC0.pdf> (accessed on 28 April 2022). [2]
- Ferrari, A., O. Masetti and J. Ren (2018), *Interest Rate Caps The Theory and The Practice*, <http://econ.worldbank.org>. [10]
- Heng, D., S. Chea and B. Heng (2021), "Impacts of Interest Rate Cap on Financial Inclusion in Cambodia", *Documents de travail du FMI*, Vol. 2021/107, <https://doi.org/10.5089/9781513582634.001.A001>. [12]
- Jurisite Tunisie (2023), *Les taux d'intérêts effectifs moyens (TIEM) et les seuils des Taux excessifs correspondants*, <https://www.jurisetunisie.com/tunisie/index/taux/index.html#topcontent> (accessed on 22 May 2023). [7]
- Knittel, C. and V. Stango (2003), "Price Ceilings as Focal Points for Tacit Collusion: Evidence from Credit Cards", Vol. 93/5, pp. 1703-1729. [9]
- Morsy, H., B. Kamar and R. Selim (2018), *Tunisia Diagnostic paper: Assessing Progress and Challenges in Unlocking the Private Sector's Potential and Developing a Sustainable Market Economy*, <http://www.ebrd.com/publications/country-diagnostics>. [6]
- Munzele, S., M. Claudia and A. Gallegos (2014), *Interest Rate Caps around the World Still Popular, but a Blunt Instrument*, <http://econ.worldbank.org>. [11]
- OCDE (2010), *Discussion Paper on Credit Information Sharing*, <https://www.oecd.org/global-relations/45370071.pdf> (accessed on 2 September 2022). [14]
- Reifner, U., S. Clerc-Renaud and R. Michael Knobloch (2010), *Final report of the Study on interest rate restrictions in the EU*. [8]
- Safavian, M. and B. Zia (2018), "The Impact of Interest Rate Caps on the Financial Sector Evidence from Commercial Banks in Kenya". [13]

Notes

¹ Enquête de l'Institut Tunisien de la Compétitivité et des Études Quantitatives (ITCEQ), établissement public de recherche sur les marchés sis à Tunis.

² Enquête de l'OCDE sur les PME (Q31, Q33 et S1, N=804).

³ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q35, N=183).

⁴ Fin 2017, ce plafond a été abaissé de 75 % (article 23 de la loi 2001-65) à 25 % des fonds propres nets de la banque.

⁵ Par ailleurs, l'article 51 prévoit que les risques encourus sur un même bénéficiaire ne doivent pas excéder 25 % des fonds propres nets, les emprunteurs affiliés à un même groupe étant considérés comme « même bénéficiaire ». ⁵ En cas d'infraction aux articles 51-52, la BCT peut infliger des amendes pouvant aller jusqu'à 2,5 % du montant excédant la limite de 25 % (voir article 55 et annexe relative à la grille des sanctions pécuniaires de la circulaire 2018-06). Par ailleurs, l'article 43 de la loi 2016-48 prévoit que les banques et les établissements financiers sont tenus d'adopter une politique de gestion des conflits d'intérêt.

⁶ L'article 43 de la loi 2016-48 prévoit que les banques et les établissements financiers sont tenus d'adopter des politiques de gestion des conflits d'intérêt. À cet effet, la responsabilité de fixer des règles régissant les opérations avec des personnes ayant des liens avec la banque ou l'établissement financier, et notamment les limites des financements accordés, est confiée à la BCT. En outre, sur le plan de la gouvernance, l'article 58 de la loi 2016-48 interdit qu'une personne exerce simultanément les fonctions de dirigeant (directeur général ou directeur général adjoint, par exemple) d'une banque et d'une autre entreprise.

⁷ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q48, N=986).

⁸ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q29 et Q31 et N=322).

⁹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q29 et Q41 et N=183).

¹⁰ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q44, N=141).

¹¹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q44, N=141 et Q42, N=127).

¹² Enquête auprès des MPME (Q45, N=29).

¹³ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q31 et Q32, N=139).

¹⁴ Les institutions de microfinancement et les plateformes de financement communautaire ne sont pas soumises au plafonnement (le taux d'intérêt correspondant aux services fournis par ces dernières est fixé par la loi).

¹⁵ Dans un premier temps, le plafond a été appliqué aux crédits à court terme, aux découverts, aux prêts personnels, aux crédits à moyen terme, aux crédits à long terme, aux crédits à l'habitat, aux prêts étudiants

et aux leasings. En 2006, la BCT a supprimé le plafond pour les prêts étudiants et en 2013, elle l'a appliqué aux produits d'affacturage.

¹⁶ En vertu de l'article 5 de la loi 1999-64, quiconque dépasse ce plafond est passible d'amendes et d'emprisonnement. Le décret 2000-462 fournit des lignes directrices pour calculer le taux d'intérêt effectif et le taux d'intérêt moyen. Chaque banque communique à la BCT (article 5 du décret 2000-462) la moyenne non pondérée des taux d'intérêt qu'elle a appliqués au cours des six mois précédents. La moyenne du marché est la moyenne non pondérée des taux communiqués par chaque banque. La BCT soumet ensuite les établissements de crédit à des contrôles aléatoires pour vérifier qu'ils respectent le plafond. En vertu de l'article 5 du décret 2000-462, les taux d'intérêt effectifs moyens ainsi que les seuils des taux d'intérêt excessifs correspondants sont publiés dans le Journal officiel sous la forme d'un arrêté du ministère des Finances.

¹⁷ Par exemple, le taux d'intérêt effectif moyen pour la période janvier-juin 2022 et le niveau du plafond pour la période juillet-décembre 2022 ont été publiés le 17 août 2022. Par ailleurs, le taux d'intérêt effectif moyen pour la période juillet-décembre 2021 et le niveau du plafond pour la période janvier-juin 2022 ont été publiés le 31 janvier 2022 ; et le taux d'intérêt effectif moyen pour la période janvier-juin 2021 et le niveau du plafond pour la période juillet-décembre 2021 ont été publiés le 1^{er} septembre 2021. Voir https://www.ilboursa.com/marches/nouveaux-seuils-des-taux-d-interet-excessifs-des-credits-au-titre-du-deuxieme-semester-2021_29993

¹⁸ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q13, N=804).

¹⁹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q27, Q=804 et Q28, N=1 005).

²⁰ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q6, N=804).

²¹ Enquête de l'OCDE sur les PME (Q6 et Q38, N=44).

²² Enquête de l'OCDE sur les PME (Q6 et Q39, N=44).

²³ Enquête auprès des MPME (Q40, N=21).

²⁴ La circulaire 2019-09 définit les modalités de l'accès aux informations détenues par la BCT. L'accès à la plupart des informations hors ligne est soumis au paiement d'une redevance (article 5 et annexe 2). L'accès au service en ligne nécessite la création d'un compte, laquelle est soumise à une procédure d'inscription exigeant une présence physique (article 3).

²⁵ La circulaire 2022-09 établit les procédures d'autorisation et les documents à transmettre à la BCT.

6 Paiement mobile

La procédure d'agrément des établissements de paiement en vigueur a empêché les Fintech indépendantes d'entrer dans le secteur de la banque de proximité et a favorisé les prestataires ayant des liens avec les banques classiques. En conséquence, les consommateurs passent à côté de services innovants susceptibles d'accroître significativement la concurrence.

Si les paiements par téléphone mobile et les entreprises Fintech contribuent largement à accroître la concurrence et l'inclusion financière dans les pays en développement, l'adoption de ce type de paiement est encore très limitée en Tunisie. Les paiements par téléphone mobile et une utilisation accrue des services bancaires en ligne permettraient d'élargir le choix des consommateurs en matière de banques et d'intensifier considérablement la concurrence. Le chapitre 4 a montré que la dépendance des banques vis-à-vis de leur réseau d'agences a de fait exclu des services financiers une large partie des consommateurs dans les zones rurales où les agences sont moins présentes. Pourtant, les portefeuilles électroniques sont rares en Tunisie. Étant donné que le secteur des services de paiement par téléphone mobile en Tunisie est encore en développement et que les préoccupations exprimées par les parties prenantes concernaient les entraves à l'entrée potentielles, le présent chapitre est consacré à l'analyse de la législation pertinente en utilisant le Manuel pour l'évaluation d'impact de la concurrence de l'OCDE et identifie les obstacles à la concurrence.

Il décrit deux obstacles principaux à la concurrence dans le secteur des paiements par téléphone mobile. Premièrement, le processus d'obtention de l'agrément nécessaire pour proposer des services de paiement par téléphone mobile favorise les entreprises Fintech qui ont des liens avec les banques classiques. Deuxièmement, certaines dispositions peuvent conduire les prestataires de services de paiement à exclure les clients qui ont tendance à faire des paiements de faible montant.

6.1. Structure du secteur

La circulaire n° 2018-16 introduite en décembre 2018 régit l'activité des prestataires de services de paiement. Les services définis par la circulaire comprennent toutes les opérations initiées avec un téléphone mobile telles que l'ouverture d'un compte de paiement, les versements et les retraits en espèces, les opérations de transfert de fonds, les paiements électroniques et les cartes électroniques prépayées. Les comptes de paiement sont divisés en trois groupes :

- les comptes de niveau 1 avec un plafond de 500 TND et des transactions limitées à 250 TND par jour,
- les comptes de niveau 2 avec un plafond de 1 000 TND et des transactions limitées à 500 TND par jour et
- les comptes de niveau 3 avec un plafond de 5 000 TND et des transactions limitées à 1 000 TND par jour.

Différents types de comptes nécessitent un degré d'authentification variable, les comptes dont les limites sont plus élevées exigeant une authentification plus forte.

6.1.1. Prestataires de services de paiement

En mai 2023, les entreprises autorisées à offrir des services de paiement par téléphone mobile comprenaient plusieurs banques classiques et cinq entreprises qui entretiennent d'étroites relations avec les banques de la place. Les cinq entreprises qui ont obtenu l'agrément final permettant de proposer le paiement par téléphone mobile sont Viamobile, Zitouna Paiement, Wafa cash, ENDA cash et Payvago. L'OCDE croit savoir que sur les cinq sociétés, ViaMobile et Zitouna Paiements sont les seules à proposer activement des services de paiement.

Viamobile a obtenu l'agrément de fournir des services de paiement en avril 2021. Zitouna Paiement a lancé son application de paiement par téléphone mobile en mars 2022 (IIBoursa.com, 2022^[1]). Wafacash a obtenu l'agrément de fournir des services de paiement en octobre 2022. Enfin, ENDA a obtenu l'agrément en août 2022 et Payvago en février 2023 (Banque Centrale de Tunisie, 2023^[2]). En plus de ces fournisseurs, la BCT a déclaré qu'elle examinait les demandes d'autres établissements (l'OCDE a appris que les trois opérateurs de télécommunications présents en Tunisie ont reçu conjointement un agrément

de principe , mais qu'ils avaient ensuite retiré leur demande). Toutes les entreprises qui ont obtenu l'agrément de services de paiement sont soit des banques classiques, soit des entreprises reliées à de tels établissements.¹ Les connexions qui existent entre les établissements de services de paiement et les banques classiques atténuent leurs incitations à exercer une concurrence et à proposer des services moins onéreux et innovants.

En décembre 2022, environ 200 000 portefeuilles électroniques étaient utilisés en Tunisie (Banque Centrale de Tunisie, 2022^[3]), et la majorité d'entre eux étaient fournis par des banques traditionnelles. Bien qu'il ne soit pas obligatoire pour les consommateurs d'avoir un compte courant associé à un portefeuille électronique, il n'y a aucune preuve que les consommateurs en Tunisie substituent les portefeuilles électroniques aux comptes courants personnels (CCP).

6.1.2. Le système de paiement mobile

Le système de paiement qui traite les paiements mobiles a été établi en 2022 et est géré par la Société Monétique de Tunisie (SMT). La SMT définit les normes d'interopérabilité, qui comprennent les normes techniques, les règles relatives aux litiges et la manière dont les recettes sont réparties entre les fournisseurs qui participent au système de paiement. La SMT a été créé en 1989 en tant que *Switch* national pour traiter les paiements par carte. Elle est détenue conjointement par les grandes banques de la place et La Poste. Les virements bancaires, les prélèvements automatiques et les chèques sont traités par la Société Interbancaire de Télécompensation (SIBTEL) (Banque Centrale de Tunisie, 2023^[4]).

6.2. La procédure d'agrément des prestataires de services de paiement

Le principal cadre réglementaire des services de paiement comprend la loi n° 2016-48, les circulaires n° 2018-16 et n° 2020-11 de la BCT et les décisions n° 2017-04 et n° 2019-20 de la Commission d'agrément. Cette sous-partie traite uniquement des principes et dispositions clés présentant un intérêt pour l'analyse.

L'article 10 de la loi n° 2016-48 définit les « services de paiement » comme i) les versements et les retraits d'espèces, ii) les prélèvements, iii) les opérations de paiement en espèces, par chèques, lettres de change ou mandats postaux émis, iv) les opérations de transfert de fonds, et v) la réalisation d'opérations de paiement à distance, y compris les opérations de paiement électronique.

La fourniture de services de paiement - tels que définis à l'article 10 de la loi n° 2016-48 - est soumise à une procédure d'agrément de la BCT, qui comprend deux étapes : i) un agrément de principe et ii) un agrément définitif. La même procédure d'agrément s'applique à l'ensemble du secteur, quels que soient les services de paiement spécifiques proposés. L'annexe 9 de la décision n° 2019-20 dresse une liste exhaustive des informations et documents requis pour obtenir un agrément de principe. En ce qui concerne les paiements par téléphone mobile, l'article 22 de la circulaire n° 2020-11 prévoit que les fournisseurs doivent assurer l'interopérabilité de leurs services.

Plusieurs éléments du processus d'agrément sont susceptibles de constituer une barrière à l'entrée :

- Premièrement, les conditions d'agrément prévoient un capital minimum d'au moins cinq millions TND (voir l'article 32 de la loi n° 2016-48), à moins que - comme dans le cas des banques - la BCT n'exige des fonds propres plus importants en fonction du programme d'affaires du demandeur. Si les exigences de fonds propres ponctuelles sont fréquentes dans les différents pays ou territoires, les parties prenantes ont indiqué que le montant des fonds propres exigé par la BCT au cas par cas est susceptible de constituer une entrave à l'entrée, en particulier pour les nouvelles entreprises Fintech. Les exigences de fonds pour des services similaires sont nettement moins élevées dans d'autres pays. Par exemple, l'encadré 6.1 indique que les exigences de fonds dans l'UE ou au Royaume-Uni sont de 12 à 76 fois moins élevées, en fonction du service fourni.

- Deuxièmement, en plus de se conformer à l'exigence de fonds applicable, en vertu de l'article 21 de la loi n° 2016-48 et de l'article 3 de la circulaire n° 2018-16, un prestataire de services de paiement doit souscrire une police d'assurance ou obtenir une garantie bancaire proportionnelle à ses fonds et répondant aux conditions fixées par la BCT².
- Troisièmement, s'agissant de la procédure, l'article 30 de la loi n° 2016-48 dispose qu'une décision préliminaire doit être prise dans un délai de quatre mois suivant la transmission de l'ensemble des informations et des documents exigés, et qu'une autorisation finale doit être accordée dans un délai de deux mois suivant le respect de toutes les conditions requises. En pratique, les parties prenantes ont indiqué, toutefois, que la procédure dure de 12 à 18 mois. En outre, les parties prenantes ont signalé que, malgré la « liste de contrôle » figurant à l'annexe 9 de la décision n° 2019-20, les conditions et exigences en vigueur ne sont toujours pas transparentes et semblent favoriser les filiales des banques.
- Enfin, l'article 20 de la loi n° 2016-48 indique que les règles de gouvernance des banques et des établissements financiers (titre IV) ne s'appliquent pas aux prestataires de services de paiement. Pourtant, les règles de gouvernance prescrites pour les prestataires de services de paiement en vertu des articles 5 à 13 de la circulaire n° 2018-16, et les informations sur la gouvernance à soumettre en vertu de l'annexe 9 de la décision n° 2019-20 reflètent largement le cadre applicable aux banques.

Encadré 6.1. Exigences de fonds propres applicables aux prestataires de services de paiement dans l'UE

Les exigences de fonds propres applicables aux établissements de services de paiement sont nettement moins élevées dans l'Union européenne qu'en Tunisie.

La directive sur les services de paiement 2 (DSP2) impose aux établissements de paiement l'obligation de détenir un capital de 20 000 à 125 000 EUR en fonction du type de services fournis. Par exemple, les exigences de fonds applicables aux établissements fournissant des paiements par transfert d'argent sont fixées à 20 000 EUR, tandis que celles applicables aux établissements fournissant des services de retrait en espèces s'élèvent à 125 000 EUR.

Source : Directive sur les services de paiement 2 (DSP2), titre II, chapitre 1, section 1, article 7.

En conclusion, certaines des exigences et éléments du processus d'agrément constituent une entrave à l'entrée sur le marché des services de paiement. Des exigences de fonds plus élevées comparé à d'autres pays, des clauses ponctuelles, les incertitudes liées à la durée de la procédure augmentent les coûts pour les demandeurs. Par ailleurs les exigences en matière de gouvernance et d'infrastructures qui sont à plusieurs égards similaires à celles destinées aux banques classiques, augmentent considérablement les coûts pour les candidats potentiels. La commission d'agrément a, en effet, confirmé à l'OCDE que la quasi-majorité des demandes reçues à la date d'écriture de ce rapport affichaient un capital minimum bien supérieur aux 5 millions TND requis. Ainsi, la procédure d'agrément et les conditions exigées ne semblent pas être en faveur des nouveaux acteurs potentiels - en particulier les nouvelles entreprises Fintech qui n'ont généralement pas les moyens financiers requis.

6.3. Structure des frais

Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont déclaré que la combinaison des frais facturés par le SMT aux PSP pour traiter les paiements mobiles et le plafonnement des frais que les PSP peuvent facturer à leurs clients risquent de rendre le modèle commercial des PSP non viable sur le plan financier.

L'article 21 de la circulaire n° 2020-11 stipule que pour les transferts de fonds et les paiements effectués pour l'achat d'un bien ou d'un service, les frais maximums que les PSP peuvent facturer à leurs clients sont égaux à 0,3% de la valeur de la transaction si celle-ci est supérieure à 15 TND, ou à zéro si la valeur de la transaction est égale ou inférieure à 15 TND. Le même article indique que le *Switch* ou le système de paiement mobile opéré par la SMT peut imposer une commission fixe pour de tels paiements (quelle que soit la valeur de la transaction).

En conséquence de la circulaire n° 2020-11, les établissements de services de paiement doivent proposer les paiements inférieurs à 15 TND à perte. Le marché étant encore à ses débuts, il est difficile d'évaluer l'impact de cette réglementation. Cependant, cela crée deux principaux risques. Premièrement, les prestataires de services de paiement peuvent se concentrer sur les transactions de plus grande valeur et donc sur les segments de la population à plus haut revenu, ignorant ou excluant un segment de la population qui n'est déjà pas desservi par les banques traditionnelles. Deuxièmement, si la prestation de services de paiement n'est pas financièrement viable, les PSP autonomes peuvent être désavantagés par rapport aux banques traditionnelles qui peuvent subventionner les services de paiement.

6.4. Autres restrictions pour les prestataires de services de paiement

D'autres dispositions contiennent des entraves à la concurrence.

- Conformément à l'article 2 de la circulaire n° 2018-16, les acteurs ayant obtenu l'agrément doivent proposer leurs services exclusivement en monnaie locale et à l'intérieur du pays. Cette disposition limite l'éventail de services proposé par les opérateurs de services de paiement et restreint leur capacité par rapport aux banques classiques, qui peuvent ouvrir des comptes courants en devises étrangères.
- L'article 20 de la loi n° 2016-48 impose aux prestataires de services de paiement de commercialiser uniquement des cartes prépayées, émises par les banques ou La Poste. Par conséquent, les prestataires de services de paiement ne peuvent émettre aucune carte et se limitent à distribuer des cartes prépayées.

6.5. Conclusion

La procédure d'agrément des établissements de services de paiement crée des entraves inutiles à l'entrée. La loi n° 2016-48 introduit des exigences de fonds propres qui sont de 12 à 76 fois plus élevées que celles applicables aux prestataires de services similaires dans l'UE. Le processus d'agrément semble également très long et comprend des exigences ponctuelles qui accroissent le pouvoir discrétionnaire de la BCT. Enfin, la loi n° 2016-48 exige également que les établissements de services de paiement aient une structure de gouvernance semblable à celle des banques classiques, ce qui augmente les coûts pour les entrants potentiels.

Ces entraves sont susceptibles de décourager les entreprises de moindre taille de solliciter un agrément. De fait, les seuls établissements qui ont reçu une réponse positive à une demande d'agrément sont soit des banques classiques, soit des organismes ayant des liens avec de telles banques. Cette situation a un effet négatif sur la concurrence et l'innovation, car elle réduit les incitations des nouveaux entrants à exercer une concurrence.

Références

- Banque Centrale de Tunisie (2023), *Réglementation régissant l'octroi et le retrait d'agrément*, [2]
<https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/page.jsp?id=229> (accessed on 24 May 2023).
- Banque Centrale de Tunisie (2023), *Systèmes de paiement*, [4]
<https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/page.jsp?id=96> (accessed on 13 June 2023).
- Banque Centrale de Tunisie (2022), *Les paiements en chiffres en Tunisie*, [3]
https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/documents/Bulletin_des_paiements_003.pdf (accessed on 24 May 2023).
- IlBoursa.com (2022), *Zitouna Paiement, filiale de Banque Zitouna, lance son application de paiement mobile*, [1]
https://www.ilboursa.com/marches/zitouna-paiement-filiale-de-banque-zitouna-lance-son-application-de-paiement-mobile-izi_33599 (accessed on 24 May 2023).

Notes

¹ Viamobile est une filiale de Menix Holding, qui est un actionnaire minoritaire de trois banques cotées en bourse (BIAT, Amen Bank et UBCI). Zitouna Paiement est une filiale de la Banque Zitouna, qui a obtenu l'agrément de banque universelle en 2010 et qui a connu une croissance importante ces dernières années (voir le chapitre 7 sur les nouveaux entrants dans le secteur de la banque de proximité). Wafacash est une filiale d'Attijari Bank, l'une des plus grandes banques de Tunisie. ENDA CASH est une filiale d'ENDA, le principal établissement de microfinance dans le pays. Les banques classiques tunisiennes les plus importantes sont des partenaires financiers d'ENDA.

² Aux termes de l'article 21, la société d'assurance ou la banque délivrant la caution ne doit pas faire partie du même groupe auquel appartient le prestataire de services de paiement.

7 Barrières à l'entrée et à l'expansion

Il existe des barrières importantes à l'entrée et à l'expansion dans le secteur de la banque de détail en Tunisie. L'un des principaux défis que doivent relever les banques de création récente et de petite taille est la conquête de nouveaux clients. Compte tenu de la réponse timide des clients observée sur le marché des comptes courants et sur celui du crédit aux TPME, il est difficile et coûteux d'attirer de nouveaux clients. Les frais de développement du réseau d'agences constituent une autre barrière à l'entrée non négligeable. Parce que les services bancaires en ligne sont peu utilisés, les agences sont indispensables pour attirer des clients et les servir. Cependant, l'implantation de nouvelles agences coûte cher et le taux de croissance des réseaux d'agences a diminué au cours des dix dernières années.

L'entrée de nouvelles entreprises sur un marché ou la simple perspective de leur entrée ou de leur expansion sont de nature à stimuler la concurrence et à estomper les caractéristiques de marché qui entravent la concurrence. C'est pourquoi l'existence de barrières qui empêchent l'entrée de nouvelles entreprises et la croissance des plus petites peut grandement nuire à la concurrence. Après un examen des entrées, expansions et sorties récentes dans le secteur de la banque de détail en Tunisie, le présent chapitre propose une description de différentes barrières à l'entrée et à l'expansion existant dans ce secteur. Il porte en premier lieu sur les barrières réglementaires, c'est-à-dire sur les exigences réglementaires imposées par les autorités tunisiennes, auxquelles les établissements bancaires sont tenus de se conformer (il est essentiellement axé sur la procédure d'agrément). Il porte en deuxième lieu sur les barrières naturelles que toute entreprise doit franchir pour entrer sur le marché, comme la nécessité d'implanter un réseau d'agences. Le coût de l'équipement informatique et l'accès au système de paiement peuvent aussi être des barrières naturelles à l'entrée sur le marché de la banque de détail. L'OCDE n'a toutefois pas eu accès à des informations permettant de savoir s'il s'agit de barrières importantes pour les nouvelles entreprises. Sont évoqués en troisième lieu les avantages stratégiques et d'antériorité, comme le coût d'acquisition de nouveaux clients.

7.1. Entrées, expansions et sorties récentes

La dernière décennie a été marquée par l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de la banque de détail. Trois banques islamiques ont fait leur entrée sur le marché (Banque Zitouna, Al Baraka Bank et Wifak International Bank) et elles ont gagné mécaniquement des clients sur le marché des comptes courants et sur celui du financement des TPME, même si Banque Zitouna est la seule à s'être adjugé une part significative de l'offre. Une banque non islamique a fait faillite (la Banque franco-tunisienne). Cette section contient une brève description des tendances en termes d'entrées et de sorties.

- Banque Zitouna a obtenu son agrément de banque universelle en 2010 et propose des services bancaires conformes aux principes de la charia. Même si seulement 1 % des répondants à l'enquête menée auprès des consommateurs ont déclaré avoir choisi leur établissement bancaire pour l'ouverture d'un compte courant en fonction de motifs religieux¹, Banque Zitouna a rapidement gagné une part non négligeable de la clientèle aussi bien sur le marché des comptes courants personnels que sur celui des comptes courants professionnels. Elle a également bâti l'un des plus grands réseaux, fort de 177 agences en 2022².
- Al Baraka Bank Tunisia était une banque non-résidente jusqu'en 2013, date à laquelle elle a obtenu son agrément de banque universelle résidente. Al Baraka Bank Tunisia offre elle aussi des services bancaires conformes aux principes de la charia.
- El Wifak Leasing était une société de crédit-bail qui a obtenu l'agrément bancaire en 2015 et a changé de nom pour prendre celui de Wifak International Bank et proposer aussi des services bancaires conformes aux principes de la charia.

Aucune banque conventionnelle n'est entrée sur le marché au cours des dix dernières années. L'OCDE comprend que la Banque centrale de Tunisie (BCT) soit peu encline à octroyer un nouvel agrément bancaire en raison du grand nombre de banques actuellement en activité en Tunisie, ce qui peut amoindrir la probabilité que de nouveaux acteurs tentent d'entrer sur le marché. Les raisons pour lesquelles la BCT a accordé des agréments à des banques islamiques au cours des dix dernières années étaient d'une part, la volonté de combler un manque supposé dans le secteur bancaire tunisien, et d'autre part, le souci de tenir compte du fait que certains particuliers et certaines petites entreprises pourraient préférer recourir à leurs services. La Poste a déposé une demande d'agrément bancaire en décembre 2018.

La première sortie du secteur bancaire tunisien depuis l'indépendance en 1956 a eu lieu en mars 2022. La Banque franco-tunisienne (BFT), nationalisée en 1964, a été liquidée en mars 2022³. La liberté d'entrée et de sortie est une caractéristique importante d'un marché concurrentiel et les taux de sortie servent à mesurer la concurrence. En réalité, sur un marché concurrentiel, de nouvelles entreprises apparaissent

sur le marché tandis que d'autres, peu efficaces, le quittent. Néanmoins, les échecs dans le secteur bancaire peuvent avoir des incidences négatives non négligeables sur la stabilité financière et des effets directs sur les consommateurs qui risquent de perdre leurs économies.

L'OCDE n'a pas connaissance de fusions récentes. Néanmoins, la structure de l'actionnariat de certaines banques a connu plusieurs changements significatifs. En 2018, l'État tunisien cède Banque Zitouna à un investisseur étranger. Entre 2020 et 2022, des investisseurs tunisiens liés à de grands groupes industriels sont devenus les principaux actionnaires de trois banques cotées en Bourse qui étaient auparavant sous contrôle étranger.

Étant donné l'importance du réseau d'agences, son développement est un élément déterminant de toute stratégie de conquête d'une nouvelle clientèle pour une banque, quelle qu'elle soit. C'est également un moteur essentiel de la concurrence étant donné que l'implantation de nouvelles agences permet d'élargir le choix des consommateurs, notamment dans des zones où les banques sont peu nombreuses. Cependant, la croissance globale du réseau d'agences a notablement ralenti au cours des dix dernières années, passant de 7 % en 2013 à moins de 1 % en 2021 (voir le Tableau 7.1). Cette tendance peut aller de pair avec une fragilisation de la concurrence dans le secteur de la banque de détail.

7.2. La procédure d'agrément bancaire

L'exercice d'activités bancaires est soumis à l'obtention d'un agrément octroyé par la Commission d'agrément⁴. Toute demande d'agrément est traitée selon un processus en deux étapes : (i) obtention d'un agrément de principe et (ii) obtention d'un agrément définitif⁵. Les conditions sont, par exemple, un capital minimum de 50 millions TND pour les banques et de 25 millions TND pour les établissements financiers (voir article 32 de la Loi 2016-48). La Commission d'agrément peut imposer un capital minimum d'un montant supérieur au montant fixé par la loi, selon le plan d'affaires du demandeur.

En dehors de l'agrément initial, la décision 2017-04 exige des banques qu'elles demandent à la Commission d'agrément de la Banque centrale de Tunisie un agrément préalable dans les cas suivants :

- un changement de catégorie ou de nature de l'activité (annexe 2)
- une opération de fusion ou de scission (annexe 3)
- la cession d'une part importante de l'actif ou du passif entraînant un changement substantiel dans la structure financière, dans la catégorie ou dans la nature de l'activité autorisée (annexe 4)
- une réduction du capital (annexe 5)
- le franchissement de seuils dans le capital (annexe 6)
- une action de concert entre actionnaires entraînant le dépassement de l'un des seuils prévus à l'article 34 de la Loi 2016-48 (c'est-à-dire entraînant le contrôle ou l'acquisition de 10 %, 20 %, 33 %, 50 % ou 75 % des droits de vote) (annexe 7)
- un changement de l'actionnaire de référence suite à la cession de sa participation dans le capital (annexe 8)

Les banques et établissements financiers en activité dans le pays sont nombreux et peu d'agréments ont été accordés ces dernières années. En outre, des objectifs légitimes en termes de stabilité financière et de normes prudentielles semblent amplement justifier cette réglementation. C'est pourquoi la procédure et les conditions d'obtention d'un agrément bancaire ne semblent pas constituer des barrières réglementaires importantes à l'entrée sur le marché. Les discussions avec les parties prenantes donnent toutefois à penser que le processus d'obtention d'un agrément confère dans une certaine mesure à la Banque centrale de Tunisie un pouvoir discrétionnaire pouvant entraîner des retards dans la prise de décisions pour certaines entités.

7.3. Réseau d'agences

Les banques comptent beaucoup sur leur réseau d'agences pour attirer de nouveaux clients et répondre aux besoins des clients existants. Les particuliers et les petites entreprises se rendent en agence pour ouvrir un compte, effectuer des paiements, gérer leurs liquidités et être conseillés. Plusieurs banques proposent des services bancaires en ligne, mais ceux-ci sont généralement payants et certains services (par exemple, l'ouverture d'un compte) ne sont pas toujours accessibles en ligne.

Ces dernières années, le nombre d'agences bancaires a augmenté en Tunisie, passant de 1 774 en 2016 à 1 974 en 2020. La Poste comptait pour sa part 1 053 agences en juillet 2022. À la fin de l'année 2019, deux banques détenaient chacune environ 11 % des agences bancaires, et les 10 plus grands réseaux d'agences (correspondent globalement aux 10 plus grandes banques) réunissaient près de 81 % des agences.

Tableau 7.1. Évolution du nombre d'agences bancaires entre 2012 et 2021

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'agences bancaires	1 420	1 518	1 625	1 701	1 774	1 860	1 913	1 945	1 974	1 992
Évolution en pourcentage (%)	S/O	6,9	7,0	4,7	4,3	4,9	2,8	1,7	1,5	0,9

Source : BCT (2022, p. 59^[11]) Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire : Exercice 2020 et BCT (2021, p. 65^[21]), Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire : Exercice 2019.

7.3.1. Conditions d'ouverture et d'exploitation d'agences bancaires

La Circulaire 2006-05 du 20 juin 2006 prévoit une liste détaillée des conditions d'ouverture de succursales et d'agences par des banques (déjà agréées). Ces conditions englobent notamment des exigences spécifiques concernant les locaux, lesquels doivent avoir une superficie minimale (75 m²), être équipés d'un distributeur automatique de billets et être implantés dans un lieu éloigné des constructions et des équipements susceptibles de présenter une source de risque (dépôts de carburants ou de gaz, etc.). En outre, le premier responsable de l'agence doit satisfaire à certaines exigences en matière de qualifications et d'expérience professionnelle, et le personnel de l'agence doit se composer d'au minimum trois agents, dont deux au moins doivent être obligatoirement présents en permanence pendant les horaires de travail. Ces exigences renchérissent le coût de l'ouverture d'une agence et peuvent limiter la capacité des banques d'en ouvrir de nouvelles. Étant donné l'importance des agences pour la concurrence, comme exposé au chapitre 4, cette disposition limite la capacité des banques plus petites ou plus récentes de se doter d'un réseau d'agences pour pouvoir concurrencer efficacement leurs rivales.

7.3.2. Importance des agences pour les clients

Le Tableau 7.2 fait ressortir que la plupart des ouvertures de comptes courants s'effectuent dans des agences (c'est le cas pour 95 % des particuliers et pour 98 % des TPME).

Tableau 7.2. Modalités d'ouverture d'un compte courant

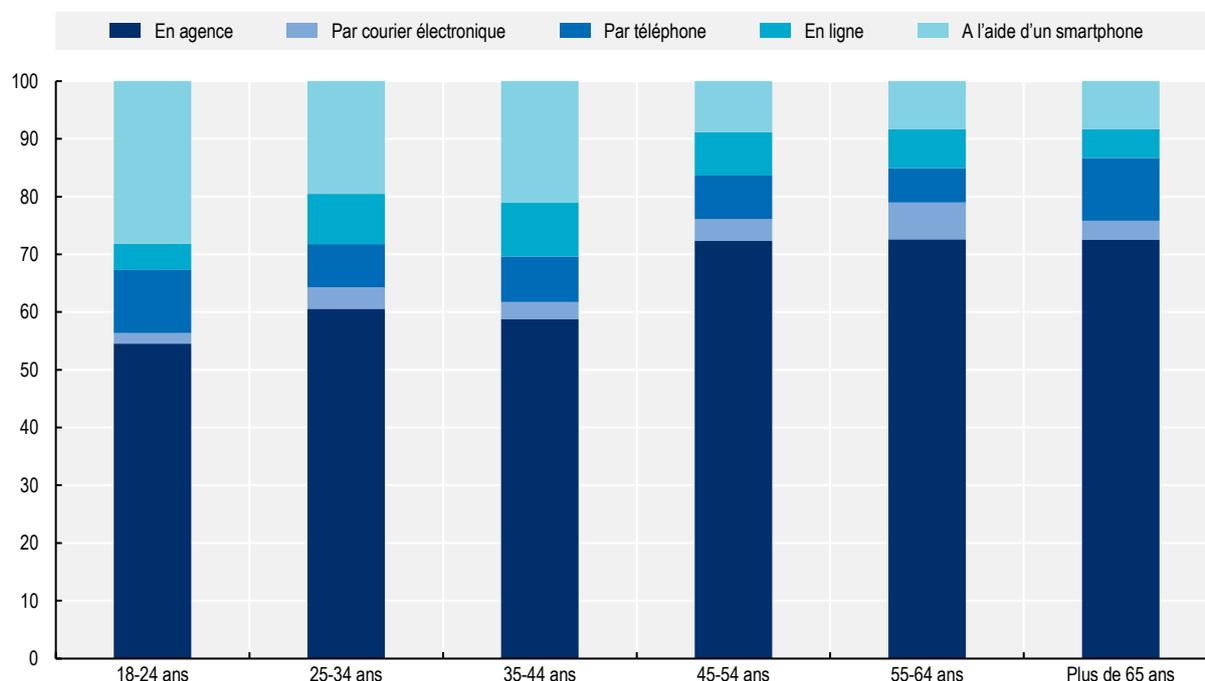
Modalités d'ouverture d'un	Compte courant personnel (%)	Compte courant professionnel (%)
En agence	95	98
En ligne	1	0
Par courriel	3	0
Je ne me souviens pas.	1	1
Total	100	99

Remarque : le total peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : enquête auprès des consommateurs (Q6, N=1 089), enquête auprès des TPME (Q5, N=225)

De même, le mode d'accès le plus fréquent à un compte courant est par l'intermédiaire d'une agence (64 % des répondants)⁶. S'agissant des particuliers, les préférences concernant le mode d'accès au compte courant varient beaucoup selon la segmentation démographique. Les clients plus jeunes par exemple accèdent plus volontiers à leur compte courant via leur smartphone (voir le

Graphique 7.1).

Graphique 7.1. Modes d'accès aux comptes courants personnels les plus fréquemment utilisés en fonction de l'âge

Source : enquête auprès des consommateurs (Q16 et D1, N=1089)

La proximité d'une agence est également un paramètre important que les clients, notamment les particuliers, prennent en compte pour le choix d'un établissement bancaire. Trente-cinq pour cent de l'ensemble des clients ont indiqué que le principal motif du choix d'un établissement bancaire pour l'ouverture d'un compte courant personnel était la proximité d'une agence⁷. Néanmoins, ce chiffre varie en fonction de l'âge et pour les clients plus jeunes, le choix dépend avant tout des frais et conditions applicables. L'enquête menée auprès des consommateurs portait également sur la question de savoir s'ils souhaitaient avoir accès en ligne à des services actuellement disponibles uniquement en agence.

Quatre-vingt-un pour cent des personnes interrogées ont répondu par la négative⁸. Parmi les personnes qui se sont prononcées en faveur d'une offre plus large de services en ligne, 66 % ont précisé qu'elles aimeraient effectuer et recevoir des paiements en ligne et 17 % qu'elles souhaiteraient pouvoir échanger en ligne avec un employé de la banque⁹.

Enfin, l'enquête menée auprès des consommateurs portait sur une autre question hypothétique, à savoir ce que les clients des banques feraient en cas de fermeture de l'agence fréquentée habituellement. Quarante-six pour cent d'entre eux ont déclaré qu'ils resteraient clients de leur banque, 34 % qu'ils changeraient de banque et 17 % qu'ils changeraient peut-être de banque. Quatre pour cent ont indiqué qu'ils fermeraient leur compte et n'en ouvriraient pas de nouveau¹⁰.

7.3.3. Importance des agences pour les banques

Étant donné que la proximité d'une agence est pour les clients le principal facteur de choix d'une banque, les banques ont peu de chance de conquérir une clientèle dans des zones géographiques où elles ne possèdent pas d'agence. Trois des banques avec lesquelles des échanges ont eu lieu ont mentionné que le réseau d'agences est un élément très important de leur stratégie de conquête de nouveaux clients et d'augmentation de leurs parts de marché, sur les deux types de marchés de comptes courants. Les interlocuteurs rencontrés ont indiqué à l'OCDE que les banques investissent beaucoup dans le déploiement d'un large réseau d'agences. Lorsqu'elle a fait son entrée sur le marché en 2010, Banque Zitouna a par exemple annoncé l'ouverture de 20 agences par an et elle en a créé 177 en 12 ans.

Il existe une forte corrélation entre le pourcentage du nombre total d'agences et le pourcentage du nombre total de comptes courants personnels détenus par une banque. Il n'est toutefois pas possible d'établir un lien de causalité entre ces deux chiffres car les banques détenant les plus grosses parts du marché des comptes courants personnels sont également celles qui sont les plus anciennes sur le marché et qui ont donc pu peu à peu s'attacher une clientèle plus nombreuse.

Plusieurs interlocuteurs ont indiqué à l'OCDE que la création et la gestion d'un vaste réseau d'agences coûtent cher. Le CBF et plusieurs banques ont notamment déclaré que les salaires des employés en poste en agence représentent l'un des principaux facteurs de coût et constituent un obstacle pour les banques qui arrivent sur le marché ou cherchent à développer leurs activités.

7.3.4. Conclusions sur les agences

Les banques comptent sur leurs agences pour servir leurs clients et en attirer de nouveaux. Les particuliers et les petites entreprises se rendent en agence pour ouvrir et gérer leurs comptes. Du fait du recours limité aux services bancaires en ligne, les agences sont en réalité l'unique canal de distribution des services bancaires et l'ouverture et la gestion d'un réseau d'agences représentent un coût élevé qui pèse d'autant plus sur les banques jeunes ou de petite taille en quête de nouveaux clients.

Plusieurs facteurs au niveau de l'offre et de la demande contribuent peut-être à ce phénomène. Les résultats de l'enquête donnent à penser que les consommateurs préfèrent parfois gérer leurs comptes en agence, mais les réponses doivent être analysées avec circonspection car il est parfois difficile d'évaluer des modes d'utilisation des comptes courants qui sont peu ou pas disponibles. Le

Graphique 7.1 montre que les nouvelles générations ont plus volontiers recours aux services bancaires en ligne, même si le rythme de l'évolution est lent. Les facteurs qui entravent la concurrence décrits dans les chapitres précédents pourraient amoindrir la motivation à innover et à proposer de nouveaux modes d'accès aux services bancaires. Cette tendance va de pair avec l'utilisation limitée des paiements par téléphone portable. Enfin, l'OCDE n'a pas connaissance de dispositions réglementaires obligeant les clients à passer par une agence.

7.4. Faible engagement des consommateurs

Attirer de nouveaux clients est l'un des principaux défis que les banques de création récente et de petite taille doivent relever en raison des dimensions réduites du marché, du modeste taux de pénétration bancaire et du faible engagement des consommateurs. Les facteurs décrits dans le chapitre 4 témoignent du fait que les marchés des comptes courants se caractérisent par un faible engagement des consommateurs et que les clients n'ont que très peu de moyens de réagir face à des variations de prix ou de qualité.

Sont recensés dans le chapitre 4 un grand nombre d'obstacles qui empêchent les clients de comparer les prix et de clôturer leurs comptes pour changer de banque. Les consommateurs sont mal informés des frais bancaires et ils ne disposent que de peu d'outils de comparaison des offres et des établissements bancaires. Ils doivent également surmonter des écueils importants s'ils veulent clôturer leur compte pour le transférer dans un autre établissement. Les gestionnaires de comptes courants mettent actuellement tout en œuvre pour compliquer la clôture d'un compte et certaines banques facturent parfois en outre des frais de clôture. Un consommateur doit par exemple généralement rembourser les prêts qu'il a contractés pour pouvoir transférer son compte courant dans une autre banque et se voit généralement facturer des frais de remboursement anticipé. Ces pratiques privent en partie les particuliers et les TPME de leur capacité de réagir à des variations de prix ou de qualité et amoindrissent la motivation des banques à se livrer concurrence. La conséquence est qu'il est coûteux pour les nouveaux entrants et les banques de petite taille de conquérir de nouveaux clients, et que ce coût représente une barrière à l'entrée et à l'expansion.

7.5. Conclusions

La nécessité de constituer un réseau d'agences et le faible engagement des consommateurs sont les principales barrières à une expansion du secteur de la banque de détail en Tunisie. Compte tenu de l'importance des agences pour les clients et de la faible utilisation des services bancaires en ligne, l'implantation d'un large réseau d'agences est nécessairement un élément clé de la stratégie de croissance d'une banque et un moteur essentiel de la concurrence. Banque Zitouna par exemple, banque islamique agréée depuis peu, a acquis de nombreuses parts de marché grâce au déploiement d'un vaste réseau d'agences. Une telle stratégie a toutefois un coût lourd à supporter pour des banques récemment créées et de petite taille.

Le faible engagement des consommateurs est également un obstacle notable. Le chapitre 4 montre que les consommateurs ont peu d'outils à leur disposition pour accéder à des informations sur les prix et les comparer, et qu'ils se heurtent à des obstacles lorsqu'ils veulent clôturer leur compte courant pour le transférer. Les nouvelles banques et les banques de petite taille éprouvent pour cette raison des difficultés à attirer des clients.

Références

- Banque Centrale de Tunisie (2021), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2019*. [2]
- Banque centrale de Tunisie (2022), *Rapport Annuel sur la Supervision Bancaire - Exercice 2020*. [1]
- Web Manager Center (2022), *BFT-Liquidation : Le Fonds de Garantie des Dépôts Bancaires peut indemniser les clients dans un délai de 20 jours*, <https://www.webmanagercenter.com/2022/03/01/481489/bft-liquidation-le-fonds-de-garantie-des-depots-bancaires-peut-indemniser-les-clients-dans-un-delai-de-20-jours-khatteche/> (accessed on 23 May 2023). [3]

Notes

¹ Réponses à la question Q10 de l'enquête menée auprès des consommateurs (N=1089).

² Réunion avec Zitouna.

³ Ses 7 500 clients et déposants sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts bancaires (FGDB) à concurrence de 60 000 TND voir *Web Manager Centre* (2022^[3]).

⁴ Article 25 de la Loi 2016-48.

⁵ Les conditions d'obtention d'un agrément sont fixées dans le chapitre 2 de la Loi 2016-48 et définies de façon plus détaillée dans deux décisions de la Commission d'agrément de la Banque centrale de Tunisie : la décision 2017-04, en date du 31 juillet 2017, et la décision 2019-20, en date du 19 novembre 2019.

⁶ Enquête auprès des consommateurs (Q16, N=1086).

⁷ Enquête auprès des consommateurs (Q10, N=1086).

⁸ Enquête auprès des consommateurs (Q17, N=1086). Cette question étant hypothétique, les réponses doivent être interprétées avec prudence.

⁹ Enquête auprès des consommateurs (Q18, N=215).

¹⁰ Enquête auprès des consommateurs (Q45, N=850).

8

Synthèse des résultats

Même si le secteur tunisien de la banque de détail fournit des services essentiels aux consommateurs et aux entreprises, le rapport met en évidence des domaines dans lesquels la concurrence ne fonctionne pas comme elle le devrait. Plusieurs caractéristiques du marché ont pour effet d'entraver la concurrence, limitant la capacité des prestataires à se livrer concurrence et celle des particuliers et petites entreprises à faire jouer la concurrence du côté de la demande pour exercer une pression sur les banques. Le rapport montre également que certaines dispositions réglementaires ou législatives limitent l'intérêt que les banques pourraient avoir à se faire concurrence.

Ce chapitre regroupe les principales conclusions de l'étude de marché et de l'évaluation de la concurrence et sert de base de réflexion pour la formulation des recommandations. Il présente une vue synthétique de la situation du marché et de ses principaux déterminants, tels qu'ils ressortent de l'analyse, en commençant par ceux qui sont le plus susceptibles de nuire à la concurrence et aux consommateurs.

Le rapport montre que le marché remplit son office pour beaucoup de consommateurs et semble stable. Même s'il faut indéniablement tenir compte de divers objectifs de politique publique en lien avec les services bancaires, il n'en reste pas moins que la concurrence n'est pas aussi intense qu'elle pourrait l'être dans certains domaines, ce qui signifie que le marché ne fonctionne pas comme il le devrait et que les consommateurs et les petites entreprises sont plus mal lotis qu'ils pourraient l'être.

8.1. Une concurrence entravée par la structure du marché et par le cadre réglementaire

En Tunisie, la concurrence entre les banques est moins intense qu'elle pourrait l'être, et il existe un risque de coordination. Certaines dispositions juridiques, les pratiques du marché et la structure de l'actionariat sont de nature à faciliter le partage d'informations commercialement sensibles et à encourager une surveillance des stratégies tarifaires. À titre d'exemple, l'article 34 de la circulaire 1991-22 dispose que l'institution d'une nouvelle commission doit faire l'objet d'une concertation avec l'association professionnelle des banques, ce qui accroît le risque de partage d'informations entre banques, lesquelles peuvent ainsi travailler plus facilement de manière coordonnée au lieu de se livrer concurrence. Les parties prenantes interrogées par l'OCDE ont confirmé qu'il était fréquent que les banques informent leurs concurrentes de leur intention d'augmenter leurs commissions sur les produits financiers. Cette forme de communication limite vraisemblablement l'intérêt que les banques pourraient avoir à se faire concurrence.

La section 3.4 souligne également que certains principes des codes de déontologie du CBF affaiblissent la concurrence. C'est par exemple le cas du principe de concurrence loyale vis-à-vis des autres établissements et des restrictions au recrutement de personnel travaillant pour des banques concurrentes. L'OCDE a également eu connaissance d'au moins deux allégations distinctes selon lesquelles des banques se seraient livrées à un partage d'informations illicite. Bien que le présent rapport n'ait pas vocation à évaluer ces allégations, l'OCDE recommande qu'elles soient examinées par les autorités compétentes et préconise un renforcement général du rôle de l'autorité de la concurrence dans ce secteur.

L'existence de liens entre banques cotées limite l'intérêt qu'elles pourraient avoir à se faire réellement concurrence. Les sections 3.2 et 3.3 montrent que de grands groupes résidents détiennent des participations dans plusieurs banques cotées et que dans certains cas, des banques cotées ont des actionnaires minoritaires en commun. Autre enseignement de ces deux sections : certains administrateurs de banques cotées sont liés à ces actionnaires communs. Qui plus est, les relations mises en évidence dans la section 3.3 sont sous-évaluées par rapport à la réalité, faute d'informations sur les banques non cotées et sur les liens informels entre administrateurs. De même, l'OCDE n'a pas pu évaluer l'impact sur la concurrence de l'actionariat commun et de l'imbrication des conseils d'administration. Toutefois, si l'on en croit la recherche économique, ces connexions sont de nature à réduire l'intérêt des banques à se livrer concurrence et à accroître le risque de coordination, ce qui a pour conséquence des prix plus élevés, une moindre qualité et une moindre innovation.

La forte présence de l'État dans le secteur bancaire ne renforce pas la volonté des banques de se faire concurrence. D'une part, les banques publiques semblent moins efficaces que d'autres établissements cotés et affichent un pourcentage plus élevé de prêts non performants. D'autre part, les parties prenantes interrogées par l'OCDE estiment que les banques publiques sont encore utilisées par l'État pour financer les entreprises publiques et adoptent la même stratégie que les autres grandes banques, par exemple lorsqu'il s'agit de fixer ou de modifier le montant des commissions.

L'examen a en outre mis en évidence plusieurs cas dans lesquels la BCT devrait renforcer sa surveillance réglementaire. Les banques, à tout le moins certaines d'entre elles, enfreignent de nombreuses dispositions juridiques exigeant la publication du montant des commissions ou limitant le montant total des prêts aux emprunteurs avec lesquels elles ont des liens. Des dispositions législatives adoptées en 2016 visaient à mettre un frein à la hausse des commissions bancaires et à accroître la transparence des tarifs, mais apparemment, ces mesures de protection des consommateurs n'ont jusqu'à présent pas été appliquées avec la rigueur nécessaire. L'OCDE a été informée que la BCT a déjà préparé un projet de circulaire pour encadrer les pratiques commerciales et tarifaires dont l'objectif est de garantir une conduite commerciale dans l'intérêt des clients et garantir aux clients une information claire complète et au cours des phases de la commercialisation. La publication de ce texte devrait permettre à la BCT de concevoir une procédure disciplinaire à l'encontre des contrevenants aux obligations de communication et de transparence concernant les produits offerts et les conditions appliquées en application de l'article 84, paragraphes 1 et 2, de la loi 2016-48, qui donne à la BCT la faculté d'infliger des amendes. Le fait que la BCT applique systématiquement cette disposition devrait inciter les acteurs du marché à respecter les règles. En effet, le peu de contrôle et l'absence de sanctions en cas d'infraction aux règles risquent de créer des règles du jeu inégales, en particulier entre les acteurs établis et les nouveaux entrants potentiels.

Il apparaît que la situation du marché est caractéristique d'une faiblesse de la concurrence. Ainsi, les commissions sur comptes courants ont augmenté ces dix dernières années. D'après les calculs de l'Observatoire de l'inclusion financière, elles ont progressé de 67 % entre 2010 et 2017 (en termes nominaux). L'OCDE a analysé des données fournies par la BCT et a constaté qu'entre 2015 et 2021, les recettes par compte avait connu une progression supérieure à l'inflation ou égale à 65 % en termes nominaux. Ces dix dernières années, la rentabilité globale des banques a connu une hausse constante. De surcroît, comme on pouvait s'y attendre étant donné que les banques ne sont pas incitées à se faire concurrence, les tarifs annoncés sur leurs sites Internet varient peu d'un établissement à l'autre. Par ailleurs, le secteur financier innove peu, comme le montre par exemple la place limitée de la banque en ligne et des paiements mobiles.

Enfin, la coopération entre le Conseil de la concurrence et la BCT est limitée, ce qui limite la capacité du Conseil de la concurrence à mettre fin aux pratiques potentiellement anticoncurrentielles, l'empêche de jouer son rôle de promotion de la concurrence lorsqu'une nouvelle règle est introduite, et risque, *in fine*, de nuire au respect du droit de la concurrence.

8.2. Une faible implication des consommateurs

Pour que la concurrence fonctionne bien, il faut que les consommateurs soient suffisamment informés pour choisir le produit ou service qui offre le meilleur rapport qualité-prix. Plusieurs dimensions de leur comportement jouent un rôle important dans la concurrence. Il faut que les consommateurs sachent qu'ils peuvent comparer les prestataires, puissent et veuillent obtenir et comprendre les informations sur les caractéristiques des produits et évaluer ces caractéristiques pour faire le meilleur choix. Il faut aussi que les consommateurs aient la possibilité et la volonté de choisir leur produit préféré, quitte à changer de produit. Enfin, pour que les entreprises aient envie de proposer un meilleur produit, elles doivent avoir conscience que les consommateurs sont susceptibles de réagir à une meilleure offre. S'ils ne réagissent pas au produit et si les banques ne s'attendent pas à ce qu'ils le fassent, elles n'ont guère d'intérêt à se faire concurrence, ce qui peut se traduire par des prix plus élevés et une moindre qualité.

Or, les données montrent qu'en Tunisie, les consommateurs et les petites entreprises sont relativement passifs vis-à-vis des produits bancaires. Sur le marché des comptes courants, quatre consommateurs sur cinq et deux petites entreprises sur trois ne comparent pas les tarifs lors de l'ouverture d'un compte, et deux consommateurs sur trois affirment ne pas connaître le montant des frais bancaires. Seulement 3 % des particuliers et 4 % des petites entreprises ont changé de compte courant au cours de l'année écoulée.

Lorsqu'elles ont besoin d'un financement, les petites entreprises se tournent souvent vers la banque où est domicilié leur compte courant.

De multiples raisons expliquent ces habitudes. Particuliers et petites entreprises peuvent trouver coûteux de rassembler des informations sur les produits financiers, de les comprendre et d'agir en conséquence. De surcroît, les banques sont tentées d'affaiblir la concurrence pour que les consommateurs éprouvent plus de difficultés à comparer les offres. À titre d'exemple, il est établi qu'en Tunisie, les banques ne se mobilisent pas suffisamment pour que les consommateurs puissent trouver facilement des informations pertinentes et comparables sur les frais bancaires. De plus, il n'existe pas d'outils, par exemple de comparateurs de prix en ligne, susceptibles d'aider les consommateurs. Par ailleurs, les banques créent des obstacles, monétaires et non monétaires, à la fermeture de comptes, si bien qu'il est plus difficile de changer de banque. La pression concurrentielle qui pourrait conduire les établissements à baisser les prix ou à augmenter la qualité des services s'en trouve affaiblie. Ainsi, la clôture d'un compte courant est une procédure longue et incertaine, les banques ne s'exécutant pas toujours rapidement après avoir reçu la demande du client. Dans certains cas, elles exigent le paiement d'une commission, ce qui peut dissuader le client de se tourner vers un établissement concurrent.

Le rapport constate également que le mécanisme de médiation existant n'est quasiment pas utilisé et n'est pas efficace. En 2020, 301 plaintes seulement ont été déposées et 17 % d'entre elles ont été traitées. Il ressort de l'enquête auprès des consommateurs que moins d'une personne sur trois connaît l'existence du dispositif et que 18 % de celles qui savent qu'il existe déclarent ne pas l'utiliser parce qu'elles n'en attendent rien. Quelque 15 % estiment que la procédure est lourde. Ce manque d'efficacité pourrait être dû au manque d'indépendance réel ou perçu des médiateurs, qui sont désignés par les banques (voir section 3.5).

La réglementation et les pratiques du marché qui rendent les particuliers et les TPME plus passifs face aux différences de prix ou de qualité constituent aussi une barrière à l'entrée et à l'expansion. Cette passivité et l'incapacité des clients à choisir le produit et le prestataire qu'ils préfèrent augmentent le coût que doivent supporter les nouveaux entrants et les petites banques pour séduire de nouveaux clients.

8.3. Faiblesse des prêts aux TPME

La part des prêts aux TPME est faible, et toutes les enquêtes montrent que l'accès au financement et son coût entravent considérablement la croissance des TPME. Le chapitre 5 présente une évaluation de la concurrence sur le marché des prêts bancaires aux TPME.

Le manque de données granulaires empêche de mesurer avec exactitude la concentration du secteur. Toutefois, l'analyse des données agrégées laisse penser que le marché des prêts aux entreprises est concentré, les cinq plus grandes banques représentant entre 70 et 75 % du total des prêts accordés en 2021 dans le pays lorsque l'on considère les banques publiques comme des entités distinctes. Cette part est nettement plus élevée si l'on traite les banques publiques comme un seul et même ensemble. Elle est restée stable tout au long de la décennie écoulée.

L'enquête auprès des TPME révèle l'importance des prêts reposant sur une relation entre le client et la banque et la faible propension des clients à comparer les produits financiers. La volonté d'établir une relation est pour beaucoup dans le choix du prestataire de compte courant professionnel, lequel constitue le seul apporteur de financement d'une forte proportion des petites entreprises (40 %). Cette propension des TPME à solliciter la banque où est domicilié leur compte courant pour obtenir un financement a diverses explications. Premièrement, elles apprécient peut-être la commodité que représente le fait d'avoir cet établissement bancaire pour seul interlocuteur. Deuxièmement, il est parfois coûteux de comparer les tarifs et les conditions des prêts de différents prestataires. Elles peuvent aussi accorder un prix à la relation qu'elles ont tissée avec leur banque parce qu'elles pensent qu'elles ont ainsi plus de chances d'obtenir un

financement. En réalité, la banque où est domicilié le compte courant a en général plus d'informations sur les antécédents de crédit et autres antécédents financiers de ses clients. Elle est donc souvent en mesure d'évaluer le risque que présentent ses clients existants et de leur offrir des financements accessibles plus rapidement et à moindre coût. Autre enseignement de l'enquête : les TPME qui se tournent vers la banque où est domicilié leur compte courant pour obtenir un financement sont moins enclines à comparer les tarifs et conditions. La pression concurrentielle qu'elles pourraient exercer sur les prestataires s'en trouve affaiblie.

L'absence de bureau privé d'information sur le crédit est de nature à accentuer le monopole de l'information dont bénéficient les grandes banques et à augmenter encore le coût que doivent supporter les petites entreprises pour comparer les prêts et changer de banque, en particulier les clients qui ont ouvert un compte depuis peu et sont plus susceptibles de ne faire appel qu'à un seul prestataire de services financiers. En Tunisie, la BCT détient des données sur les antécédents des TPME en matière d'emprunt, mais les parties prenantes ont souligné que ces données étaient limitées, par exemple parce qu'elles ne contiennent pas d'informations sur les particuliers ou les entreprises qui n'ont jamais contracté de prêt. En l'absence d'outils permettant de communiquer des informations exactes sur les antécédents, les prêteurs éprouvent des difficultés à prendre de bonnes décisions, les petites banques sont moins en mesure de rivaliser avec les grandes, et le changement de fournisseur est plus coûteux pour les emprunteurs. La BCT a récemment introduit des règles relatives aux sociétés privées d'information sur le crédit, mais ce cadre juridique contient des obligations lourdes qui entravent l'entrée sur le marché – par exemple un capital minimum obligatoire trop élevé (section 5.5).

L'analyse montre aussi que les banques tunisiennes sont exigeantes en matière de garantie lorsqu'elles consentent un prêt. D'après les Enquêtes sur les entreprises conduites par la Banque mondiale, les TPME sont tenues de fournir une garantie dont la valeur est, en moyenne, égale à près de 300 % le montant du prêt, ce qui, d'après la Banque mondiale, constitue un record absolu. Cette exigence pourrait avoir pour origine le plafond appliqué au taux d'intérêt sur les prêts, qui a certes vocation à protéger les clients vulnérables mais empêche les banques de faire payer le juste prix du risque. Selon toute vraisemblance, les effets de ce plafond varient d'une banque à l'autre. Les petites banques, qui supportent parfois des coûts plus élevés pour se financer, pratiquent apparemment un taux d'intérêt moyen plus proche du plafond que les grandes. Au cours de certaines périodes, le taux d'intérêt moyen pratiqué par certaines banques sur certains types de prêts correspond au plafond, ce qui signifie que le plafond s'applique de manière contraignante à tous les prêts de la même catégorie accordés au cours de la période (section 5.3.1).

Plusieurs parties prenantes interrogées par l'OCDE dans le cadre de ce projet ont fait part de leurs préoccupations concernant les pratiques à travers lesquelles les banques favorisent les emprunteurs avec lesquels elles ont des liens. L'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l'OCDE réalisé en 2022 montre qu'en 2019, cinq groupes industriels contrôlaient plus de 60 % du chiffre d'affaires des plus importantes entreprises privées du pays (OCDE, 2022^[11]). Ces cinq groupes ont également des liens directs avec les banques, ce qui peut rendre plus difficile l'accès au crédit des entreprises qui n'ont pas de liens avec ces groupes et, d'après les données recueillies auprès des parties prenantes, avoir des conséquences pour de nombreuses entreprises souhaitant accéder au crédit. Il ressort de la section 5.2.3 qu'environ les trois quarts des prêts aux entreprises sont accordés par des banques publiques ou contrôlées par des groupes industriels tunisiens, ce qui représente une proportion élevée du volume total de prêts. Bien que les effets de ce phénomène n'aient pas pu être analysés de façon précise faute de données granulaires, l'OCDE juge très probable que les liens entre banques et groupes industriels aient une incidence sur les activités de prêt en général.

La circulaire publiée par la BCT pour encadrer ces pratiques et plafonner le montant des prêts consentis par les établissements aux emprunteurs avec lesquels ils ont des liens n'est pas appliquée de manière stricte. Certaines banques dépassent le plafond fixé ou concluent avec d'autres banques des accords en vertu desquels chacune octroie des prêts aux emprunteurs auxquels l'autre est liée.

Enfin, les parties prenantes rencontrées ont fait état de mécanismes décisionnels informels, en particulier dans les banques contrôlées par de grands groupes industriels tunisiens. Ces mécanismes pourraient affaiblir le pouvoir du conseil d'administration et renforcer l'influence exercée sur les banques par les grands groupes industriels.

8.4. Restrictions réglementaires injustifiées imposées aux établissements de paiement

Le processus d'agrément des établissements qui proposent des services de paiement engendre des barrières à l'entrée injustifiées. Certaines exigences et caractéristiques de ce processus – par exemple l'obligation de détenir un capital minimum plus élevé que ce qui est exigé dans d'autres pays, des dispositions *ad hoc* et l'incertitude qui entoure la durée de la procédure – renchérissent l'obtention de l'agrément et font obstacle à l'entrée d'entreprises sur le marché des services de paiement. À titre d'illustration, le capital minimum exigé par la loi 2016-48 est 12 à 76 fois plus élevé que celui exigé de prestataires de services similaires dans les pays de l'UE. À cela s'ajoute que la durée de la procédure et les exigences *ad hoc* accroissent le pouvoir discrétionnaire de la BCT. Enfin, la loi 2016-48 fait aussi obligation aux prestataires de services de paiement de se doter d'une structure de gouvernance comparable à celle des banques traditionnelles, imposant ainsi des coûts supplémentaires aux candidats à l'entrée sur le marché.

Selon toute vraisemblance, ces contraintes dissuadent les petits candidats potentiels de demander un agrément. Elles favorisent probablement les filiales des acteurs déjà présents sur le marché tandis qu'elles exercent un effet dissuasif sur les nouveaux acteurs potentiels. En réalité, les seules entités qui parviennent à obtenir un agrément sont les banques traditionnelles ou des établissements qui ont des liens avec elles. Il en résulte un effet négatif sur la concurrence et l'innovation, les nouveaux entrants n'ayant pas intérêt à livrer concurrence, si bien que les acteurs solides qui pourraient réellement concurrencer les banques traditionnelles sont éliminés. Enfin, comme souligné dans la section 6.3, l'interdiction de prélever une commission sur les paiements mobiles inférieurs à 15 TND conduit peut-être les prestataires de services de paiement à exclure les clients plus susceptibles que les autres d'effectuer des paiements d'un petit montant.

Ainsi, alors que la Tunisie compte 22 banques, une grande partie de la population est exclue du système bancaire. Les deux tiers des habitants ne sont pas titulaires d'un compte courant personnel et trois personnes sur quatre n'ont pas de compte d'épargne. Or, le montant élevé des commissions est l'une des raisons de cette situation. L'arrivée des prestataires de services de paiement mobile a intensifié la concurrence et l'inclusion financière dans les pays en développement. Cependant, en Tunisie, la réglementation risque de tenir à l'écart du marché les prestataires indépendants susceptibles de concurrencer les banques en place, ce qui étouffe l'innovation et empêche l'offre de services bancaires nouveaux et moins chers.

8.5. Autres constatations

L'analyse montre que les marchés géographiques sont locaux, et que la concurrence dépend de l'expansion des réseaux d'agences des banques. En réalité, les consommateurs et les petites entreprises s'en remettent à leur agence pour domicilier et gérer leur compte. Il est très rare que les clients choisissent une banque qui ne dispose pas d'une agence à proximité du lieu où ils se trouvent, si bien que les banques se font concurrence en étendant leur réseau d'agences. Le rythme de croissance des réseaux a cependant sensiblement diminué, ce qui est cohérent par rapport au fait que les banques sont de moins en moins incitées à se livrer concurrence. Quelques banques ont récemment commencé à proposer des services

de banque en ligne (souvent moyennant des frais supplémentaires), mais ces services restent pour l'instant peu utilisés.

La création d'une agence a un coût non négligeable, qui fait obstacle à l'entrée et à l'expansion des banques jeunes ou relativement de petite taille. Étant donné que le réseau des agences bancaires ne s'est étendu que lentement, la part des différentes banques dans l'offre de comptes courants et de prêts bancaires est relativement stable, du moins depuis 2015 (voir les sections 4.3 et 5.2.2).

Le rapport évoque également le rôle de La Poste dans le secteur de la banque de détail. Elle joue un rôle important parce qu'elle propose des services bancaires meilleur marché et favorise l'inclusion financière. Toutefois, n'étant pas titulaire d'un agrément bancaire, elle ne peut pas offrir toute la gamme des produits financiers. Dans beaucoup de pays, les opérateurs postaux nationaux jouent un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'inclusion financière parce qu'ils sont plus susceptibles que les établissements traditionnels de fournir des services à des personnes modestes, ayant un niveau d'études relativement bas et plus exposées au risque de chômage. Compte tenu de son réseau étendu de bureaux, du montant faible de ses commissions comparativement à celles des banques et de la forte proportion de jeunes qui optent pour ses services, La Poste peut exercer une pression concurrentielle non négligeable sur les banques traditionnelles. Le fait qu'elle n'ait pas d'agrément bancaire affaiblit toutefois cette possibilité.

Le rapport aborde également la question de la faible utilisation des cartes de paiement. Environ une personne sur cinq est titulaire d'une carte de paiement. De surcroît, les titulaires d'une carte ne l'utilisent pas souvent. Le montant élevé des commissions pourrait expliquer cette faible utilisation. D'après l'enquête auprès des consommateurs, environ 30 % des personnes qui ne possèdent pas de carte déclarent qu'elles en posséderaient une si les commissions étaient nettement plus faibles. Le petit nombre de commerçants acceptant les paiements par carte pourrait être un autre facteur d'explication. Environ 40 % des personnes qui ont répondu à l'enquête auprès des consommateurs ont déclaré qu'elles seraient plus enclines à utiliser une carte de paiement si les commerçants étaient plus nombreux à l'accepter. Toutefois, le coût élevé du lecteur de cartes est sans doute dissuasif pour les commerçants. Les commissions élevées supportées par les consommateurs comme par les commerçants pourraient s'expliquer au moins en partie par des pratiques des banques consistant à acheter, via la Société Monétique de Tunisie (SMT), les cartes et autres services auprès d'un fournisseur unique. Ce système entraîne une hausse des coûts, que les banques peuvent répercuter sur leurs clients.

Références

- OCDE (2022), *Examens par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l'OCDE : Tunisie*, OECD Publishing, <https://www.oecd.org/fr/daf/concurrence/examens-par-les-pairs-du-droit-et-de-la-politique-de-la-concurrence-tunisie-2022.htm>. [1]

9

Recommandations

L'OCDE formule quatre séries de recommandations. La première regroupe des mesures visant à renforcer la motivation des banques à se livrer concurrence. Il s'agirait de réformer le CBF, de renforcer le rôle du Conseil de la concurrence, de consolider l'indépendance des administrateurs et de revoir le rôle de l'État dans le secteur. La deuxième série comprend des mesures visant à rendre les clients plus actifs. Ces mesures englobent des recommandations qui, si elles sont suivies, donneraient aux clients les moyens d'accéder à l'information, de l'évaluer et d'agir en conséquence et permettraient de réformer le mécanisme de médiation pour que les particuliers et les entreprises disposent d'une voie de recours effective. La troisième série de mesures a pour but d'intensifier la concurrence sur le marché des financements destinés aux TPME. Elle comprend des recommandations visant à permettre que les TPME aient davantage la possibilité de prendre des décisions éclairées au sujet des prêts. Ces recommandations devraient aussi accroître la capacité des banques à évaluer le risque et à lui donner un juste prix et réduire ainsi l'aversion au risque. Enfin, la dernière série rassemble des mesures qui ont pour but d'éliminer les dispositions réglementaires qui affaiblissent de manière injustifiée la concurrence dans le marché des services de paiement.

Il est important d'encourager la concurrence dans le secteur financier. Une concurrence réelle est indispensable au bon fonctionnement des marchés, et le bon fonctionnement du secteur bancaire est capital pour les consommateurs comme pour les entreprises. Le secteur de la banque de détail doit être réellement concurrentiel pour favoriser l'inclusion financière et l'investissement privé. Or, le rapport met en évidence plusieurs domaines dans lesquels la concurrence n'est pas aussi bénéfique aux consommateurs qu'elle pourrait l'être.

Ce chapitre présente les recommandations que formule l'OCDE pour éliminer les causes des performances du marché décrites dans le chapitre précédent. Les bénéfices attendus des recommandations s'élèvent à environ 325 millions d'euros par an en termes de baisse des prix et des taux d'intérêt pour les consommateurs et les entreprises (ce qui correspond à environ 0,8 % du PIB tunisien de 2021). Ces chiffres sont vraisemblablement sous-estimés parce qu'il n'a pas été possible de quantifier les effets de chacune des recommandations faute de données détaillées. Ils ne rendent en outre pas compte des avantages dynamiques de la concurrence, qui peuvent être non négligeables mais sont difficiles à évaluer.

9.1. Hiérarchie des recommandations

Le chapitre présente plusieurs séries de recommandations de nature à améliorer le fonctionnement de la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie. Des performances du marché sous-optimales s'expliquent par la conjugaison de plusieurs facteurs, et c'est en réalité l'interaction entre les pratiques du marché, le comportement des consommateurs et la réglementation qui est déterminante. C'est pourquoi les quatre séries de recommandations portent sur ces différents éléments. Elles reflètent l'analyse du fonctionnement du marché réalisée par l'OCDE et reposent sur de très nombreux échanges avec des parties prenantes tunisiennes et internationales.

L'OCDE reconnaît que certaines préconisations pourront être mises en œuvre plus facilement et plus rapidement que d'autres, susceptibles de nécessiter des arbitrages complexes entre, par exemple, la concurrence et d'autres objectifs de politique publique. De même, certaines seront sans doute plus bénéfiques que d'autres aux consommateurs.

En conséquence, au sein de chaque série, le rapport présente les recommandations selon un ordre de priorité suggéré, en commençant par celles qui sont susceptibles d'avoir le plus de retombées positives sur les consommateurs. Pour autant, les recommandations jugées moins prioritaires peuvent aussi avoir de réels effets positifs. Certaines recommandations se renforcent mutuellement, raison pour laquelle bon nombre de leurs avantages ne se concrétiseront que si elles sont appliquées ensemble. Il importe donc, dans la mesure du possible, de prendre en compte chaque série dans son ensemble. L'ordre de présentation des quatre séries ne reflète pas leur importance relative.

9.2. Principes

L'OCDE a suivi les grands principes suivants pour formuler ses recommandations :

- Les entreprises devraient pouvoir se livrer concurrence et avoir intérêt à le faire.
- Les particuliers et les petites entreprises devraient pouvoir comparer facilement les prestataires et les offres de comptes courants et décider en toute connaissance de cause de rester dans la même banque ou de changer de banque le plus simplement possible. De même, les petites entreprises devraient pouvoir comparer les produits financiers entre établissements prêteurs.
- La réglementation devrait être proportionnée, de manière à remédier aux défaillances du marché sans avoir de conséquences secondaires de nature à entraver la concurrence.

À partir de ces principes, les sections suivantes présentent quatre séries de recommandations.

- Mesures visant à inciter les banques à se livrer concurrence. Dans cette série, il est préconisé de réformer l'association des professionnels de banques (le CBF), de renforcer le rôle du Conseil de la concurrence, d'accroître l'indépendance des administrateurs des banques, de revoir le rôle de l'État dans le secteur de la banque de détail et de renforcer la surveillance financière dans l'ensemble du marché des services financiers.
- Mesures visant à accroître l'implication des clients, en leur donnant les moyens d'accéder à l'information, de l'évaluer et d'agir en conséquence.
- Mesures visant à accroître la concurrence sur le marché des financements destinés aux TPME. Il s'agirait de permettre que les TPME aient davantage la possibilité de prendre des décisions éclairées au sujet des prêts. L'objectif est aussi d'accroître la capacité des banques à obtenir et échanger des informations sur la solvabilité de clients existants ou potentiels et d'améliorer ainsi les droits des créanciers.
- Éliminer les dispositions réglementaires qui affaiblissent de manière injustifiée la concurrence dans le marché des services de paiement. Ces recommandations portent sur l'élimination des barrières réglementaires à l'entrée et à l'expansion dans le secteur des services de paiement, en particulier le montant trop élevé du capital obligatoire et les exigences techniques.

9.3. Mesures visant à inciter les banques à se livrer concurrence

Si elles sont mises en œuvre, ces mesures auront des retombées positives sur les trois types de services examinés ici parce qu'elles visent les caractéristiques et pratiques du marché qui limitent l'intérêt que les banques pourraient avoir à se livrer concurrence, ce qui ne se traduit pas des prix plus élevés, une qualité plus faible et une innovation limitée dans l'ensemble du secteur de la banque de détail.

9.3.1. Réformer le Conseil bancaire et financier (CBF)

Une concurrence intense est indispensable pour que les marchés fonctionnent bien et servent les intérêts des consommateurs. Pour atténuer le risque de pratiques anticoncurrentielles liées aux interactions entre membres de l'association bancaire, l'OCDE formule les recommandations énoncées ci-après.

- Supprimer i) l'obligation faite aux banques de se concerter avec le CBF lorsqu'elles veulent introduire une nouvelle commission et ii) l'obligation faite au CBF d'agir comme un intermédiaire entre ses membres et la BCT concernant l'introduction de nouvelles commissions. Ces pratiques devraient être prohibées i) parce qu'elles offrent une possibilité de surveillance des banques rivales et de coordination de la stratégie tarifaire et ii) parce qu'elles risquent de transformer le CBF en une instance qui facilite la coordination entre établissements bancaires.
- Coopérer avec le Conseil de la concurrence pour définir clairement ce que le CBF et ses membres doivent et ne doivent pas faire. À titre d'illustration, le CBF est une instance utile parce qu'il rassemble des établissements financiers pour leur permettre de dialoguer au sujet de tendances, défis et perspectives communs. En revanche, il ne doit pas faciliter l'échange d'informations commercialement sensibles, par exemple les discussions concernant les stratégies tarifaires ou les nouveaux services en projet.
- Supprimer l'obligation faite aux établissements financiers et aux banques d'adhérer au CBF.
- Éliminer les dispositions des codes de déontologie qui restreignent la possibilité de recruter des personnes employées par des banques rivales. L'OCDE recommande en particulier de supprimer les obligations i) d'informer l'établissement d'origine immédiatement après tout recrutement, ii) de se coordonner entre banques avant le départ du collaborateur pour le nouvel établissement bancaire employeur, iii) de s'abstenir, pendant deux années, d'affecter un cadre ou responsable d'exploitation à la zone où il exerçait auparavant son activité et de ne pas porter atteinte aux intérêts de l'établissement d'origine en essayant d'attirer ses clients.

9.3.2. Renforcer le rôle du Conseil de la concurrence

L'OCDE rappelle que la concurrence dans le secteur financier peut avoir des retombées positives pour les particuliers et les entreprises et recommande de nouveau de supprimer les exceptions sectorielles dans le domaine du contrôle des concentrations (OCDE, 2022^[1]). L'examen par les pairs du droit et de la politique de la concurrence réalisé en 2022 préconisait d'améliorer la coopération entre le Conseil de la concurrence et les autorités de régulation sectorielle, par exemple la BCT, y compris à travers des accords de coopération formels facilitant l'échange d'informations et des canaux de communication directs. L'examen par les pairs recommandait aussi que les régulateurs sectoriels demandent l'avis du Conseil de la concurrence sur les problématiques de concurrence. L'OCDE réitère les recommandations de l'examen par les pairs consistant à éliminer les exceptions sectorielles dans le cadre du contrôle des concentrations et à centraliser ce contrôle au sein d'une seule autorité de la concurrence, avec possibilité de demander l'avis du régulateur sectoriel.

L'OCDE recommande aussi de renforcer le rôle du Conseil de la concurrence dans le secteur des services financiers :

- en introduisant l'obligation de consulter le Conseil de la concurrence lors de l'introduction de nouvelles règles (lors de l'adoption de circulaires par exemple) afin de recueillir son avis sur l'impact potentiel de ces règles sur la concurrence. Ce processus de consultation devrait être transparent, de même que clair et réaliste pour ce qui du calendrier et des conséquences (ex. : il devrait préciser ce qui se passe lorsque le Conseil de la concurrence repère de potentielles restrictions à la concurrence dans une nouvelle circulaire) ;
- en faisant en sorte que le Conseil de la concurrence soit représenté dans la Commission d'agrément ;
- en organisant des formations régulières sur le droit de la concurrence. L'OCDE recommande que le Conseil de la concurrence coopère avec le CBF pour sensibiliser au droit de la concurrence et en améliorer le respect.
- accroître l'activité de sensibilisation du Conseil, en particulier dans le domaine des services financiers. L'encadré 9.1 présente plusieurs exemples de campagnes menées par les autorités de la concurrence.

Encadré 9.1. Initiatives de promotion de la concurrence

Les autorités de la concurrence s'engagent dans des initiatives de sensibilisation aux avantages de la concurrence, à la promotion d'un environnement de marché concurrentiel et à une meilleure connaissance du droit de la concurrence et des risques associés à son non-respect, ce qui peut décourager les entreprises de s'engager dans des pratiques anticoncurrentielles. La promotion de la concurrence peut également encourager des réformes réglementaires pro-concurrentielles, en supprimant les réglementations inutiles ou en adoptant une législation plus favorable à la concurrence. Quelques exemples de campagnes menées par les autorités de la concurrence incluent :

- La campagne de dénonciation des escroqueries menée par l'AMC britannique en 2022 vise à sensibiliser les consommateurs à certaines tactiques de vente déloyales dans les environnements numériques, telles que la tarification au goutte-à-goutte, la vente sous pression, les pièges de l'abonnement et les fausses critiques ;
- La campagne « *Cheating or Competing ? C'est à vous de faire la différence.* » de l'AMC britannique ;
- La campagne « *Fair Play* » de l'AdC du Portugal en 2022 explique les avantages de la concurrence pour les entreprises et souligne les risques de non-conformité. La campagne

comprend également des bonnes pratiques pour les associations commerciales et sur les accords anticoncurrentiels sur les marchés du travail ;

- La campagne de sensibilisation annuelle de l'ACCC de l'Australie sur les escroqueries pour encourager les consommateurs à être attentifs aux escroqueries ;
- La campagne de l'ACCC de l'Australie visant à stigmatiser les entreprises impliquées dans un cartel afin de montrer la gravité d'une infraction au droit de la concurrence.

9.3.3. Accroître l'indépendance des administrateurs

L'indépendance des administrateurs, mesurée par le ratio rapportant le nombre d'administrateurs indépendants au nombre total d'administrateurs, est susceptible d'atténuer l'impact sur la concurrence de l'actionnariat commun et de l'imbrication des conseils d'administration, et de limiter l'influence que les grands groupes industriels peuvent exercer sur les banques. Un conseil d'administration où les membres indépendants sont plus nombreux risque en effet moins de prendre en compte les intérêts des investisseurs communs ou d'être influencé par les administrateurs liés à d'autres banques.

Un conseil indépendant peut aussi atténuer les conséquences négatives des processus décisionnels informels caractéristiques des banques cotées contrôlées par de grands groupes industriels tunisiens. En outre, les administrateurs indépendants risquent moins de favoriser les emprunteurs liés aux banques.

C'est pourquoi l'OCDE recommande de renforcer la gouvernance des banques. Elle n'a pas élaboré de bonnes pratiques dans ce domaine, mais suggère de se fier aux principes de gouvernance d'entreprise à l'intention des banques publiés en 2015 par la Banque des règlements internationaux (BRI) (Bank for International Settlements, 2015^[2]). Plusieurs de ces principes sont déjà prévus par la réglementation tunisienne. Néanmoins, il est utile de rappeler certains de ces principes et de veiller à leur stricte application, notamment :

- L'obligation que le président du conseil soit un administrateur indépendant et non dirigeant, c'est-à-dire un membre du conseil qui n'exerce pas de fonctions de direction au sein de la banque et dont la capacité à exercer un jugement objectif n'est pas entravée par une quelconque influence, d'origine interne ou externe, de nature politique ou patrimoniale. Un administrateur non dirigeant n'est pas salarié de la banque et peut percevoir une indemnité en contrepartie de ses services.
- L'interdiction que le directeur général soit membre du conseil d'administration.
- L'obligation que la présidence des comités du conseil soit assurée par un administrateur indépendant non dirigeant.
- L'obligation que tous les comités soient majoritairement composés d'administrateurs indépendants non dirigeants. Actuellement, la législation prévoit que deux des trois comités spéciaux (audit, risque, nomination et rémunération) doivent être présidés par un administrateur indépendant.
- Renforcer le processus de sélection pour garantir l'indépendance des administrateurs non dirigeants.

Pour améliorer la transparence de la structure actionnariale des banques, cotées ou non, l'OCDE recommande également :

- D'introduire, pour toutes les banques (cotées ou non), des obligations d'information sur les actionnaires minoritaires, notamment d'exiger qu'elles communiquent la liste de leurs actionnaires au Conseil de la concurrence et notifient toute hausse d'au moins 5 % de la participation détenue dans une autre entreprise de services financiers.

9.3.4. Repenser le rôle de l'État dans le secteur financier

La section 3.1 évoque la présence de l'État dans le secteur tunisien de la banque de détail et les risques qui pourraient en découler. L'OCDE reconnaît qu'il est important que l'État intervienne en présence de défaillances du marché ou d'objectifs de politique publique et admet que les banques publiques de développement peuvent jouer un rôle positif en aidant les petites entreprises, en particulier à surmonter les asymétries d'information et à accéder à des financements. Toutefois, la présence de l'État dans les banques universelles risque de ne pas encourager les établissements à se faire concurrence et à innover et de nuire à l'équité des règles du jeu dans le cas où les banques publiques sont plus à l'abri de la faillite que les autres ou sont perçues comme telles. À cela s'ajoute l'éventualité que les banques publiques favorisent les entreprises publiques du secteur non financier, par exemple en leur permettant d'accéder à des financements à des conditions préférentielles.

Les lignes directrices de l'OCDE sur le gouvernement d'entreprise des entreprises publiques stipulent que la propriété de l'État doit être clairement justifiée et que les objectifs justifiant la propriété de l'État doivent être soigneusement évalués et divulgués. Les lignes directrices précisent également que les objectifs doivent être réexaminés régulièrement. Conformément à ces lignes directrices, l'État tunisien devrait définir la raison d'être de la propriété des banques publiques et de la réexaminer régulièrement. L'État devrait également concevoir et divulguer tout objectif de politique publique auxquels ces banques sont assujetties.

Si l'État décide de céder sa participation dans les banques universelles, l'OCDE a récemment élaboré un guide de bonnes pratiques intitulé "Guide de la privatisation à l'usage des décideurs politiques", qui fournit des orientations et des bonnes pratiques en matière de privatisation d'entreprises publiques. Ce guide propose des principes directeurs, des mesures à prendre avant la cession, des meilleures pratiques pour organiser le processus de privatisation ainsi que des mesures à prendre après la privatisation. Il faudra également veiller, entre autres choses que la procédure de cession n'aggrave pas les risques pesant sur la concurrence cités dans ce rapport, tels ceux dus à l'actionnariat commun ou aux liens entre les banques et les grands groupes industriels. Il est par exemple souhaitable que les acheteurs potentiels des banques publiques ne soient pas des investisseurs ayant des liens avec d'autres banques ou avec de grands groupes industriels.

Dans le cadre de l'évaluation du rôle de l'État dans le secteur de la banque de détail, l'OCDE recommande de tenir également compte du rôle de La Poste. La Poste est déjà un acteur important sur les marchés des comptes courants et de l'épargne, et a été l'un des premiers opérateurs à proposer des paiements mobiles. De surcroît, le prix de ses services bancaires, inférieur à celui pratiqué par les banques, en fait une institution de choix pour intensifier la concurrence dans le secteur bancaire et améliorer l'inclusion financière en Tunisie.

Encadré 9.2. Opérateurs postaux et inclusion financière dans les pays de la région MENA

Les opérateurs postaux des pays de la région MENA disposent d'un vaste réseau de bureaux, souvent plus étendu que celui des banques, en particulier dans les zones rurales. Dans plusieurs de ces pays, ils proposent des services financiers – comptes courants, produits d'épargne, services de paiement, produits d'assurance et prêts.

L'Union postale universelle (2016) met en évidence plusieurs caractéristiques qui expliquent que les opérateurs postaux parviennent à améliorer l'inclusion financière : la taille du réseau de bureaux (en particulier dans les zones rurales), la compétence du personnel, la viabilité financière, la confiance des consommateurs, la numérisation des processus internes, la grande qualité des processus de gestion du risque, le soutien des autorités publiques, le cadre législatif et la capacité à attirer des clients.

L'exemple de la banque marocaine Al Barid

La banque Al Barid (ABB), qui est une filiale financière de l'opérateur postal marocain, a été fondée en 2007 et a obtenu un agrément bancaire en 2010, après trois ans de transformation. Placée sous le contrôle de la Banque centrale du Maroc, elle a pour mission d'améliorer l'inclusion financière, en particulier dans les zones rurales. D'après la Banque mondiale (2012), l'opérateur postal marocain a recruté de nouvelles équipes de direction, dotées de compétences dans le domaine de la banque de détail, a établi des partenariats avec des sociétés de crédit et a investi dans du matériel informatique et des logiciels plus sophistiqués pour mettre ses systèmes informatiques à niveau.

ABB a commencé par proposer des produits d'épargne et des services de paiement, avant d'offrir des découverts autorisés et des prêts immobiliers destinés aux emprunteurs modestes. Dans un rapport publié en 2014, la Banque mondiale insiste sur la réussite de l'offre de services de paiement, les paiements effectués par l'intermédiaire d'ABB représentant 80 % des paiements à l'échelle nationale.

Sources : Institut de la Banque asiatique de développement, (2018^[3]), *Postal Savings – Reaching Everyone in Asia*, <https://www.adb.org/publications/postal-savings-reaching-everyone-asia>; Banque mondiale (2012^[4]), *Can Postal Networks Advance Financial Inclusion in the Arab World?* <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/604920f6-e285-5eb0-97ea-6ecb3b8e783a>; Union postale universelle, (2016^[5]), *Global Panorama on Postal Financial Inclusion 2016*, <https://www.upu.int/en/Publications/Financial-inclusion/Global-Panorama-on-Postal-Financial-Inclusion-2016>; Banque mondiale, (2014^[6]), *Enhancing Financial Capability and Inclusion in Morocco, A Demand-Side Assessment*, <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/936861468051895341/enhancing-financial-capability-and-inclusion-in-morocco-a-demand-side-assessment>.

Parce qu'elle n'est pas titulaire d'un agrément bancaire, La Poste ne peut pas être une solution de remplacement réaliste aux banques, en particulier pour les particuliers et entreprises qui souhaitent accéder au crédit. Ainsi, les données montrent que souvent, les Tunisiens ouvrent un compte à La Poste, puis changent au profit d'une banque lorsqu'il ont besoin d'un prêt. Les parties prenantes ont cité plusieurs obstacles à l'attribution d'un agrément bancaire à l'opérateur postal, par exemple le fait que La Poste n'est pas encore « corporatisée » ou que l'épargne déposée sur un compte d'épargne postal est gérée par le ministère des Finances, qui verse aux clients de La Poste une rémunération fixe. L'OCDE est consciente que l'octroi d'un agrément bancaire à La Poste supposerait de revoir le mode de gestion des sommes déposées sur les comptes postaux.

Compte tenu de ce qui précède, elle préconise la mise au point d'une stratégie à moyen terme qui aboutirait à attribuer cet agrément. La stratégie en question devrait englober un projet prévoyant de former le personnel ou de recruter de nouveaux agents dotés de compétences bancaires, de garantir la viabilité financière de la nouvelle entité et d'améliorer les mécanismes de gestion des risques pour les porter au même niveau que ceux mis en œuvre dans les autres établissements financiers. La stratégie devrait également inclure un plan d'affaires clair visant à maintenir le statut de La Poste en tant que concurrent

dynamique. L'OCDE reconnaît que cette recommandation comporte plusieurs risques à long terme. En effet, en l'absence d'autres changements, cela renforcerait la présence de l'État dans le secteur de la banque de détail, et il y a le risque que La Poste, une fois qu'elle a obtenu l'agrément bancaire, aligne son comportement sur celui des autres banques.

9.3.5. Encourager les consommateurs à utiliser les services de la banque en ligne

Le rapport montre que l'importance des agences pour les banques comme pour les clients réduit l'éventail des prestataires parmi lesquels les clients peuvent choisir. Les habitants des zones rurales ont moins de choix que ceux des zones urbaines et doivent parfois parcourir une longue distance pour accéder aux services bancaires. L'OCDE estime qu'une augmentation de l'offre de services de banque en ligne pourrait élargir l'éventail de choix des consommateurs, réduire les coûts à supporter par les banques de petite taille ou de création récente pour attirer des clients et entraîner une baisse des prix pour les consommateurs préférant utiliser leur compte en ligne. L'OCDE recommande donc d'encourager l'ouverture et la gestion en ligne des comptes courants, par exemple en offrant aux banques des solutions moins coûteuses en remplacement du système existant de certification de signature électronique. L'OCDE recommande à la BCT d'élaborer une stratégie de communication dans les médias pour promouvoir l'utilisation de la banque en ligne.

9.3.6. Renforcer la surveillance réglementaire

1. Le rapport cite plusieurs domaines dans lesquels la BCT n'a pas les outils nécessaires pour faire respecter les règles de protection des consommateurs en vigueur et des domaines dans lesquels des mécanismes supplémentaires de protection des consommateurs sont nécessaires. La faiblesse réelle ou perçue de la surveillance et des mesures prises pour faire respecter les règles n'incite pas les banques à se conformer à la réglementation.

L'OCDE recommande :

- D'adopter des règles d'application de l'article 84, paragraphes 1 et 2, de la loi 2016-48, pour que les pouvoirs de sanction des infractions aux règles de protection des consommateurs soient utilisés.
- De faire mieux respecter les règles prudentielles et de protection des consommateurs existantes. La liste ci-après comprend plusieurs circulaires qui, apparemment, ne sont pas ou pas systématiquement appliquées :
 - la circulaire 2018-06, qui limite l'exposition des banques aux emprunteurs ayant des liens avec elles ou à des emprunteurs appartenant au même groupe industriel (comme exposé dans la section 5.2.3) ;
 - l'article 2 (d) de la circulaire 2006-11 qui oblige les banques à informer les titulaires de compte de tout changement de tarification avec un préavis de 45 jours au minimum ;
 - l'article 3 de la circulaire 2006-12, qui oblige les banques à se doter d'une politique de communication fondée sur le principe de transparence ;
 - l'article 37 de la circulaire 91-22, qui oblige les banques à publier leurs commissions et leurs conditions dans des dépliants mis à la disposition du public ;
 - l'article 2, paragraphe 1, de la circulaire 2006-12, qui oblige les banques à fixer un délai maximum pour la fermeture d'un compte et à le respecter scrupuleusement.

9.3.7. Éliminer les goulets d'étranglement concurrentiels dans la chaîne d'approvisionnement des cartes de paiement

L'OCDE recommande d'exiger de la Société Monétique de Tunisie (SMT) le recours à une procédure d'appel d'offres pour choisir les fournisseurs de services d'émission et d'acquisition de cartes (fourniture de cartes en plastique, par exemple). L'OCDE sait que La Poste utilise un autre prestataire de cartes en plastique que ceux utilisés par les banques par l'intermédiaire de la SMT et estime qu'une concurrence réelle dans ce segment du marché permettrait une baisse des coûts pour les banques, qui pourraient répercuter les économies réalisées sur leurs clients.

9.3.8. Autres considérations

Les marchés de la finance de détail se caractérisent souvent par des coûts de changement de fournisseur élevés ou perçus comme tels et par la passivité des consommateurs. Le chapitre 4 montre que les services financiers tunisiens ne font pas exception, comme en témoigne, par exemple, le très petit nombre de personnes et de TPME qui comparent les fournisseurs avant d'ouvrir un compte courant. Cette passivité affaiblit la concurrence parce qu'elle n'incite pas les banques à proposer des formules plus intéressantes et à innover. Elle constitue aussi une barrière à l'entrée et à l'expansion pour les nouveaux prestataires potentiels. En réalité, le faible pourcentage d'individus qui changent de fournisseur réduit le vivier de clients que les banques qui souhaitent accroître leur part de marché pourraient tenter de séduire.

Beaucoup de pays ont adopté des règles qui réduisent les barrières à l'entrée imputables à la passivité des consommateurs. Ainsi, en 2016, l'UE a adopté la directive révisée sur les services de paiement (DSP2), qui a pour but d'intensifier la concurrence en permettant à des prestataires de services de paiement et d'information sur les comptes non titulaires d'un agrément bancaire d'accéder aux données bancaires des consommateurs. Un dispositif comparable a été mis en place au Royaume-Uni (encadré 10.4). D'après une enquête administrée par l'OCDE en 2022, 20 pays de l'OCDE ont adopté des dispositifs d'échange de données similaires (OCDE, 2023^[7]).

La BCT a entamé un travail d'évaluation de la faisabilité du système bancaire ouvert en Tunisie. L'OCDE l'encourage à poursuivre ce travail exploratoire et, si possible, à tenter de mettre en œuvre une solution dès que possible. Il en résulterait une intensification de la concurrence et, par conséquent, d'importantes retombées positives pour les consommateurs.

Encadré 9.3. Le système bancaire ouvert au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, le système bancaire ouvert a été introduit à la suite d'un rapport sur le secteur national de la banque de détail publié par la Competition and Markets Authority (CMA) en 2016. Le rapport constatait que les grandes banques solidement implantées dans le secteur n'avaient pas à se battre suffisamment pour attirer des clients, tandis que les banques de création plus récente éprouvaient des difficultés à accéder au marché et à se développer. Le système bancaire ouvert faisait partie des solutions préconisées par la CMA pour remédier à ce problème.

Les banques sont tenues de mettre en place une interface de programmation d'applications (*application programming interface*, API) ouverte pour permettre aux particuliers et aux entreprises de partager en toute sécurité l'historique de leurs opérations bancaires avec d'autres banques et avec des tiers. Les clients ont ainsi la possibilité de cliquer sur une application pour comparer les tarifs et conditions de produits financiers adaptés à leur situation. Il leur est donc plus facile de trouver la meilleure offre disponible et de changer de fournisseur.

Source : Competition and Markets Authority, (2016^[8]), *Retail banking market investigation – Final report*, <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a8c0fb40f0b608a7000002/summary-of-final-report-retail-banking-investigation.pdf>

9.4. Mesures visant à accroître l'implication des clients

La mise en œuvre des mesures préconisées dans cette série de recommandations sera bénéfique dans le marché des comptes courants et dans celui des prêts bancaires.

9.4.1. Mesures visant à améliorer la capacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées sur le marché des comptes courants

Il ne peut y avoir une concurrence réelle sans consommateurs impliqués et actifs. L'OCDE recommande plusieurs mesures susceptibles d'améliorer la capacité des consommateurs à accéder à l'information, à l'évaluer et à agir en conséquence. Les principales recommandations sont les suivantes :

- Améliorer les obligations de communication d'information et de transparence de telle manière que les consommateurs puissent accéder rapidement à des informations pertinentes sur les prix et les caractéristiques du produit. L'OCDE recommande en particulier de faire obligation aux prestataires de comptes courants de vraiment publier les tarifs et autres conditions des comptes bancaires pour tous les modes de distribution.
- Interdire les commissions pour fermeture de compte directement ou indirectement liées à la fermeture du compte (on peut citer, parmi les commissions indirectes, celles imposées pour la fourniture d'un certificat de mainlevée non lié à des sommes restant dues).

Les coûts de changement de fournisseur et de recherche peuvent étouffer la concurrence. Si les consommateurs ne parviennent pas à accéder aux informations permettant de comparer les produits, ils ne peuvent pas déterminer quel produit ils préfèrent, ni changer de banque. En outre, un coût du changement de fournisseur élevé les dissuade de tenter d'obtenir des informations. L'OCDE recommande donc :

- De faciliter le changement de compte courant. Plus précisément, elle recommande d'instaurer un service automatisé de changement de compte courant similaire à ceux en vigueur dans d'autres pays (ex. : Royaume-Uni, France, Italie, Espagne, Australie, Nouvelle-Zélande, etc.). Ce système permet aux clients de changer facilement de prestataire de compte courant. Les avis de prélèvement et ordres de virement périodique sont automatiquement transférés et les paiements sont redirigés vers le nouveau compte pendant une certaine période (ex. : 12 mois), voir l'encadré 8.5. Bien que consciente que la mise en place de ce type de mécanisme peut être techniquement lourde, l'OCDE estime qu'il peut en découler de multiples avantages pour les consommateurs.
- De faciliter la création et l'utilisation d'un comparateur de prix en ligne, dans un premier temps pour les comptes courants personnels et professionnels, puis éventuellement pour d'autres produits financiers de détail. Un site de comparaison des prix performant permettrait de confronter plus facilement les conditions proposées par les différents prestataires de compte courant et encouragerait le changement de fournisseur, intensifiant ainsi la concurrence. Ce site pourrait être exploité par une entité publique ou privée. (Banque mondiale, 2013^[9]) La Banque mondiale décrit les bonnes pratiques à respecter pour concevoir et exploiter un comparateur de prix en ligne public. La création de ce site pourrait être financée par des droits imposés aux établissements financiers, auxquels il pourrait être imposé de faire connaître son existence, par exemple sur les extraits de compte ou sur leur site Internet. Enfin, il faudrait évaluer régulièrement le fonctionnement de l'outil pour s'assurer de son efficacité.

Prises individuellement, les recommandations ci-après auront sans doute moins d'effets positifs, mais comme elles se renforcent mutuellement, elles auront probablement l'impact le plus fort si elles sont mises en œuvre ensemble. Ces recommandations sont les suivantes :

- Interdire d'imposer une commission après la date à laquelle la clôture du compte a été demandée.
- Simplifier la procédure d'ouverture d'un compte courant. L'OCDE recommande en particulier :

- D'imposer aux banques l'obligation de remettre dans un certain délai une lettre exposant les raisons pour lesquelles elles refusent d'ouvrir un compte. Cette lettre serait remise gratuitement aux clients, qui pourraient ensuite la transmettre au médiateur.
- D'introduire des règles claires et contraignantes énonçant les motifs qui peuvent légitimement – ou non – être avancés pour justifier le refus d'ouvrir un compte. Cette liste de motifs devrait être mise à la disposition des clients, qui pourraient l'utiliser pour introduire un recours s'ils estiment qu'on leur a opposé un refus non justifié.
- De contrôler le respect de l'article 4 de la circulaire 2006-12, qui fait obligation aux banques d'indiquer dans un relevé mensuel ou annuel le montant des commissions acquittées.
- D'introduire une règle imposant aux banques de clôturer un compte dans un délai d'un mois (ou autre délai court) à compter de la date de réception de la demande du client.
- D'introduire l'obligation de prendre contact avec les clients titulaires d'un compte dormant pour leur demander s'ils souhaitent le clôturer (ex. : si, au cours d'une période de 12 mois, le compte n'a fait l'objet d'aucun mouvement de débit ou de crédit autre que des mouvements effectués par la banque en lien avec des commissions, frais ou remboursements).
- D'introduire l'obligation d'informer les clients que leur compte a été clôturé.
- D'adopter des règles permettant d'infliger une sanction et de la faire respecter si les banques ne se conforment pas à la réglementation relative à l'obligation de clôturer un compte promptement et d'informer les clients que leur compte a été fermé.

Encadré 9.4. Le *Current Account Switching Service* (CASS) au Royaume-Uni

Le *Current Account Switching Service* (CASS) est un dispositif facultatif créé en 2013 par le *Payment Council*. Ce système est détenu et exploité par Pay.UK, l'opérateur qui exploite les systèmes de paiements interbancaires du Royaume-Uni (Bacs, Faster Payment et Image Clearing System). Il permet aux consommateurs de changer de compte courant plus facilement et plus rapidement. Plus de 40 banques et établissements de crédit pour le logement adhèrent au dispositif.

Pour que le marché des comptes courants fonctionne correctement, il doit exister un moyen simple de changer de compte. Si les consommateurs peuvent fermer un compte et en ouvrir un nouveau rapidement et sans difficultés, ils sont plus enclins à changer de prestataire quand une meilleure offre apparaît sur le marché. Les prestataires ont alors des raisons de se livrer concurrence en améliorant leur offre pour attirer de nouveaux clients et fidéliser les anciens.

En 2011, l'*Independent Commission on Banking* mise en place par le gouvernement du Royaume-Uni a constaté qu'un changement de compte prenait en moyenne 18 jours et impliquait l'intervention de plusieurs parties. Le processus de changement était en outre perçu comme risqué, ce qui était dissuasif. L'ICB a donc recommandé l'instauration du CASS. Ses principales caractéristiques sont les suivantes :

- Il est gratuit.
- Tous les paiements sortants (ex. : avis de prélèvement, ordre de virement périodique) et entrants (ex. : salaire) sont automatiquement transférés vers le nouveau compte.
- Les paiements effectués par erreur sur l'ancien compte sont automatiquement redirigés pendant les trois années qui suivent le changement.
- En cas de problème, les intérêts versés ou perdus et les frais encourus au titre de l'ancien ou du nouveau compte sont automatiquement remboursés.

Source : Pay.UK (2023^[10]), *Current Account Switch Service Annual Report 2022*, <https://newseventsinsights.wearepay.uk/media/0n3dkaoc/cass-annual-report-2022.pdf>; Financial Conduct Authority (2015^[11]), *Making current account switching easier: The effectiveness of the Current Account Switch Service (CASS) and evidence on account number portability*, <https://www.fca.org.uk/publication/research/making-current-account-switching-easier.pdf>

9.4.2. Réformer le mécanisme de médiation

Les clients doivent impérativement avoir à leur disposition un mécanisme de médiation efficace auprès duquel introduire un recours en cas de dysfonctionnement. L'encadré 10.3 décrit les principes édictés par le réseau international des médiateurs financiers (*International Network for Financial Services Ombudsman Schemes – INFO*) à l'intention des médiateurs dans le secteur des services financiers. Pour améliorer l'efficacité du mécanisme de médiation, l'OCDE recommande

- De créer un organe de médiation bancaire comme prescrit par l'article 187 de la loi 2016-48. L'OCDE recommande de rechercher le dispositif le plus approprié d'un point de vue juridique et préconise que :
 - les personnes compétentes pour statuer sur les recours ne soient pas désignées ou employées par les établissements bancaires comme c'est actuellement le cas ;
 - les décisions prises par le médiateur soient contraignantes.
- De sensibiliser les clients à l'existence du service de médiation. À cette fin,
 - la BCT devrait mener des actions de sensibilisation au mécanisme de médiation ;
 - les établissements proposant des services financiers devraient être tenus d'informer par écrit leur clientèle existante ou potentielle au sujet du service de médiation sur leur site Internet, dans leurs agences, dans les contrats, lorsqu'un client effectue une réclamation et dans la notification de décision définitive relative à la réclamation, étant entendu que cette notification devrait indiquer la marche à suivre pour faire appel au médiateur financier, les délais à respecter et autres conditions applicables.
- D'adopter des règles pour contrôler et assurer le respect des obligations imposées aux établissements proposant des services financiers en ce qui concerne l'information sur les services de médiation.

Encadré 9.5. Le réseau international des médiateurs financiers (*International Network for Financial Services Ombudsman Schemes – INFO*)

Le réseau international des médiateurs financiers (*International Network for Financial Services Ombudsman Schemes – INFO*) est une association internationale dont les membres sont des médiateurs financiers. Il a pour but de développer l'expertise de ses adhérents en matière de résolution des différends et de permettre l'échange d'expériences, de connaissances et d'idées. Il a défini six principes fondamentaux à l'intention de ses membres :

- Indépendance. Un médiateur financier devrait être indépendant, à la fois des professionnels du secteur financier et des organisations de protection des consommateurs. En outre, les personnes qui statuent devraient être à l'abri de l'influence des parties à un différend, des organes de régulation et des pouvoirs publics. Elles devraient être désignées par la loi, par les pouvoirs publics, par les régulateurs ou par un organe à la composition équilibrée. Leur désignation devrait être le fruit d'un processus transparent et devrait garantir leur indépendance à l'égard des professionnels du secteur, des régulateurs, des organisations de protection des consommateurs et des personnes qui les ont désignées.
- Clarté du champ de compétence et des pouvoirs. Un médiateur financier devrait publier, entre autres, des informations sur son champ de compétence, sur la manière dont il traite les demandes de renseignements et les plaintes, sur ses pouvoirs et sur les caractéristiques de ses décisions.
- Accessibilité. Les prestataires de services financiers devraient avoir l'obligation d'informer leur clientèle de l'existence du mécanisme de médiation financière.

- **Efficacité.** Le service de médiation financière devrait proposer une procédure souple et informelle, n'obligeant pas les plaignants à faire appel à un conseil professionnel, disposer de personnes compétentes pour statuer sur les plaintes et de ressources appropriées. Il faudrait aussi que ce qui constitue une plainte soit bien défini et que les prestataires de services financiers soient tenus de traiter les plaintes avec équité et célérité.
- **Équité.** Un médiateur financier devrait faire preuve de célérité, d'impartialité et d'équité. Il devrait également notifier ses décisions par écrit aux parties et les motiver.
- **Transparence et redevabilité.** Un médiateur financier devrait organiser des consultations sur son champ de compétence, les procédures appliquées et projets et publier un rapport d'activité au moins une fois par an.

Source : INFO Network (2023^[12]), A worldwide network of financial services ombudsman schemes, <https://www.networkfso.org/>

9.4.3. *Éducation financière*

En 2020, le Conseil de l'OCDE a adopté une Recommandation sur la culture financière. Cet instrument a pour but d'aider les gouvernements et autres autorités publiques à concevoir, mettre en œuvre et évaluer les politiques de culture financière. Il comporte trois grands volets :

- les stratégies nationales pour la culture financière ;
- la culture financière et les différents secteurs du paysage financier et
- la mise en œuvre efficace des programmes de culture financière.

L'Observatoire d'inclusion financière (OIF) a récemment adhéré au Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (RIEF) (voir Encadré 9.6 pour une description des objectifs du RIEF). L'OCDE recommande à l'OIF de s'inspirer de l'expérience du RIEF, et en particulier :

- de recueillir des données pour mesurer le degré de culture financière, en particulier en vue de comprendre les connaissances financières, les attitudes et les comportements des clients potentiels et actuels de la banque de détail. ;
- d'élaborer une stratégie d'éducation financière et élaborer des programmes d'éducation financière efficaces, en particulier pour répondre aux besoins des clients potentiels et actuels de la banque de détail.

Encadré 9.6. Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (RIEF)

Le RIEF de l'OCDE promeut et facilite la coopération entre décideurs et autorités publiques au niveau international en matière d'éducation et de culture financière en facilitant le partage des expériences et des bonnes pratiques, en développant des analyses et des recherches sur les politiques et en élaborant des instruments politiques. Le réseau compte plus de 270 membres issus de plus de 130 pays et économies du monde entier, dont la plupart sont des ministères des finances et de l'éducation, des banques centrales et d'autres autorités de régulation financière. Le RIEF a soutenu l'élaboration de la Recommandation de l'OCDE sur la culture financière, qui a été adoptée par l'OCDE en 2020 et accueillie favorablement par les ministres des Finances et les gouverneurs des banques centrales du G20 en 2021.

Ses principaux domaines d'action sont les suivants :

- Coordonner la collecte de données comparables au niveau international sur la culture financière des adultes, des jeunes et des propriétaires de micro-petites entreprises ;
- Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies nationales en matière d'éducation financière ;
- Développer l'analyse et la recherche sur les implications pour l'éducation financière des tendances émergentes et en cours, telles que la numérisation de la finance et la finance durable;
- Développer des analyses et des recherches sur des programmes d'éducation financière efficaces pour soutenir les groupes cibles pertinents, tels que les jeunes, les personnes âgées, les femmes, les migrants, les propriétaires de micro et petites entreprises, etc.
- Superviser l'organisation de la campagne de sensibilisation « Global Money Week ».

Source : OCDE (2023^[13]), International Gateway for Financial Education -- <https://www.oecd.org/financial/education/>.

9.4.4. Renforcer et clarifier la mission de protection des consommateurs de services financiers

La protection des consommateurs est indispensable au bon fonctionnement des marchés de la banque de détail. Elle prend la forme d'un cadre juridique qui a pour but de garantir un traitement équitable et responsable des consommateurs dans les marchés financiers. Le système de surveillance et le cadre réglementaire de la protection des consommateurs de services financier sont positifs pour le secteur financier parce qu'ils renforcent la confiance vis-à-vis du marché et améliorent la transparence et la concurrence. Même bien informés et éduqués, les consommateurs peuvent prendre des décisions qui ne sont pas dans leur intérêt. Par exemple, les consommateurs peuvent avoir des difficultés à évaluer leurs besoins futurs ou à prendre en compte le risque dans leurs décisions.

L'OCDE a entrepris d'actualiser les Principes de haut niveau G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs qui figurent dans une recommandation de l'OCDE (OCDE, 2022^[14]). Ces principes constituent la norme internationale pour des cadres complets et efficaces de protection des consommateurs de produits financiers, inclus dans le Compendium des normes du Conseil de stabilité financière. Ces principes soulignent notamment l'importance de disposer d'un cadre juridique, réglementaire et prudentiel approprié pour protéger les consommateurs sur les marchés financiers, ainsi que d'un organe de surveillance explicitement chargé de la protection des consommateurs de produits financiers.

L'OCDE recommande :

- D'envisager une adhésion à l'Organisation internationale de protection des consommateurs de produits et services financiers (FINCONET). FinCoNet est un réseau international d'autorités de surveillance des pratiques sur les marchés intervenant dans le domaine de la protection financière des consommateurs. Ce réseau a pour but de promouvoir des pratiques de marché saines et une forte protection des consommateurs par le biais d'une surveillance efficiente et efficace des pratiques des marchés financiers (Financial Consumer Protection Organisation, 2023^[15]).
- De concevoir une stratégie nationale pour la protection des consommateurs de services financiers en suivant les Principes de haut niveau G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs

9.4.5. Mesures visant à améliorer la capacité des TPME à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils comparent des produits financiers

L'OCDE recommande :

- De prendre des mesures pour accroître la transparence du coût des prêts, par exemple en exigeant des prêteurs qu'ils publient le coût total du prêt sur toute sa durée. Ce coût devrait être calculé au moyen d'un ensemble d'hypothèses normalisées, de telle manière qu'il soit facile de faire des comparaisons entre prestataires. Il faut que le régulateur financier s'assure du respect de cette obligation, étant entendu que pour limiter le plus possible le risque de comportement coordonné, il ne faut pas confier cette surveillance à l'association bancaire.
- D'imposer aux banques l'obligation de motiver par écrit le rejet d'une demande de prêt.
- D'introduire des règles claires et contraignantes énonçant les motifs qui peuvent légitimement – ou non – être avancés pour justifier le rejet d'une demande de financement. Cette liste de motifs devrait être mise à la disposition des clients, qui pourraient l'utiliser pour introduire un recours s'ils estiment que le rejet n'est pas justifié. Ils pourraient alors transmettre la lettre de rejet au médiateur.

9.4.6. Prix de la banque la moins chère

Pour inciter les banques à se faire concurrence et à informer les consommateurs, l'OCDE recommande d'encourager la création d'un prix annuel de la banque la moins chère. Cette récompense pourrait être conçue et gérée par l'Organisation tunisienne de défense du consommateur (ODC).

9.5. Mesures visant à accroître la concurrence sur le marché des financements destinés aux TPME

La mise en œuvre des mesures préconisées dans cette série de recommandations sera bénéfique sur le marché des prêts bancaires.

- Créer une commission indépendante chargée d'enquêter sur les participations croisées entre entités financières et non financières. L'OCDE a demandé des informations pour évaluer l'impact des liens entre les banques et les entreprises non financières sur les prêts aux MPME. Il s'agissait par exemple de données détaillées au niveau des prêts, couvrant des informations sur les produits de prêt et les emprunteurs. L'OCDE a également demandé des informations globales sur la composition des portefeuilles des banques et sur l'encours des prêts aux emprunteurs connectés, qui sont détenues par la BCT. Cependant, l'OCDE n'a pas eu accès à ces données. Par conséquent, il n'a pas été possible d'évaluer les préoccupations liées à l'accès au financement pour les entreprises qui n'ont pas de liens avec les banques.

Toutefois, l'OCDE reconnaît que ces préoccupations sont largement répandues et qu'elles pourraient accroître les obstacles auxquels les entreprises sont confrontées lorsqu'elles accèdent au financement. C'est pourquoi l'OCDE recommande de poursuivre l'examen de ces questions. Compte tenu de la nature de ces préoccupations, l'OCDE estime que la meilleure façon de procéder serait de créer une commission indépendante chargée d'étudier les effets de la propriété croisée entre entités financières et non financières sur les marchés du crédit. L'un des principaux objectifs de cette commission serait de déterminer si les pratiques des banques ont pour effet de rendre l'accès au financement plus difficile pour les emprunteurs non liés ou, dans certains cas, de les exclure complètement.

La commission devrait être indépendante des banques, des groupes industriels et des cadres réglementaires actuels, disposer de dispositions juridiques suffisantes pour exiger la fourniture d'informations pertinentes et disposer des ressources nécessaires pour remplir son rôle.

- Créer un registre des sûretés sur les biens meubles. Comme exposé dans la section 5.3.2, les banques tunisiennes subordonnent le plus souvent l'octroi des prêts aux TPME à la constitution d'une sûreté d'une valeur élevée. Alors que le capital des petites entreprises est en général principalement formé d'actifs meubles, par exemple d'équipements et de machines, les prêteurs sont réticents à accepter les biens meubles en garantie. Un registre des sûretés sur les biens meubles pourrait être un moyen de faciliter l'accès au financement parce qu'il remplirait deux fonctions : i) il informerait les parties du fait qu'un bien meuble est grevé d'une sûreté et ii) il permettrait d'établir l'ordre de priorité des créanciers. La durée des procédures judiciaires pourrait en être raccourcie. Voir l'encadré 9.7 pour une comparaison internationale évaluant l'impact de l'introduction de registres pour les biens mobiliers.
- Faire respecter la réglementation relative aux exigences prudentielles, en particulier les dispositions de la circulaire 2018-06 relatives prêts consentis à des emprunteurs liés à la banque (section 6.2.3).
- Envisager une approche proportionnelle et fondée sur le risque pour baisser ou supprimer les exigences de capital minimum imposées pour la création d'un bureau privé d'information sur le crédit.
- Envisager une approche proportionnelle et fondée sur le risque lors de la définition des exigences techniques et de gouvernance.
- Évaluer l'impact des nouveaux entrants sur les marchés de l'information sur le crédit sur la concurrence dans les secteurs connexes, par exemple si les entrants potentiels ont des liens avec des banques établies.
- Harmoniser la méthode utilisée pour calculer le taux d'intérêt effectif sur les prêts de telle manière que tous les établissements calculent le taux plafond de la même manière et veiller à ce que cette méthode soit réellement utilisée.
- Évaluer l'impact du plafond sur les taux pratiqués et publier les résultats de cette analyse. L'évaluation doit permettre de déterminer si le plafond a un effet négatif sur la performance du marché, par exemple s'il exclut les emprunteurs qui ont un profil relativement risqué ou si les prêteurs l'utilisent pour se coordonner. Pour la mener à bien, la BCT devra demander aux prêteurs des données granulaires sur les prêts consentis au cours d'une certaine période, éventuellement des données sur les prêts comprenant les caractéristiques du taux d'intérêt pratiqué (ex. : type de taux, commissions associées), sur les caractéristiques du prêt (ex. : date de décaissement, type de prêt, date d'échéance, montant, périodicité des remboursements), sur les caractéristiques de l'emprunteur, sur la performance des prêts (ex. : échéances impayées, défaillance de l'emprunteur) et sur les demandes de prêt rejetées. L'OCDE recommande d'envisager de supprimer ou de relever sensiblement le plafond sur la base du résultat de cette évaluation.
- Supprimer les dispositions de la circulaire 1987-47 qui limitent la durée et le montant des prêts.

Encadré 9.7. Impact des registres des sûretés sur les biens meubles

Des données de la Banque mondiale laissent penser que la création de registres des sûretés sur les biens meubles facilite l'accès des entreprises, en particulier des petites entreprises, au financement. (María et al., 2013^[16]) s'appuient sur les résultats des Enquêtes sur les entreprises conduites par la Banque mondiale pour comparer l'accès au financement dans un groupe de sept pays (les pays cibles) qui se sont dotés d'un tel registre et dans trois groupes témoins. Le premier est constitué de pays qui ont réformé leur régime de sûretés sans créer de registre pour les biens meubles, le deuxième de pays qui ont été appariés aux pays cibles sur la base de critères géographiques et du PIB par habitant mais n'ont introduit aucune réforme, et le troisième de pays qui n'ont pas introduit de réforme et ne font pas partie du groupe apparié. Les auteurs examinent sept indicateurs de l'accès au financement et leur corrélation avec l'introduction du registre des sûretés sur les biens meubles, en neutralisant l'effet des caractéristiques au niveau des pays et des entreprises. (María et al., 2013^[16]) Ils constatent que la création du registre va de pair avec une hausse de 8 % du nombre d'entreprises bénéficiant d'une ligne de crédit et de 7 % du nombre de celles qui ont contracté un prêt bancaire. L'existence du registre a un impact plus fort sur les petites entreprises.

Source : Love, Martínez Pería and Singh (2013^[17]) Collateral Registries for Movable Assets Does Their Introduction Spur Firms' Access to Bank Finance?, <https://doi.org/10.1007/s10693-015-0213-2>

9.6. Supprimer les restrictions injustifiées imposées aux établissements proposant des services de paiement

L'OCDE recommande

- D'envisager une approche proportionnelle et fondée sur le risque lors de la fixation des exigences en matière de capital minimum et autres pour les établissements de services de paiement. Il est important que les exigences de fonds propres reflètent les risques pour le système financier sans abaisser les normes pour les établissements de services de paiement.
- De modifier la procédure d'agrément pour les établissements proposant des services de paiement. En particulier :
 - D'adopter, en matière de gouvernance des prestataires de services de paiement, des exigences plus adaptées à la spécificité de leurs activités, de faciliter l'agrément et l'accès au marché de start-up innovantes et de fintechs proposant des services de paiement.
 - De lever la double obligation visant les prestataires de services de paiement – obligation de détenir à la fois un capital minimum et une police d'assurance/caution bancaire –, surtout quand le montant du capital exigé est déjà élevé.
 - De s'inspirer de l'expérience des pays européens et envisager une réduction des exigences minimales en matière de fonds propres.
 - D'exiger un capital minimum différent selon la nature du service offert.
 - De renforcer la transparence de la procédure d'agrément et de réduire l'incertitude qui l'entoure i) en faisant obligation à la BCT de publier la liste des critères qui entraînent une exigence de capital minimum *ad hoc* et ii) en respectant la réglementation existante et en fournissant une réponse aux demandes d'agrément dans les délais requis.
- De supprimer les restrictions sur les prix imposés aux prestataires de services de paiement tel que l'interdiction d'imposer des frais pour les paiements inférieurs à 15 TND prévue à l'article 21 de la circulaire 2020-11 de mai 2020.

9.7. Autres recommandations

L'OCDE estime que les recommandations ci-après auraient peut-être moins de retombées positives pour les consommateurs.

9.7.1. Réseau d'agences

L'OCDE recommande :

- De simplifier les conditions à respecter pour ouvrir une agence en supprimant :
 - les règles qui disposent qu'une agence doit avoir une superficie minimale (75 m²) et être dotée un distributeur automatique de billets, et ne doit pas se situer à proximité de bâtiments pouvant être une source de danger (dépôt de carburants ou de gaz, par exemple) ;
 - les règles exigeant que chaque agence compte au moins trois employés dont au moins deux présents en permanence durant les horaires d'ouverture ;
 - les règles relatives à la formation et à l'expérience professionnelle du directeur d'agence.

9.7.2. Modèle réglementaire en place dans le secteur financier

L'OCDE recommande d'examiner si d'autres modèles que celui actuellement en place en Tunisie seraient plus adaptés pour mener à bien la mission de protection des consommateurs de services financiers. Parmi les autres modèles envisageables figurent par exemple : i) le renforcement de l'indépendance de l'équipe chargée de la protection des consommateurs de services financiers ; ii) l'augmentation et la sanctuarisation des ressources allouées à la fonction de protection de ces consommateurs ; iii) l'accroissement de la coopération avec des instances internationales telles que FinCoNet dans le but d'adopter de bonnes pratiques ; iv) la création d'une autorité spécifiquement chargée de surveiller les pratiques du marché et la protection des consommateurs de services financiers.

Références

- Bank for International Settlements (2015), *Corporate governance principles for banks*, [2]
<http://www.bis.org> (accessed on 24 May 2023).
- Banque mondiale (2014), *Enhancing Financial Capability and Inclusion in Morocco A Demand-Side Assessment*, <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/936861468051895341/enhancing-financial-capability-and-inclusion-in-morocco-a-demand-side-assessment> (accessed on 20 October 2022). [6]
- Banque mondiale (2013), "Public Sector-Operated Price Comparison Websites: Case Studies and Good Practices", <http://www.worldbank.org> (accessed on 19 October 2022). [9]
- Banque mondiale (2012), *Can Postal Networks Advance Financial Inclusion in the Arab World?*, <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/604920f6-e285-5eb0-97ea-6ecb3b8e783a> (accessed on 20 October 2022). [4]
- Competition and Markets Authority (2016), *Retail banking market investigation - Final report*, <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a8c0fb40f0b608a7000002/summary-of-final-report-retail-banking-investigation.pdf> (accessed on 22 May 2023). [8]
- Financial Conduct Authority (2015), *The effectiveness of the Current Account Switch Service (CASS)*. [11]

- Financial Consumer Protection Organisation (2023), *About us*, <https://www.finconet.org/about/> (accessed on 23 May 2023). [15]
- INFO Network (2023), *A worldwide network of financial services ombudsman schemes*, <https://www.networkfso.org/> (accessed on 22 May 2023). [12]
- Institut de la Banque asiatique de développement (2018), *Postal Savings - Reaching Everyone in Asia*, <https://www.adb.org/publications/postal-savings-reaching-everyone-asia>. [3]
- Love, I., M. Martínez Pería and S. Singh (2013), “Collateral Registries for Movable Assets Does Their Introduction Spur Firms’ Access to Bank Finance?” [17]
- María, I. et al. (2013), “Collateral Registries for Movable Assets Does Their Introduction Spur Firms’ Access to Bank Finance?”, <http://econ.worldbank.org>. (accessed on 25 July 2022). [16]
- OCDE (2023), *International Gateway for Financial Education*, <https://www.oecd.org/financial/education/>. [13]
- OCDE (2023), “Shifting from open banking to open finance: Results from the 2022 OECD survey on data sharing frameworks”, *OECD Business and Finance Policy Papers*, No. 24, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9f881c0c-en>. [7]
- OCDE (2022), *Examens par les pairs du droit et de la politique de la concurrence de l’OCDE : Tunisie*, OECD Publishing, <https://www.oecd.org/fr/daf/concurrence/examens-par-les-pairs-du-droit-et-de-la-politique-de-la-concurrence-tunisie-2022.htm>. [1]
- OCDE (2022), *Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>. [14]
- Pay.UK (2023), *Current Account Switch Service Annual Report 2022*, <https://newseventsinsights.wearepay.uk/media/0n3dkaoc/cass-annual-report-2022.pdf> (accessed on 22 May 2023). [10]
- Union postale universelle (2016), “Panorama mondial de l’inclusion financière postale 2016”. [5]

10 Quantification des avantages pour les consommateurs

Le présent chapitre vise à quantifier les avantages dont il est possible de bénéficier en suivant nos recommandations. S'il n'est possible de chiffrer ces avantages que pour un sous-ensemble de recommandations, l'OCDE estime néanmoins que même la mise en œuvre de ce sous-ensemble de recommandations conduirait, chaque année, à une baisse des prix et des taux d'intérêt au profit des consommateurs et des entreprises évaluée à 325 millions EUR, soit 0.8 % du PIB de la Tunisie de 2021. Il est probable que ces chiffres sous-estiment ces avantages car il n'a pas été possible de chiffrer les effets de chacune des recommandations en raison de la disponibilité limitée de données détaillées. En outre, ils ne tiennent pas compte des avantages dynamiques de la concurrence qui peuvent pourtant être importants, mais restent difficiles à estimer.

Après avoir présenté le cadre général d'évaluation des avantages de la concurrence, ce chapitre présente une description de la méthodologie employée pour le calcul des variations du surplus des consommateurs ainsi qu'un chiffrage des avantages escomptés d'une mise en œuvre des recommandations de l'OCDE, en se concentrant sur des propositions sélectionnées qui comprennent l'introduction d'un bureau d'information sur le crédit, l'introduction d'un registre des biens mobiliers, l'introduction d'un site web de comparaison des prix pour les comptes courants et l'octroi d'un agrément bancaire à La Poste.

10.1. Les avantages de la concurrence

L'étude de marché vise à recenser les réglementations, les caractéristiques de marché et les pratiques des entreprises dans le secteur de la banque de détail en Tunisie qui peuvent nuire à la concurrence et entraver le bon fonctionnement. L'absence de concurrence efficace est préjudiciable à la croissance économique et à l'augmentation de la productivité.

Chaque recommandation exposée dans le chapitre 9 peut avoir une incidence allant bien au-delà des consommateurs dans les secteurs étudiés. Lorsque les consommateurs ont le choix entre plusieurs produits et services et peuvent faire jouer la concurrence, les entreprises n'ont d'autre solution que de se concurrencer, d'innover davantage et d'accroître leur productivité productive (Nickell (1996^[1]); Blundell et al. (1999^[2]); Griffith, Redding et Van Reenen (2004^[3])). Dans les secteurs d'activité où la concurrence est plus forte, les acteurs peuvent escompter une hausse plus rapide de leur productivité. Nombreuses sont les études empiriques qui ont confirmé ces conclusions ; on en trouve une synthèse dans (OCDE, 2014^[4]). La concurrence peut stimuler la productivité de différentes manières. Elle peut être source d'incitations à investir dans la recherche et le développement et offrir la possibilité aux entreprises les plus efficaces d'entrer sur un marché et de gagner des parts de marché aux dépens d'entreprises moins efficaces. Une concurrence accrue dans un secteur particulier peut également avoir des retombées positives sur la productivité dans d'autres secteurs. Les paragraphes suivants contiennent une description succincte de travaux menés sur ces trois aspects.

Nickell (1996^[1]) part du principe que la concurrence influe sur la croissance de la productivité en vertu de deux mécanismes : les capacités en matière de gestion et l'innovation. En ce qui concerne le premier, la concurrence renforce la réponse des bénéficiaires à l'effort de gestion, ce qui encourage les actionnaires à exiger un effort soutenu sur le plan de la gestion au détriment des gains d'efficacité. En ce qui concerne le second, dans un environnement plus concurrentiel, les gains de productivité se traduisant par des réductions de coûts génèrent des augmentations plus fortes des bénéfices, renforçant par là même les incitations à investir. Nickell établit qu'un fort pouvoir de marché réduit le niveau de productivité sur le long terme et que l'intensité de la concurrence (mesurée par la diminution des rentes) va de pair avec une croissance plus forte de la productivité. Disney, et al. (2003^[5]) ont utilisé des données relatives à quelque 140 000 établissements au Royaume-Uni sur une période allant de 1980 à 1992. Ils ont appliqué une méthodologie similaire à celle de Nickell (1996^[1]) et ont constaté que la concurrence a un effet positif sur la productivité des entreprises.

Des effets positifs similaires de la concurrence sur la croissance de la productivité ont également été constatés dans d'autres pays. Les études attestant ces effets sont notamment : (Januszewski et al., 2002^[6]) pour l'Allemagne ; (Koke et al., 2005^[7]) pour le Royaume-Uni et l'Allemagne ; (Okada, 2005^[8]) et (Funakoshi et al., 2009^[9]) pour le Japon ; (Aghion, Braun and Fedderke, 2008^[10]) pour l'Afrique du Sud ; (Ospina and Schiffbauer, 2010^[11]) (2010) pour 27 pays d'Europe de l'Est et d'Asie centrale ; et (Tang and Wang, 2005^[12]) pour le Canada.

Un autre ensemble d'études a porté sur la relation entre concurrence et hausse de la productivité au niveau de secteurs économiques. Les travaux ont porté sur les effets nets de la concurrence sur la croissance de la productivité de plusieurs entreprises et les recherches axées sur l'efficacité de marché, à savoir sur la

question de savoir si des entreprises plus productives peuvent attirer davantage de ressources, au point d'induire une hausse de la productivité au niveau des secteurs économiques.

Arnold et al. (2011_[13]) ont étudié les effets des réglementations anticoncurrentielles, mesurés en fonction des indicateurs RMP (réglementation des marchés de produits) de l'OCDE. Ils ont constaté que dans les pays et secteurs où la réglementation est moins pesante, la croissance de la productivité est généralement plus rapide et la réaffectation de ressources vers les entreprises affichant la productivité la plus élevée est plus intense.

D'autres études ont été consacrées aux retombées de la concurrence sur des marchés connexes. L'absence de concurrence sur des marchés en amont peut par exemple créer des barrières à l'entrée sur des marchés en aval (Bourlès et al., 2013_[14]). Selon Barone et Cingano (2008_[15])(2008), la croissance de la productivité dans le secteur manufacturier pâtit des réglementations ayant pour effet d'émousser la concurrence dans le secteur des services, notamment des services financiers, et de l'approvisionnement en énergie.

En dehors des données attestant que la concurrence stimule la productivité et la croissance économique, de nombreuses études ont démontré qu'une réglementation des marchés de produits (RMP) plus souple peut avoir des effets positifs¹. Les auteurs de ces études ont analysé les incidences de la réglementation sur différents paramètres tels que la productivité, l'emploi, la recherche et le développement et les investissements. Les différences entre les réglementations nationales ont également leur importance et peuvent restreindre notablement tant les échanges commerciaux que les investissements directs étrangers (IDE) (Fournier, 2015_[16])². Parce qu'elle favorise la croissance, une réglementation des marchés de produits (RMP) plus souple peut contribuer à la viabilité de la dette publique, qui est un facteur particulièrement important dans des pays comme la Tunisie (OCDE, 2018_[17]). On dispose d'innombrables données étayant l'idée qu'une RMP plus souple assure des gains de productivité. Au niveau des entreprises et des secteurs, une RMP restrictive est associée à des niveaux de productivité multifactorielle (PMF) plus faibles (Nicoletti, Scarpetta and Lane, 2003_[18]) and (Arnold, Nicoletti and Scarpetta, 2011_[13])³. Ce résultat est également confirmé à un niveau agrégé (Égert, 2017_[19])⁴. Les réglementations anticoncurrentielles en vigueur dans un secteur ont des effets sur la productivité bien au-delà de ce secteur et ces effets sont d'autant plus importants dans les secteurs situés à la frontière de la productivité (Bourlès et al., 2013_[14])⁵. Leur impact se concrétise en grande partie par le canal de la recherche-développement (Cette et al., 2013). En outre, l'abaissement des obstacles réglementaires dans les industries de réseau peut avoir une incidence non négligeable sur les exportations (Daude and de la Maisonneuve, 2018_[20]).

10.2. Quantification des avantages d'une concurrence accrue

L'exercice de quantification repose sur un cadre analytique standard déjà utilisé dans de précédents rapports d'évaluation de la concurrence de l'OCDE. Ce cadre repose base sur le diagramme classique du surplus des consommateurs, à savoir la différence entre le prix que les consommateurs sont disposés à payer et le prix qu'ils paient. Les économies réalisées sur le prix payé par les consommateurs peuvent être considérées comme une augmentation de leur surplus. Ce cadre permet de tenir compte de la demande des consommateurs dans le secteur de la banque de détail en Tunisie et d'estimer les avantages (en termes de réductions de prix) escomptés d'une mise en œuvre des recommandations formulées par l'OCDE. Les avantages estimés grâce à ce cadre donnent néanmoins une vision partielle (ils ne tiennent en effet compte que d'un seul produit à la fois) et statique (ils ne tiennent pas compte des variations de la productivité et des revenus). L'encadré 10.1 contient une représentation du cadre théorique du calcul du surplus des consommateurs.

La présente section a pour objet de chiffrer les avantages annuels an que procurent les recommandations de l'OCDE dans les secteurs des comptes courants et des prêts bancaires. Cette section ne quantifie pas l'impact des recommandations dans le secteur des paiements mobiles en raison d'un manque de données

sur les revenus. Pour quantifier les avantages dans les secteurs des comptes courants et des prêts bancaires, la section se concentre sur les propositions de création d'un bureau d'information sur le crédit, d'un registre des actifs mobiliers, d'un site Internet de comparaison des prix dédiés aux comptes courants ainsi que l'octroi d'une licence bancaire à La Poste. Le choix des recommandations a été guidé par l'existence d'études illustrant l'impact de la recommandation sur les prix et par l'existence de données sur les chiffres d'affaires dans les secteurs concernés.

Les recommandations de l'OCDE devraient accroître la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie et générer des avantages pour les consommateurs et les petites entreprises :

- Secteur des comptes courants. Les sites web de comparaison des prix des comptes courants augmentent la capacité des consommateurs à accéder à des informations sur ces produits et à les comparer. Les banques sont ainsi davantage incitées à se faire concurrence
- Secteur des prêts bancaires : Les bureaux d'information sur le crédit réduisent le risque de crédit en réduisant la sélection adverse et l'aléa moral sur les marchés du crédit. Les bureaux d'information sur le crédit ont également un impact positif sur la concurrence, car ils réduisent les avantages en matière d'information des grandes banques, qui recueillent des données auprès de leurs clients les plus importants. En outre, un registre des biens meubles réduit le risque de crédit et facilite l'accès au financement en notifiant aux parties l'existence d'une garantie sur les biens meubles et en établissant la priorité des créanciers. Cela peut réduire la durée des procédures judiciaires.
- À travers le secteur de la banque de détail. L'octroi d'une licence bancaire à La Poste devrait accroître la concurrence dans le secteur de la banque de détail, y compris sur les marchés des comptes courants et des prêts. La Poste est déjà un acteur important sur le marché des comptes courants. Toutefois, l'absence de licence bancaire empêche La Poste d'offrir une alternative réaliste aux banques du pays, car les consommateurs et les petites entreprises peuvent utiliser leur compte courant pour établir une relation bancaire et obtenir un crédit.

Comme indiqué dans l'encadré 10.1, le calcul des avantages sur un an pour les consommateurs générés par les recommandations repose sur trois paramètres essentiels : i) une estimation du chiffre d'affaires généré par le produit R , ii) une estimation de l'élasticité de la demande du produit ϵ , et iii) une estimation du pourcentage de variation du prix ρ . En supposant que les estimations de ces paramètres ne varient pas notablement au fil du temps, ces avantages devraient se concrétiser chaque année suivant la mise en œuvre des recommandations. Les sections suivantes décrivent les sources utilisées dans le cadre de l'estimation de chaque paramètre et contiennent une estimation des avantages pour le consommateur obtenus grâce aux recommandations retenues.

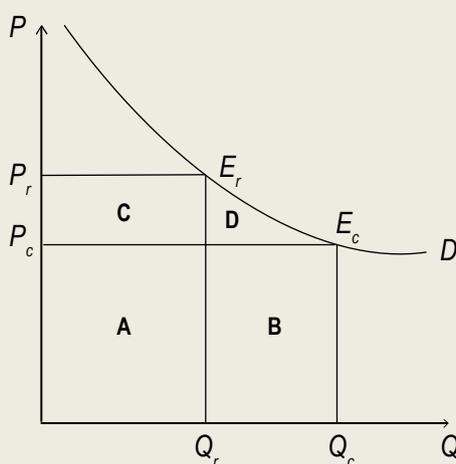
La quantification des avantages est axée sur les réductions de prix alors même que de nombreux autres avantages n'ont pas donné lieu à des estimations chiffrées. Un accès plus abordable aux financements permet par exemple de réduire les coûts et d'accroître l'efficacité dans d'autres secteurs de l'économie. Il peut également avoir pour effet d'ouvrir la porte à de nouvelles entreprises, d'intensifier l'innovation et d'élargir le choix offert aux consommateurs.

Encadré 10.1. Évaluation des variations du surplus du consommateur

Les courbes de la demande établissent un lien entre le prix d'un bien ou d'un service et la quantité de ce bien que les consommateurs sont disposés à acheter à un prix donné. En règle générale, ce type de courbe présente une tendance à la baisse si les consommateurs sont disposés à acheter de plus grandes quantités à des prix plus bas. La sensibilité des consommateurs au prix s'illustre par l'élasticité de la demande, qui mesure la variation de la quantité demandée à la suite d'une modification de prix.

On peut souvent appréhender les effets stimulants d'une recommandation sur la concurrence en suivant le tracé d'un point vers un autre de la courbe de la demande. La mise à disposition d'un site Internet de comparaison des prix permet par exemple aux consommateurs de rechercher plus facilement les prix les plus bas, en acceptant cependant que le produit présente d'autres caractéristiques, ce qui tend à faire baisser les prix. Représentée graphiquement, la variation de la demande est illustrée par une courbe de la demande à élasticité constante (c'est-à-dire une demande sans variation de la sensibilité des consommateurs aux prix). E_r correspond à l'équilibre de référence avant la mise en œuvre de la recommandation ; E_c correspond au point d'équilibre une fois la recommandation mise en œuvre. Ce nouvel équilibre se distingue du précédent de deux manières : une baisse du prix et une amélioration de la qualité. Ces propriétés sont un résultat bien connu produit par de nombreux modèles de concurrence.

Graphique 10.1. Variations du surplus du consommateur



Pour autant qu'il existe une élasticité constante de la demande, l'équation de l'avantage pour le consommateur est la suivante :

$$CB = C + D \approx (P_r - P_c)Q_r + \frac{1}{2}(P_r - P_c)(Q_c - Q_r)$$

Face à de légères variations de prix, la formule de base pour un indicateur normalisé de ce type de l'avantage que le consommateur tire d'une amélioration de la concurrence est la suivante :

$$CB = \left(\rho + \frac{1}{2}|\epsilon|\rho^2 \right) R_r$$

Où CB correspond à l'indicateur normalisé des avantages pour le consommateur ; où ρ correspond au pourcentage de variation du prix imputable à la restriction de la concurrence ; où R correspond au chiffre d'affaires sectoriel ; et où ϵ correspond à l'élasticité de la demande. Les principaux paramètres entrant dans le calcul des avantages qui résultent de la mise en oeuvre d'une recommandation sont

les estimations i) du pourcentage de variation du prix, ii) de l'élasticité de la demande et iii) du chiffre d'affaires sectoriel.

En l'absence de données sur l'élasticité, les précédentes évaluations de la concurrence de l'OCDE ont utilisé une valeur $|\epsilon| = 2$. Selon cette hypothèse, la formule ci-dessus peut être simplifiée comme suit :

$$CB = (\rho + \rho^2)R_r$$

D'après le diagramme, les chiffres d'affaires peuvent augmenter ou diminuer en fonction de l'élasticité-prix de la demande. Lorsque l'on s'approche de l'équilibre concurrentiel, E_c , les rentes (aire « C ») sont éliminées à mesure que le prix diminue pour passer de P_r à P_c . L'augmentation du surplus des consommateurs (CB) est expliquée par les aires « C » et « D ». Lorsque l'équilibre se déplace pour s'établir à E_c , l'activité augmente en volume, passant de Q_r à Q_c . Parallèlement, le chiffre d'affaires total englobe également l'aire « B ». En conséquence, le chiffre d'affaires total est expliqué par les aires « A » + « C » à l'équilibre E_r , et par les aires « A » + « B » à l'équilibre E_c . Si la valeur absolue de l'élasticité-prix de la demande est inférieure à 1, l'aire « C » est plus grande que l'aire « B », ce qui signifie que les ventes diminuent en valeur. À l'inverse, si l'élasticité-prix de la demande est supérieure à 1, l'aire « B » est plus grande que l'aire « C », ce qui signifie que les ventes augmentent en valeur.

Source : OCDE (2019^[21]), Manuel de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence, <https://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm>

10.2.1. Chiffre d'affaires du secteur de la banque de détail en Tunisie

Cette section décrit les hypothèses utilisées pour estimer les chiffres d'affaires annuels (R) des secteurs des comptes courants et des prêts bancaires ayant tiré avantage d'une amélioration de la concurrence.

Prêts bancaires

Étant donné que les données sur les revenus des prêts bancaires n'étaient pas disponibles, cette section décrit les hypothèses utilisées pour obtenir une estimation raisonnable des revenus des prêts bancaires. La BCT a fourni des données sur les portefeuilles de prêts des banques, ventilées par catégorie de prêts. Pour chaque catégorie de prêts, la BCT publie le taux d'intérêt moyen du marché, qui est ensuite utilisé pour calculer le plafond des taux d'intérêt débiteurs (voir section 5.2.1). Les revenus des prêts bancaires sont estimés en multipliant l'encours total des prêts par les taux d'intérêt moyens du marché en vigueur. Le tableau 10.1 montre les estimations des revenus pour quatre catégories de prêts aux entreprises des 10 plus grandes banques tunisiennes.

Tableau 10.1. Revenus de taux d'intérêt provenant de certains prêts bancaires

Année	Produit de prêt	Encours de prêts (en milliers TND)	Taux d'intérêt moyen	Chiffre d'affaires généré par les prêts bancaires (en milliers TND)	Taux de change (TND en EUR)	Chiffre d'affaires généré par les prêts bancaires (en EUR)
2021	Crédit à moyen terme	21 120 129	9.21%	1 945 164	0.30	591 329 820
	Crédit à court terme	17 541 754	9.01%	1 580 512		480 475 662
	Autorisations de découvert	9 609 266	10.63%	1 021 465		310 525 353
	Crédit à long terme	4 773 887	9.03%	431 082		131 048 927
	Total					1 513 379 763

Source : Calculs de l'OCDE basés sur les données fournies par la BCT

Ces estimations reposent sur plusieurs hypothèses simplificatrices dues à des contraintes de données. On suppose que le taux d'intérêt moyen du marché en vigueur s'applique à tous les prêts en cours, alors qu'il ne s'applique qu'aux prêts accordés au cours du semestre considéré. Cette hypothèse est raisonnable car la figure 5.6 montre que le plafond des taux d'intérêt débiteurs (et donc la moyenne du marché) n'a pas changé de manière substantielle entre 2015 et 2020. On suppose également que le taux d'intérêt n'est pas composé. Enfin, l'estimation des revenus est basée sur les données disponibles, qui ne couvrent que les 10 plus grandes banques en Tunisie (la figure 2.3 montre que les 10 plus grandes banques représentaient un peu moins de 80 % des actifs bancaires).

Comptes courants

La Banque centrale de Tunisie (BCT) a fourni à l'OCDE des données annuelles sur le nombre de comptes courants et les chiffres d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants sur une période de six ans (entre 2015 et 2020) pour 23 banques. Ces données n'incluent pas les comptes courants détenus par La Poste, qui représentent pourtant une part significative du total (voir le chapitre 4). Le Tableau 10.2 fait état des chiffres d'affaires annuels agrégés hors intérêts des banques générés par les comptes courants, sur la période allant de 2015 à 2020, exprimés en TND et convertis en EUR.

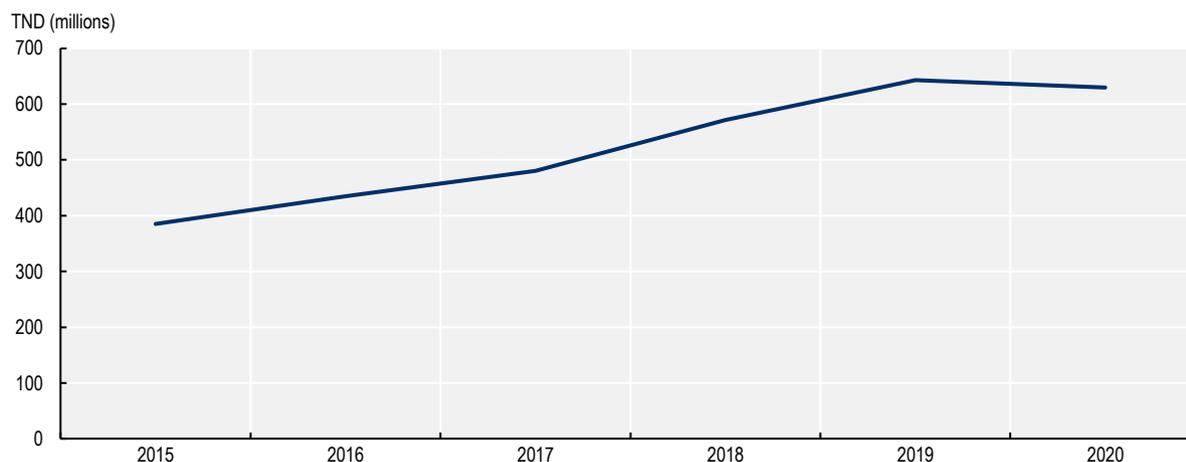
Tableau 10.2. Chiffres d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants

Année	Chiffre d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants (en milliers TND)	Taux de change (TND en EUR)	Chiffres d'affaires générés par les comptes courants (en EUR)
2020	629 908 000	0.32	201 570 560

Source : Calculs de l'OCDE basés sur les données fournies par la BCT

Le Graphique 10.2 fait apparaître que le montant total du chiffre d'affaires hors intérêts généré par les comptes courants a augmenté de manière significative entre 2015 et 2019, puis chuté en 2020, au tout début de la pandémie de Covid-19 (voir également le chapitre 4). Le calcul des avantages sur un an reposait sur le chiffre d'affaires de 2020, à savoir sur les derniers chiffres disponibles. Il s'agit d'un scénario prudent car l'utilisation des données de 2020 relatives au chiffre d'affaires généré par les comptes courants peut conduire à une sous-estimation des avantages procurés par la mise en œuvre des recommandations de l'OCDE dans l'hypothèse où le chiffre d'affaires de ce secteur se redresserait et renouerait avec la tendance d'avant la pandémie.

Graphique 10.2. Chiffres d'affaires hors intérêts générés par les comptes courants (2015-20)



Source : Calculs de l'OCDE basés sur les données fournies par la BCT.

10.2.2. Élasticité de la demande

Cette section décrit les hypothèses utilisées pour sélectionner l'estimation de l'élasticité de la demande (ϵ) de crédits bancaires et de comptes courants. Comme décrit dans l'encadré 10.1, l'élasticité de la demande représente la sensibilité des consommateurs au prix, en d'autres termes, la variation du pourcentage de la quantité demandée à la suite d'une hausse de prix de 1 %. L'élasticité est négative pour refléter la pente descendante de la courbe de demande. Une valeur d'élasticité élevée signifie que les consommateurs sont très sensibles au prix et que la quantité demandée diminuera de manière significative si le prix augmente. Une valeur d'élasticité proche de zéro signifie que les consommateurs ne sont pas très sensibles au prix et qu'un changement de prix a peu d'effet sur la quantité demandée.

Prêts bancaires

Plusieurs documents ont estimé l'élasticité de la demande pour différents types de crédit. Karlan et Zinman (2019^[22]) ont estimé que l'élasticité de la demande de microcrédits au Mexique se situait entre -1,1 et -2,9. Cette élasticité est légèrement supérieure à d'autres estimations. Par exemple, l'estimation de l'élasticité de la demande de cartes de crédit aux États-Unis par (Gross and Souleles, 2002^[23]) se situait entre -0,8 et -1,3, et l'estimation de l'élasticité de la demande de microcrédits au Bangladesh par (Dehejia, Montgomery and Morduch, 2012^[24]) se situait entre -0,39 et -1,04. Pour estimer les avantages découlant des recommandations de l'OCDE sur les marchés du crédit, la section 10.2.4 utilise des valeurs égales à -1 comme estimation intermédiaire raisonnable

Comptes courants

Aucune estimation de l'élasticité de la demande pour les comptes courants n'ayant été trouvée, une valeur de l'élasticité égale à -2, conformément aux évaluations de la concurrence conduites par l'OCDE, est prise comme référence dans la section 10.2.4 pour évaluer la sensibilité à l'élasticité de l'évaluation des avantages pour les consommateurs. Une élasticité égale à -2 signifie qu'une hausse des prix de 1 % entraîne une baisse de la demande de 2 %.

10.2.3. Hypothèses pour l'évaluation des impacts sur les prix moyens

La présente section décrit les éléments probants disponibles relatifs à l'effet escompté sur le prix p des recommandations dans les segments des comptes courants et des prêts bancaires, sélectionnés à partir d'informations disponibles dans d'autres pays sur les effets de recommandations similaires.

Prêts bancaires

Love et al. (2016^[25]) ont estimé l'impact de la création d'un registre des actifs mobiliers sur l'accès au financement et le coût des financements ainsi que sur la durée des prêts (voir l'encadré 10.6). À l'aide de la méthode des doubles différences et en tenant compte des caractéristiques des entreprises et d'effets pays et temps déterminés, l'estimation de référence établie donne à penser que les taux d'intérêt dans les pays disposant de ce type de registres sont inférieurs de 2.9 points de pourcentage à ceux des pays n'en disposant pas, ce qui correspond à une réduction de 22.3 % du prix moyen⁶. La réduction est plus nette pour les petites entreprises.

Martínez Peria et Singh (2014^[26]) ont estimé l'effet de la mise en place d'un bureau d'information sur le crédit sur l'accès aux financements et sur le coût des financements ainsi que sur la durée des prêts et d'autres résultats. Ils estiment que dans les pays disposant d'un bureau d'information sur le crédit, les taux d'intérêt sont inférieurs de 1.3 point de pourcentage, soit 9.3 % du prix moyen⁷. D'autres études ont démontré que la création d'un bureau d'information sur le crédit a d'autres retombées que la réduction des prix. (Sutherland, 2018) par exemple a démontré que l'existence d'un bureau d'information sur les crédits est synonyme d'une réduction des coûts de transfert pour les emprunteurs, notamment pour les petites entreprises et les jeunes entreprises.

Comptes courants

Les mesures correctives prises pour accroître la capacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées au moment où ils choisissent des produits bancaires sont courantes dans les différents pays. Elles peuvent revêtir différentes formes, allant de l'obligation faite aux établissements financiers de communiquer des informations utiles aux consommateurs à la fourniture de services destinés à faciliter les transferts de comptes d'une banque à une autre. Les sites de comparaison de prix accessibles sur Internet sont un instrument couramment utilisé pour effectuer des comparaisons de prix simples et aider ainsi les consommateurs à repérer facilement les prix les plus bas, même si le produit ne présente pas toujours les mêmes caractéristiques. Plusieurs études proposent une estimation de l'incidence de ces mesures correctives. Civic Consulting (2011^[27]) ont évalué l'effet des sites Internet de comparaison des prix sur le prix payé par les consommateurs. Des travaux portant sur différents produits et réalisés dans différents pays par Civic Consulting (2011^[27]) ont révélé que ces sites permettent de réaliser des économies estimées à environ 7.8 %. Dans la section suivante, on part de l'hypothèse que la création d'un site Internet de comparaison des prix sur le segment des comptes courants laisse espérer une réduction de 7.8 % des coûts totaux supportés sur un compte courant.

Enfin, l'octroi d'une licence bancaire à La Poste devrait avoir un impact sur l'ensemble du secteur de la banque de détail, y compris les comptes courants et les prêts bancaires. L'effet sur les prix de l'octroi d'une licence bancaire à La Poste est basé sur les méta-études contenues dans la boîte à outils de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence, qui estiment que le changement de prix de référence lorsque la réglementation limite la capacité de certains types de fournisseurs à fournir un bien ou un service est d'environ 15 % (OCDE, 2019^[21]).

Conclusions sur l'impact des prix

Le Tableau 10.3 présente une vision synthétique de la réduction de prix estimée utilisée pour le calcul des avantages procurés par la mise en œuvre des recommandations de l'OCDE. Comme décrit ci-dessus,

chaque secteur est affecté par plusieurs recommandations. Pour adopter une approche prudente, lorsque plusieurs recommandations affectent le même secteur, les effets sur les prix ne sont pas additionnés. Au lieu de cela, seul l'effet de prix le plus important est pris en compte.

Tableau 10.3. Estimation des effets sur les prix des recommandations choisies

Secteur	Recommandation	Impact sur les prix ρ	Source
Prêts bancaires	Bureau d'information sur le crédit	22.3%	(Love, Martínez Pería and Singh, 2016 ^[25]) (Martínez Pería and Singh, 2014 ^[26]), (OCDE, 2019 ^[21])
	Registre des actifs mobiliers		
	Octroi d'une licence bancaire à La Poste		
Comptes courants	Site Internet de comparaison des prix	15%	(Civic Consulting, 2011 ^[27]), (OCDE, 2019 ^[21])
	Octroi d'une licence bancaire à La Poste		

Sources : Love, Martínez Pería and Singh (2016^[25]), Collateral Registries for Movable Assets Does Their Introduction Spur Firms' Access to Bank Finance?, J Financ Serv Res 49, 1-37 (2016) <https://doi.org/10.1007/s10693-015-0213-2>; Martínez Pería and Singh (2014^[26]), The Impact of Credit Information Sharing Reforms on Firm Financing, <https://doi.org/10.1596/1813-9450-7013>; Civic Consulting (2011^[27]), Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods Final Report Part 1: Synthesis Report, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/24877d5b-a4a0-11e5-b528-01aa75ed71a1..>

10.2.4. Estimations des avantages procurés par la mise en œuvre des recommandations de l'OCDE choisies

Après application de la formule énoncée dans l'encadré 10.1, le Tableau 10.4 fait ressortir que les avantages procurés par la mise en œuvre des recommandations de l'OCDE se traduisent chaque année par une baisse des prix et des taux d'intérêt au profit des consommateurs et des entreprises se chiffrant à 325 millions EUR.

Tableau 10.4. Estimations des avantages pour le consommateur des recommandations choisies

Secteur	Recommandation	Élasticité de la demande ϵ	Revenus annuels (EUR) R	Impact sur les prix ρ	Avantages annuels (EUR)
Prêts bancaires	Bureau d'information sur le crédit	-1	1 513 379 763	22.3%	299 854 256
	Registre des actifs mobiliers				
	Octroi d'une licence bancaire à La Poste				
Comptes courants	Site Internet de comparaison des prix	-2	201 570 560	15%	25 700 246
	Octroi d'une licence bancaire à La Poste				
Total					325 554 502

Source : Calculs de l'OCDE basés sur les données fournies par la BCT

10.3. Conclusion

Comme il en a été question dans le chapitre 9, les recommandations de l'OCDE se renforcent mutuellement et de ce fait, de nombreux avantages se concrétiseront uniquement si ces recommandations sont mises en œuvre de conserve. Il est donc fortement recommandé d'envisager, autant que faire se peut, les séries de recommandations dans leur globalité. Étant donné la disponibilité limitée des données, ce chapitre a uniquement porté sur le chiffrage des avantages procurés par la mise en œuvre des recommandations en lien avec prêts bancaires et les comptes courants et elle ne quantifie pas l'impact des recommandations dans le secteur des paiements mobiles en raison d'un manque de données sur les chiffres d'affaires.

Les recommandations de l'OCDE considérées globalement devraient engendrer une baisse des prix et des taux d'intérêt d'un montant de près de 325 millions EUR par an pour les consommateurs et les entreprises. En supposant que les estimations des paramètres utilisés ne varient pas notablement au fil

du temps, ces avantages devraient se concrétiser année après année une fois que les recommandations auront été mises en œuvre. Ils sont cependant largement sous-estimés du fait que de nombreuses recommandations n'ont pas donné lieu à un chiffrage et du fait que l'estimation exclut les avantages dynamiques de la concurrence, qui peuvent être considérables, mais sont difficiles à appréhender.

Par exemple, Love et al. (2016^[25]) ont constaté que les entreprises des pays qui avaient mis en place des registres des biens meubles étaient 8 % plus susceptibles d'accéder à un financement bancaire et 7 % plus susceptibles d'avoir accès à des prêts bancaires. Cela suggère que de telles réformes ont des effets qui vont au-delà des réductions de prix. En outre, les bureaux d'information sur le crédit ont des effets qui vont également au-delà de la réduction des prix. Par exemple, Sutherland (2018^[28]) a constaté que les bureaux d'information sur le crédit réduisent les coûts de changement des emprunteurs, en particulier ceux des entreprises plus petites et plus récentes.

Références

- Aghion, P., M. Braun and J. Fedderke (2008), "Competition and productivity growth in South Africa", *Economics of Transition*, Vol. 16/4, pp. 741-768, <https://doi.org/10.1111/J.1468-0351.2008.00336.X>. [10]
- Arnold, J., G. Nicoletti and S. Scarpetta (2011), "The role of international production sharing in EU productivity and competitiveness Regulation, resource reallocation and productivity growth", *EIB Papers*, European Investment Bank, <http://www.eib.org/efs/> (accessed on 29 May 2023). [13]
- Barone, G. et al. (2008), "Service regulation and growth: Evidence from OECD countries", Banca d'Italia. [15]
- Blundell, R. et al. (1999), "Human Capital Investment: The Returns from Education and Training to the Individual, the Firm and the Economy", *Fiscal Studies*, Vol. 20/1, pp. 1-23. [2]
- Bourlès, R. et al. (2013), "Do Product Market Regulations in Upstream Sectors Curb Productivity Growth? Panel Data Evidence For OECD Countries", *The Review of Economics and Statistics*, Vol. 95/5, pp. 1750-1768, https://doi.org/10.1162/REST_A_00338. [14]
- Civic Consulting (2011), *Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods Final Report Part 1: Synthesis Report*, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/24877d5b-a4a0-11e5-b528-01aa75ed71a1> (accessed on 24 May 2023). [27]
- Daude, C. and C. de la Maisonnette (2018), "Network service deregulation and manufacturing exports in Greece", *OECD Economics Department Working Papers*, No. No. 1474, OECD, <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/d35026d6-en.pdf?expires=1685374287&id=id&accname=ocid84004878&checksum=C2798F99CBE1B02AB6E7263CBD79F570> (accessed on 29 May 2023). [20]
- Dehejia, R., H. Montgomery and J. Morduch (2012), "Do interest rates matter? Credit demand in the Dhaka slums", *Journal of Development Economics*, Vol. 97/2, pp. 437-449, <https://doi.org/10.1016/J.JDEVECO.2011.06.001>. [24]
- Disney, R., J. Haskel and Y. Heden (2003), "Restructuring and Productivity Growth in UK Manufacturing", *Source: The Economic Journal*, Vol. 113/489, pp. 666-694. [5]

- Égert, B. (2017), "Regulation, institutions and aggregate investment : New evidence from OECD countries", *OECD Economics Department Working Papers*, https://www.oecd-ilibrary.org/economics/regulation-institutions-and-aggregate-investment_a4ece3c5-en (accessed on 26 May 2023). [19]
- Fournier, J. (2015), "The Heterogeneity of Product Market Regulations", *OECD Economics Department Working Papers*, No. 1182, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/5js7xhxwrwd-en>. [16]
- Funakoshi, M. et al. (2009), "A Quantitative Analysis of Market Competition and Productivity", *Japanese Economy*, Vol. 36/1, pp. 27-47, <https://doi.org/10.2753/JES1097-203X360102>. [9]
- Griffith, R., S. Redding and J. Van Reenen (2004), "Mapping the Two Faces of R&D: Productivity Growth in a Panel of OECD Industries", *The Review of Economics and Statistics*, Vol. 86/4, pp. 883-895, <https://doi.org/10.1162/0034653043125194>. [3]
- Gross, D. and N. Souleles (2002), "Do Liquidity Constraints and Interest Rates Matter for Consumer Behavior? Evidence from Credit Card Data", *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 117/1, pp. 149-185, <https://doi.org/10.1162/003355302753399472>. [23]
- Januszewski, S. et al. (2002), "Product market competition, corporate governance and firm performance: an empirical analysis for Germany", *Research in Economics*, Vol. 56/3, pp. 299-332, <https://EconPapers.repec.org/RePEc:eee:reecon:v:56:y:2002:i:3:p:299-332> (accessed on 23 May 2023). [6]
- Karlan, D. and J. Zinman (2019), "Long-Run Price Elasticities of Demand for Credit: Evidence from a Countrywide Field Experiment in Mexico", *The Review of Economic Studies*, Vol. 86/4, pp. 1704-1746, <https://doi.org/10.1093/RESTUD/RDY046>. [22]
- Koke, J. et al. (2005), "Do Corporate Control and Product Market Competition Lead to Stronger Productivity Growth? Evidence from Market-Oriented and Blockholder-Based Governance Regimes", *Journal of Law and Economics*, Vol. 48/2, pp. 475-516, <https://doi.org/10.1086/428019>. [7]
- Love, I., M. Martínez Pería and S. Singh (2016), "Collateral Registries for Movable Assets Does Their Introduction Spur Firms' Access to Bank Finance?" *J Financ Serv Res* 49, pp. 1-37, <https://doi.org/10.1007/s10693-015-0213-2> (accessed on 25 July 2022). [25]
- Martínez Pería, M. and S. Singh (2014), "The Impact of Credit Information Sharing Reforms on Firm Financing", <https://doi.org/10.1596/1813-9450-7013> (accessed on 17 July 2022). [26]
- Nickell, S. (1996), "Competition and Corporate Performance", <https://doi.org/10.1086/262040>, Vol. 104/4, pp. 724-746, <https://doi.org/10.1086/262040>. [1]
- Nicoletti, G., S. Scarpetta and O. Boylaud (2000), "Summary Indicators of Product Market Regulation with an Extension to Employment Protection Legislation", *OECD Economics Department Working Papers*, No. 226, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/215182844604>. [29]
- Nicoletti, G., S. Scarpetta and P. Lane (2003), "Regulation, Productivity and Growth: OECD Evidence", *Economic Policy*, Vol. 18/36, pp. 9-72. [18]
- OCDE (2019), *OECD Competition Assessment Toolkit*, <https://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm> (accessed on 22 May 2023). [21]

- OCDE (2018), *Études économiques de l'OCDE : Tunisie 2018: Évaluation économique*, OECD [17]
Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/eco_surveys-tun-2018-fr.
- OCDE (2014), *Factsheet on how competition policy affects macro-economic outcomes*, [4]
<https://www.oecd.org/daf/competition/factsheet-macroeconomics-competition.htm>.
- Okada, Y. (2005), "Competition and productivity in Japanese manufacturing industries", *Journal of the Japanese and International Economies*, Vol. 19/4, pp. 586-616, [8]
<https://ideas.repec.org/a/eee/jjieco/v19y2005i4p586-616.html> (accessed on 24 May 2023).
- Ospina, S. and M. Schiffbauer (2010), "Competition and Firm Productivity: Evidence from Firm-Level Data". [11]
- Sutherland, A. (2018), "Does credit reporting lead to a decline in relationship lending? Evidence from information sharing technology", *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 66/1, [28]
pp. 123-141, <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2018.03.002>.
- Tang, J. and W. Wang (2005), "Product Market Competition, Skill Shortages and Productivity: Evidence from Canadian Manufacturing Firms", *Journal of Productivity Analysis*, Vol. 23/3, [12]
pp. 317-339, <https://doi.org/10.1007/S11123-005-2213-Y>.

Notes

¹ La méthodologie suivie pour ce projet cadre avec celle élaborée par l'OCDE pour la réglementation des marchés de produits (RMP). Afin d'apprécier la position d'un pays en matière de réglementation et d'assurer un suivi de l'avancée des réformes au fil du temps, l'OCDE a, en 1998, mis au point une série d'indicateurs de la RMP applicables à l'échelle de l'ensemble de l'économie (Nicoletti, Scarpetta and Boylaud, 2000^[29]) ; ces indicateurs ont fait l'objet d'une mise à jour en 2003, 2008 et 2013.

² Fournier (2015^[16]) ont révélé que les réglementations nationales, évaluées selon les indicateurs RMP applicables à l'ensemble de l'économie, sont préjudiciables aux exportations et réduisent l'intensité des échanges commerciaux (définie comme la part des échanges dans le PIB). Les différences entre les réglementations nationales pèsent aussi sur l'intensité des échanges commerciaux. Une convergence entre les RMP des États membres de l'Union européenne pourrait par exemple accroître l'intensité des échanges commerciaux en son sein de plus de 10 %. Fournier (2015^[16]) a étudié les effets de l'hétérogénéité des RMP dans les pays de la zone OCDE et en a conclu qu'une réduction de 20 % de la divergence entre les réglementations permettrait d'accroître l'IDE de 15 % en moyenne dans les pays de l'OCDE. Il a mené des recherches sur les composantes spécifiques des indicateurs RMP et découvert que les réglementations imposées par les autorités et les mesures de protection des entreprises en place (comme les exemptions aux règles réprimant les ententes et les barrières à l'entrée pour les industries de réseau et les services) sont particulièrement préjudiciables au sens où elles freinent les investissements transfrontaliers.

³ Arnold Nicoletti and Scarpetta (2011^[13]) ont analysé des données au niveau des entreprises recueillies dans dix pays entre 1998 et 2004 en se servant des indicateurs RMP de l'OCDE au niveau des secteurs et en ont conclu qu'une RMP plus restrictive réduit la PMF des entreprises.

⁴ Égert (2017^[19]) a étudié les moteurs de PMF agrégée à partir d'un échantillon de 30 pays de l'OCDE et sur une période de 30 ans.

⁵ L'étude de 15 pays et de 20 secteurs d'activité de 1985 à 2007 a permis d'estimer les effets d'une réglementation applicable à des secteurs de services en amont sur la croissance de la productivité en aval.

⁶ Étant donné que le taux d'intérêt moyen versé est de 13 % pour l'échantillon considéré, le pourcentage de réduction du prix moyen est de $2.9 \% / 13 \% = 22.3 \%$.

⁷ Étant donné que le taux d'intérêt moyen versé est de 14 % pour l'échantillon considéré, le pourcentage de réduction du prix moyen est de $1.3 \% / 14 \% = 9.3 \%$.

Annexe A. Méthodologie d'évaluation de la concurrence

La présente annexe décrit la méthodologie d'évaluation de la concurrence.

Étape 1 : cartographie des secteurs et recueil des textes réglementaires et législatifs

La première étape devait permettre de repérer et de recueillir les textes réglementaires et législatifs visant le secteur étudié. Pour recenser les dispositions réglementaires qui nous intéressent, des recherches ont été menées dans la base de données juridiques Qanouni et dans la liste des textes de loi pertinents accessible sur le site Internet de la Banque centrale de Tunisie (BCT). La BCT a également contribué à ces recherches.

Au fil du projet, la liste des textes de loi a été affinée, à mesure que de nouveaux textes étaient découverts par l'équipe ou adoptés par les autorités ou que les premiers textes retenus se révélaient non applicables dans les secteurs concernés ou cessaient d'être en vigueur. Une recherche affinée a rendu 68 textes de loi applicables au secteur bancaire analysés dans le cadre de ce projet.

Un autre objectif important de la première étape (et qui est resté d'actualité pendant toute la durée du projet) a été l'établissement de liens avec les acteurs du marché par l'intermédiaire des autorités compétentes, des associations sectorielles et d'acteurs privés présents dans les secteurs concernés. L'équipe de l'OCDE a rencontré des représentants des pouvoirs publics et du secteur privé, tant dans le cadre de réunions virtuelles que physiques lorsque la situation liée à la pandémie de COVID-19 le permettait. Des entretiens avec des acteurs du marché ont permis de mieux comprendre comment les secteurs étudiés fonctionnaient en pratique et ont été utiles à la réflexion sur les obstacles éventuellement créés par la législation.

Étape 2 : examen des textes et sélection des dispositions devant faire l'objet d'une analyse plus approfondie

Durant la deuxième étape, l'essentiel du travail a consisté à examiner la législation pour repérer les dispositions potentiellement restrictives, de même que pour pouvoir fournir un aperçu de la situation économique des différents secteurs. Les textes rassemblés au cours de la première étape ont donc été passés au crible au moyen de la méthode décrite dans le Manuel pour l'évaluation de la concurrence. Mis au point par l'OCDE, le Manuel (OCDE, 2019^[1]) offre une méthodologie générale pour rechercher les restrictions superflues et pour élaborer d'autres solutions, moins restrictives mais permettant d'atteindre les objectifs visés par les mesures concernées.

Il contient en particulier une liste de référence qui consiste en une série de questions simples à poser pour repérer les textes législatifs et réglementaires qui risquent de restreindre indûment la concurrence (encadré A A.1). L'OCDE a donc fait appel à cette méthode pour recenser toutes les dispositions pouvant être rattachées à certaines des questions de la liste. Les autorités ont eu plusieurs occasions pour formuler des commentaires. La liste définitive contenait 61 dispositions susceptibles de restreindre la concurrence. L'OCDE a également établi, pour chaque secteur d'activité, une carte d'identité économique détaillée (et l'a affinée par la suite) présentant les grandes tendances et principaux indicateurs du secteur, par exemple la production, l'emploi et les prix, avec des comparaisons avec d'autres pays de la région MENA et des pays Membres de l'OCDE le cas échéant.

Encadré A A.1. Manuel pour l'évaluation de la concurrence

Une évaluation approfondie de l'impact sur la concurrence est nécessaire quand une loi ou un projet de réglementation :

A) Limite le nombre ou l'éventail des fournisseurs

Ce sera probablement le cas si la réglementation :

1. accorde des droits exclusifs à un fournisseur de biens ou services ;
2. impose l'obligation d'obtenir une licence, un permis ou une autorisation pour l'exercice de l'activité ;
3. restreint les possibilités de fourniture d'un bien ou service par certaines catégories de fournisseurs ;
4. accroît sensiblement le coût de l'entrée ou de la sortie d'un fournisseur ;
5. crée un obstacle géographique empêchant une entreprise de fournir des biens et services, d'offrir de la main d'œuvre ou d'effectuer des investissements.

B) Limite la capacité de concurrence des fournisseurs

Ce sera probablement le cas si la réglementation :

1. restreint la possibilité, pour les vendeurs, de fixer les prix des biens ou services ;
2. limite la liberté des fournisseurs de faire de la publicité pour leurs biens et services ou de les commercialiser ;
3. fixe des normes de qualité des produits qui confèrent un avantage à certains fournisseurs par rapport aux autres ou qui sont supérieures au niveau que choisiraient un grand nombre de clients bien informés ;
4. augmente sensiblement les coûts de production de certains fournisseurs par rapport aux autres, tout particulièrement en traitant différemment les entreprises en place et les nouveaux entrants.

C) Réduit l'incitation des fournisseurs à se livrer concurrence

Ce sera probablement le cas si la réglementation :

1. crée un régime d'autoréglementation ou de coréglementation ;
2. oblige ou encourage à rendre publiques les informations concernant la production des fournisseurs, leurs prix, leur chiffre d'affaires ou leurs coûts ;
3. fait échapper l'activité d'un secteur ou d'une catégorie de fournisseurs au droit commun de la concurrence.

D) Limite les choix et l'information des clients

Ce sera probablement le cas si la réglementation :

1. limite pour les consommateurs la liberté de choix de leurs fournisseurs ;
2. freine la mobilité des clients des fournisseurs de biens ou services en augmentant le coût explicite ou implicite d'un changement de fournisseur ;
3. modifie fondamentalement les informations dont ont besoin les acheteurs pour faire efficacement leur choix.

Source : OCDE (2019^[1]), OECD Competition Assessment Toolkit, <https://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm>

Étape 3 : évaluation approfondie des atteintes à la concurrence

Les dispositions sélectionnées durant la troisième étape ont fait l'objet d'un examen complémentaire visant à déterminer si elles risquaient de porter atteinte à la concurrence. Parallèlement, l'équipe a effectué des recherches sur les objectifs poursuivis par les dispositions sélectionnées en organisant des discussions avec les autorités compétentes et par l'étude de travaux de recherche universitaires. L'analyse approfondie des atteintes à la concurrence a été effectuée au moyen d'une méthode qualitative et a mobilisé divers outils, notamment l'analyse économique et une comparaison avec des réglementations en vigueur dans d'autres pays. Toutes les dispositions ont été analysées sur la base des indications contenues dans le Manuel pour l'évaluation de la concurrence. Les discussions avec les experts de l'administration et les acteurs du marché ont permis de compléter l'analyse par des informations essentielles sur la mise en œuvre et les effets des dispositions. Au cours de l'Étape 3, plusieurs éventuelles barrières ont été éliminées de l'analyse car l'équipe en a conclu que les dispositions ne nuisaient pas à la concurrence. À l'issue de l'Étape 3, il restait 61 barrières considérées comme pouvant nuire à la concurrence.

Étapes 4 et 5 : formulation de recommandations et établissement du rapport final

L'équipe de l'OCDE s'est appuyée sur les résultats de la troisième étape pour formuler des recommandations concernant les dispositions dont elle avait établi l'effet restrictif sur la concurrence et pour remédier aux facteurs à l'origine des mauvais résultats recensés. Elle s'est à cette fin appuyée dans la mesure du possible sur l'expérience internationale. L'équipe a également, dans la mesure du possible, quantifié les avantages pour les consommateurs apportés par les recommandations. Pour ce faire, la méthodologie standard de l'OCDE de quantification des avantages pour le consommateur a été utilisée.

Annexe B. Cadre réglementaire

Selon les études de l'OCDE, le cadre réglementaire du secteur bancaire comprend des lois sectorielles des décrets (présidentiels, gouvernementaux ou ministériels), des arrêtés ministériels, des circulaires, des notes, des décisions et des codes de conduite. La législation s'articule autour de deux principaux textes de loi : la Loi 2016-48 du 11 juillet 2016 relative aux banques et aux établissements financiers et la Loi 2016-35 du 25 avril 2016 portant fixation du statut de la Banque centrale de Tunisie.

La Loi 2016-48 fixe les conditions d'exercice dans le secteur bancaire et les conditions de supervision des banques et établissements financiers afin d'assurer le bon fonctionnement du marché, de protéger les clients et de maintenir la stabilité financière. La Loi 2016-35 garantit l'indépendance de la banque centrale et fixe ses principaux objectifs. Aux fins du présent rapport, les principaux textes de loi incluent les dispositions énoncées ci-dessous. Les lois de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et les lois relatives à la politique monétaire (y compris les taux de change), aux services de banques islamiques, aux plans d'épargne, aux investissements financiers, aux opérations interbancaires, à la comptabilité, à la stabilité financière et les lois de nature strictement prudentielle n'ont pas été prise en compte dans le cadre de cette analyse.

Dispositifs institutionnels

- *Décret gouvernemental 2017-1259 du 17 novembre 2017, fixant la composition et les règles d'organisation et de fonctionnement de l'observatoire de l'inclusion financière ainsi que la liste des institutions et administrations concernées par son intervention.*
- *Décret 2009-88 du 13 janvier 2009 portant création d'un centre de recherches et d'études financières et monétaires et fixant son organisation et les modalités de son fonctionnement.*
- *Décret 2006-1881 du 10 juillet 2006, fixant les conditions d'exercice de l'activité de médiateur bancaire.*

Accès au marché

- *Décision de la commission d'agrément 2017-04 du 31 juillet 2017, relative aux procédures de dépôt des demandes d'agrément.*
- *Circulaire 86-13 du 6 mai 1986, relative à l'activité des banques non-résidentes.*
- *Circulaire 2006-05 du 20 juin 2006 relative à l'ouverture, à la clôture et au transfert des succursales, des agences et des bureaux périodiques par les établissements de crédit agréés.*

Comptes courants et autres services bancaires

- *Décret 2006-1880 du 10 juillet 2006, fixant la liste et les conditions des services bancaires de base.*
- *Circulaire aux établissements de crédit 2006-12 du 19 octobre 2006 relative aux attributs de la qualité des services bancaires.*

- *Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie 2020-05 du 19 mars 2020, portant sur les mesures relatives à la tarification et à la continuité de certains services bancaires.*

Prêts

- *Loi 2008-56 du 4 août 2008 relative aux taux d'intérêt excessifs.*
- *Décret 2000-462 du 21 février 2000 fixant les modalités de calcul du taux d'intérêt effectif global et du taux d'intérêt effectif moyen et leur mode de publication.*
- *Circulaire aux banques et aux établissements financiers 2000-03 du 27 mars 2000 relative à la fixation des crédits soumis au même taux d'intérêt excessif et des commissions bancaires entrant dans le calcul des taux d'intérêt effectifs globaux et détermination des taux d'intérêt effectifs moyens sur les crédits bancaires.*
- *Circulaire de la banque centrale de Tunisie 2019-09 relative aux procédures de consultation des données enregistrées dans la Centrale d'Informations de la Banque centrale de Tunisie.*

Services de paiement

- *Circulaire de la Banque centrale de Tunisie 2018-16 du 31 décembre 2018 relative aux règles régissant l'activité et le fonctionnement des établissements de paiement.*
- *Circulaire de la Banque centrale de Tunisie 2020-11 du 18 mai 2020, relative aux conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique.*

Annexe C. Méthodologies de sondages auprès des consommateurs et des TPME

La présente annexe décrit les méthodologies de sondages auprès des consommateurs et des TPME. Elle a été préparée par Emrhod.

Enquête auprès des consommateurs

Les principaux objectifs de l'enquête étaient :

- Estimer la proportion de personnes disposant d'un compte courant, d'un compte de dépôt ou d'aucun de ces deux types de compte ;
- Estimer la part de l'offre des fournisseurs de comptes courants
- Identifier les facteurs qui influencent les décisions des particuliers lorsqu'ils choisissent un fournisseur de comptes courants
- Comprendre comment les particuliers utilisent les comptes courants. Il s'agit notamment d'évaluer la propension des consommateurs à rechercher des comptes courants, à changer de fournisseur et à identifier les facteurs qui motivent leur choix.
- Comprendre les raisons pour lesquelles certaines personnes n'ont pas de compte courant.

La population cible de l'enquête était les utilisateurs potentiels de comptes courants (i.e. âgés de 18 ans ou plus). En particulier, l'un des objectifs étant d'estimer la proportion d'individus disposant d'un compte courant et les parts d'offre des prestataires, l'échantillon est représentatif de la population adulte tunisienne et comprend i) à la fois des individus disposant d'un compte courant et des individus n'en disposant pas et ii) à la fois des individus disposant d'un compte courant auprès d'une banque et des individus disposant d'un compte courant auprès de La Poste.

Le reste de la section comprend une vue d'ensemble de la méthodologie et une description du questionnaire, de la méthode de collecte des données et des pondérations utilisées.

Aperçu de la méthodologie

L'OCDE a mandaté Emrhod Consulting, une agence d'études de marché ayant des bureaux à Tunis et à Alger, pour réaliser l'enquête auprès des consommateurs. Emrhod a réalisé 2 999 entretiens téléphoniques entre juin et août 2022. Pour s'assurer que l'échantillon était représentatif de la population cible, les analystes ont utilisé des questions de filtrage faisant appel à des données démographiques clés (géographie, âge et sexe). Voir plus de détails ci-dessous.

Les participants à l'enquête ont été appelés à l'aide d'une base de données de numéros de téléphone comprenant les numéros des quatre opérateurs de télécommunications actifs en Tunisie. Les numéros de téléphone ont été tirés au hasard de la base de données en fonction de la part de l'offre de chaque opérateur. Bien que cette méthodologie exclue les participants qui n'ont pas accès à un téléphone mobile, cela n'a pas exclu beaucoup de personnes car la pénétration du marché du téléphone mobile en Tunisie est élevée, à 130,5% (Instance nationale des télécommunications - juillet 2021).

La représentativité de l'échantillon a été vérifiée à l'aide des données du recensement de la population de 2014, qui étaient les données disponibles les plus récentes. Le tableau A.C.1 compare la population cible et l'échantillon utilisé par région géographique.

Tableau A C.1. Population adulte répartie par région géographique par rapport à l'échantillon utilisé

Région	Population	Échantillon
Grand Tunis	24%	25%
Nord Est	14%	14%
Nord-Ouest	11%	9%
Centre Est	24%	15%
Centre Ouest	13%	13%
Sud-Est	8%	18%
Sud-Ouest	5%	6%
Total	100%	100%

Source : Recensement de la population 2014 de l'Institut national des statistiques, (total de la population : 10.982.754) ; Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (D2, N=2 999).

Le tableau A.C.2 compare la population cible et l'échantillon par sexe et le tableau A.C.3 compare la population cible et l'échantillon par âge.

Tableau A C.2. Population adulte répartie par sexe par rapport à l'échantillon utilisé

Genre	Population	Échantillon
Hommes	49.8%	49.88
Femmes	50.2%	50.12
Total	100%	100%

Source : Recensement de la population 2014 de l'Institut national des statistiques, (total de la population : 10.982.754) ; Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (D2, N=2 999).

Tableau A C.3. Population adulte répartie par âge par rapport à l'échantillon utilisé

Tranche d'âge	Population	Échantillon
Entre 18 et 25 ans	16.30%	Entre 18 et 24 ans 16.27%
Entre 26 et 35 ans	24%	Entre 25 et 34 ans 20.47%
Entre 36 et 45 ans	19.50%	Entre 35 et 44 ans 16.11%
Entre 46 et 55 ans	17%	Entre 45 et 54 ans 13.74%
55 ans et plus	23.30%	Entre 55 et 64 ans 22.37%
		65 ans et plus 10.90%
Total	100%	100%

Source : Recensement de la population 2014 de l'Institut national des statistiques (total de la population : 10.982.754) ; Enquête de l'OCDE auprès des consommateurs (D2, N=2 999).

Questionnaire d'enquête

Le questionnaire de l'enquête a été élaboré par l'OCDE en collaboration avec Emrhod Consulting. Il a été testé auprès d'un groupe pilote de 50 personnes avant son lancement, ce qui a donné lieu à quelques modifications mineures.

Le questionnaire final contenait 53 questions qui étaient un mélange de questions à choix multiples et de questions ouvertes. Toutes les questions à choix multiples comportaient une option "autre" au cas où la réponse préférée du répondant n'était pas mentionnée. Aucune des 53 questions n'a été posée à l'ensemble des répondants, car de nombreuses questions dépendaient des réponses précédentes. Par exemple, les personnes qui ont déclaré ne pas avoir de compte courant ont été interrogées sur les raisons

de cette absence, tandis que celles qui en avaient un ont été interrogées sur l'utilisation qu'elles en faisaient. Par conséquent, le nombre total de questions posées à chaque personne interrogée dépendait de son expérience et de son engagement dans le secteur des comptes courants.

Le questionnaire a été élaboré de manière à minimiser les effets de cadrage, c'est-à-dire le risque que les réponses des répondants soient influencées par la conception de l'enquête. Par exemple, en plus du projet pilote et de la rédaction minutieuse des questions, Emrhod Consulting a randomisé l'ordre des réponses à choix multiples disponibles dans certaines questions, par exemple dans la question demandant les raisons de certains choix. Le questionnaire a également été conçu pour être le plus simple possible. Par exemple, les questions étaient limitées au compte principal détenu par les consommateurs et des questions supplémentaires étaient posées aux consommateurs détenant plus d'un compte. Dans certains cas, le questionnaire permettait aux répondants de choisir plusieurs réponses à une même question, par exemple lorsque la question demandait la raison de certains choix.

Le questionnaire comprenait six groupes de questions et une série de questions démographiques.

- Partie A - Introduction. Cette partie comprenait des questions visant à déterminer si les personnes interrogées possédaient un compte courant et le fournisseur utilisé.
- Partie B - Recherche d'un autre fournisseur. Cette partie comprenait des questions sur la propension à faire des recherches et sur les critères utilisés pour choisir le fournisseur.
- Partie C - Utilisation du compte. Cette partie comprenait des questions sur la fréquence d'utilisation du compte, sur l'existence d'une carte associée au compte et sur la satisfaction des consommateurs.
- Partie D - Commutation et multi-homing. Cette partie comprenait des questions visant à déterminer si (et si oui, quand) les répondants ont changé de compte et pour quelles raisons.
- Partie E - Absence de compte courant personnel. Cette partie comprenait des questions sur les raisons pour lesquelles certaines personnes n'avaient pas de compte courant (si elles n'en avaient pas).
- Partie F - Visite à l'agence. Cette partie comprenait des questions sur les raisons et la fréquence des visites à l'agence

Collecte de données

L'enquête a été menée pendant les jours ouvrables entre le 6 juin et le 10 août 2022.

Des processus d'assurance qualité ont été mis en place pour garantir des résultats fiables. Par exemple, l'OCDE a contrôlé certains appels à des fins de vérification de la qualité. De plus, les superviseurs d'Emrhod Consulting ont contrôlé la qualité d'au moins deux appels complets pour chaque enquêteur le premier jour de travail sur le terrain et ont fourni un retour d'information. Dans l'ensemble, tous les appels ont été enregistrés et 50 % des appels de chaque enquêteur ont été vérifiés (20% écoute en direct des interviews et 30% écoute des enregistrements).

Pour s'assurer que les réponses n'étaient pas biaisées en faveur des personnes plus susceptibles de répondre en semaine (par exemple parce qu'elles travaillaient en semaine), Emrhod Consulting a également passé des appels pendant un week-end. Les résultats n'ont pas montré de différence significative par rapport aux autres résultats, ce qui a permis de s'assurer que les résultats n'étaient pas affectés par un biais important.

La durée moyenne des appels était de 00:13:41.

La base de données a été repondérée sur la base de trois données démographiques clés : l'âge, le sexe et la région géographique. Les pondérations utilisées étaient basées sur les données du recensement de la population de 2014.

Enquête auprès des MPME

Les principaux objectifs de l'enquête auprès des MPME étaient les suivants :

- estimer la proportion de micro, petites et moyennes entreprises (MPME) disposant de comptes courants d'entreprise.
- estimer la part de l'offre des fournisseurs de comptes courants professionnels.
- comprendre comment les MPME utilisent les comptes courants et identifier les facteurs qui influencent les décisions des MPME lorsqu'elles choisissent des fournisseurs de comptes courants.
- comprendre comment les MPME recherchent des financements et identifier les principaux obstacles qui empêchent les MPME d'accéder au financement.

La population cible initiale de l'enquête était les petites et moyennes entreprises (c'est-à-dire les entreprises comptant plus de 5 et moins de 200 employés). Compte tenu du faible taux de réponse initial, la portée de l'enquête a été élargie pour inclure les micro-entreprises. Le reste de la section comprend une vue d'ensemble de la méthodologie et une description du questionnaire, de la méthode de collecte des données et de la pondération utilisée.

Aperçu de la méthodologie

Emrhod Consulting a réalisé 1 006 entretiens entre juillet et octobre 2022. Les 489 premiers entretiens ont été réalisés par téléphone (CATI). Cependant, étant donné le faible taux de réponse, Emrhod Consulting a réalisé les 516 entretiens restants en face à face (CAPI). Pour s'assurer que l'échantillon était représentatif de la population cible, Emrhod Consulting a posé des questions de sélection en utilisant des paramètres démographiques clés tels que le nombre d'employés, la géographie et le secteur économique.

Les entretiens ont été organisés à l'avance et menés avec le propriétaire de l'entreprise, le directeur financier ou les employés concernés par les décisions relatives à l'ouverture et à la gestion du compte courant de l'entreprise et au traitement des demandes de financement.

Les coordonnées des répondants à l'enquête sur les MPME proviennent d'une base de données qui rassemble des informations provenant de diverses sources, notamment les Pages Jaunes de Tunisie et la base de données des entreprises industrielles du ministère de l'Industrie (Ministère de l'Industrie, 2023^[1]). Cela signifie que les entreprises informelles n'étaient pas représentées dans l'échantillon, qui a donc probablement surestimé la proportion réelle d'entreprises disposant d'un compte courant.

Les représentants de l'échantillon ont été vérifiés à l'aide des informations du Registre Nationale des Entreprises (RNE). Le tableau A.C.4 compare la population cible et l'échantillon utilisé en fonction du nombre de salariés.

Tableau A.C.4. MPME réparties par nombre d'employés par rapport à l'échantillon utilisé

Type d'entreprise	Nombre de salariés	RNE	Échantillon
Micro	1-5 salariés	50%	35%
Petite	6-49 salariés	44%	52%
Moyenne	50-199 salariés	6%	12%
Total		100%	99%

Note : Le total peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : *Registre Nationale des Entreprises*; enquête MPME (S1, N=1006).

Le tableau A.C.5 compare la population cible et l'échantillon par région géographique et le tableau A.C.6 compare la population cible et l'échantillon par secteur économique.

Tableau A C.5. MPME réparties par région géographique par rapport à l'échantillon utilisé

Région	RNE	Échantillon
Grand Tunis	44%	46%
Nord Est	4%	5%
Nord-Ouest	5%	9%
Centre Est	30%	29%
Centre Ouest	5%	1%
Sud-Est	8%	8%
Sud-Ouest	3%	1%
Total	99%	99%

Note : Le total peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : *Registre Nationale des Entreprises*; enquête MPME (S1, N=1006).

Tableau A C.6. MPME réparties par secteur économique par rapport à l'échantillon utilisé

Secteur économique	RNE	Échantillon
Agriculture, sylviculture et pêche	3%	2%
Industrie	36%	12%
Construction	8%	6%
Commerce. Réparation automobile et d'articles ménagers	23%	6%
Transport et entreposage	3%	3%
Hébergement et restauration	5%	3%
Information et communication	4%	6%
Autres activités	19%	64%
Total	100%	100%

Note : Le total peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : *Registre Nationale des Entreprises*; enquête MPME (S1, N=1006).

Questionnaire d'enquête

Comme pour l'enquête auprès des consommateurs, le questionnaire de l'enquête auprès des PME a été élaboré par l'OCDE en collaboration avec Emrhod Consulting, qui l'a traduit en arabe. Il a été testé dans le cadre d'un projet pilote impliquant 50 entreprises, ce qui a donné lieu à quelques modifications mineures avant son lancement.

Le questionnaire final comprenait 64 questions à choix multiples et des questions ouvertes. Toutes les questions à choix multiples comportaient une option "autre" au cas où la réponse préférée du répondant n'était pas mentionnée. Aucune des 64 questions n'a été posée à l'ensemble des répondants, car de nombreuses questions dépendaient des réponses aux questions précédentes, par exemple si les répondants avaient un compte courant ou s'ils avaient fait une demande de financement. Le nombre total de questions posées à chaque répondant dépendait de son expérience et de son engagement dans le secteur des comptes courants et de ses besoins financiers.

Comme pour l'enquête auprès des consommateurs, l'enquête a été conçue de manière à minimiser les effets de cadrage. Emrhod Consulting a réalisé un projet pilote et a randomisé l'ordre des réponses à choix multiples disponibles. Le questionnaire a également été conçu pour être aussi simple que possible. Il comprenait sept groupes de questions et une série de questions relatives aux caractéristiques des entreprises. Les cinq premiers groupes de questions reflétaient largement les questions de l'enquête auprès des consommateurs.

- Partie A - Introduction : Cette partie comprenait des questions visant à déterminer si les personnes interrogées possédaient un compte courant et à connaître les prestataires qu'elles utilisaient.
- Partie B - Recherche d'un fournisseur : Cette partie comprenait des questions sur la propension à comparer les prix et sur les critères utilisés pour sélectionner les prestataires.
- Partie C - Utilisation du compte : Cette partie comprenait des questions sur la fréquence d'utilisation des comptes, sur le fait de savoir si les consommateurs avaient des cartes associées aux comptes, et sur la satisfaction des consommateurs.
- Partie D - Changement de fournisseur et multi-homing : Cette partie comprenait des questions visant à déterminer si (et, le cas échéant, quand) les personnes interrogées avaient changé de compte et pour quelles raisons.
- Partie E - Absence de compte courant personnel : Cette partie comprenait des questions sur les raisons pour lesquelles certaines personnes n'avaient pas de compte courant (si elles n'en avaient pas).
- Partie F - Accès au financement : Cette partie comprenait des questions sur l'accès des entreprises au financement.
- Partie G - Transactions transfrontalières : Cette partie comprenait des questions sur le besoin et l'utilisation des facilités de paiement transfrontalières.

Collecte de données

L'enquête a été réalisée les jours ouvrables entre le 27 juin et le 13 octobre 2022. Comme pour l'enquête auprès des consommateurs, les appels ont été effectués entre 9h00 et 14h00 en juillet et août et entre 9h00 et 17h00 dans les autres cas. Étant donné que les répondants sont des entreprises, il n'y avait pas d'inquiétude quant au fait de mener des entretiens uniquement pendant les jours de semaine. La durée moyenne des appels était de 17 minutes et 15 secondes. Les enquêteurs ont été informés des objectifs de l'enquête, de la population ciblée et du questionnaire. Les enquêteurs ont également participé à des jeux de rôle entre eux afin d'assurer une approche cohérente. Les enquêteurs ont également reçu des instructions écrites au format électronique qu'ils pouvaient consulter avant et pendant les entretiens.

Les mêmes processus d'assurance qualité que ceux suivis pour l'enquête auprès des consommateurs ont été utilisés pour garantir des résultats solides pour l'enquête auprès des MPME. L'OCDE a contrôlé certains appels à des fins de vérification de la qualité et les superviseurs d'Emrhod Consulting ont contrôlé la qualité d'au moins deux appels complets par enquêteur le premier jour du travail sur le terrain et ont fourni un retour d'information. Dans l'ensemble, tous les appels ont été enregistrés et 20% des appels effectués par chaque enquêteur ont été vérifiés.

La base de données a été repondérée sur la base de trois données démographiques clés : le nombre d'employés, la géographie et le secteur économique. Les pondérations utilisées étaient basées sur le nombre d'employés, la géographie et le secteur économique.

Références

Ministère de l'industrie, D. (2023), *Direction des entreprises industrielles*, <http://www.tunisieindustrie.nat.tn/en/dbi.asp> (accessed on 7 June 2023).

[1]

Étude de marché sur la concurrence dans le secteur de la banque de détail en Tunisie

Cette étude de marché fournit une évaluation de la concurrence dans trois grands domaines du secteur de la banque de détail en Tunisie : les comptes courants, les prêts bancaires pour les micro, petites et moyennes entreprises et les services de paiement mobile. Le rapport identifie les domaines où la concurrence ne fonctionne pas aussi bien qu'elle le pourrait, réduisant la mobilité des clients et l'accès au financement et limitant la pression concurrentielle que les entreprises fintech peuvent exercer sur les banques traditionnelles. Le rapport fournit une série de recommandations visant à améliorer les résultats du marché pour les utilisateurs de services financiers et comprend des estimations de l'impact attendu de la mise en œuvre des recommandations sur l'économie. Cette étude de marché sur la concurrence fait partie d'un projet plus large visant à favoriser les réformes pro-concurrentielles en Tunisie.



Financé par
l'Union européenne



IMPRIMÉ ISBN 978-92-64-54395-9
PDF ISBN 978-92-64-97361-9



9 789264 543959