

DOSSIER PAYS

Banque centrale du Kenya, CGAP, FSD Kenya, Bureau national des statistiques du Kenya.

Type d'outil de surveillance du marché : **Enquêtes téléphoniques**

Sous-type : **Entretien téléphonique assisté par ordinateur**

Les enquêtes téléphoniques dans le cadre des entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (ETAO) ont permis à la Banque centrale du Kenya (CBK) de comprendre la taille du marché du crédit numérique, l'utilisation du crédit numérique, l'expérience des clients avec le crédit numérique et les risques connexes. À titre d'illustration, les résultats d'une enquête téléphonique ont fait ressortir que 47 % des emprunteurs de crédit numérique au Kenya l'ont remboursé en retard et que 12 % d'entre elles ont déclaré avoir fait défaut, d'où les préoccupations des organismes de supervision des pratiques commerciales.

Contexte

- En 2017, le CGAP et FinAccess Management (FAM - une collaboration entre la CBK, FSDK et le KNBS) ont mené des enquêtes téléphoniques de grande envergure auprès des utilisateurs et non-utilisateurs de crédit numérique au Kenya, afin d'en savoir davantage sur leur expérience du crédit numérique¹. En tant que première enquête à grande échelle axée sur la demande dédiée au sujet, l'étude a mis l'accent sur l'identification des risques potentiels en émergence découlant de ces nouvelles sources de crédit.
- Au Kenya, la réglementation générale relative à la protection des consommateurs s'applique aux produits de crédit numérique proposés par une institution financière réglementée ou avec cette dernière. Ces règles ne s'appliquent toutefois pas aux produits de crédit numérique

1 Les caractéristiques du crédit numérique intègrent l'accès instantané aux prêts, les décisions de crédit automatisées, ainsi que les décaissements et les remboursements à distance.

Fiche d'information

Pays : Kenya

Autorité : Banque centrale du Kenya (CBK)

Secteur : Crédit numérique

Outil : Enquêtes téléphoniques (entretiens téléphoniques assistés par ordinateur [ETAO])

À quoi sert l'outil ? Pour comprendre l'expérience des clients en matière de crédit numérique, les utilisations du crédit numérique et les risques émergents.

Tiers : CGAP, Financial Sector Deepening Kenya (FSDK), Ipsos (prestataire), Bureau national des statistiques du Kenya (KNBS)

Coût estimatif du prestataire* : 80 000 \$

Année(s) d'utilisation : 2017 à ce jour

Mots-clés : ETAO, enquêtes axées sur la demande, crédit numérique, octroi de crédits numériques, prêts numériques, Ipsos, Kenya, emprunts multiples, surendettement, enquêtes téléphoniques.

* Ne prend pas en compte les coûts indirects tels que le temps du personnel de la CBK, du CGAP, de FSDK et du KNBS.

non réglementés, notamment ceux provenant de prêteurs utilisant des applications ou de partenariats entre des opérateurs de réseaux de téléphonie mobile (ORTM) et des prêteurs non réglementés. Il en résulte un terrain de jeu inégal, les prêteurs réglementés et non réglementés offrant les mêmes produits, mais opérant selon des règles différentes.

- **Pouvoirs de réglementation et de supervision.** La Banque centrale du Kenya (CBK) est l'organe de supervision prudentielle du secteur financier kényan ; elle assure la supervision des systèmes de paiement, de compensation et de règlement.
- **Rôle de supervision de la protection des consommateurs.** La CBK ne dispose d'aucun mandat (ni d'aucune unité) pour assurer la supervision des pratiques du marché. Cependant, en mai, 2018, le Trésor national du Kenya a proposé un projet de loi sur les pratiques du marché financier portant création d'une Autorité de surveillance du marché financier, d'un Médiateur du secteur financier et d'un Tribunal du secteur financier, ainsi que d'une Autorité des pratiques du marché financier qui superviserait les entités octroyant des prêts numériques. Bien que le projet de loi 2018 n'ait pas été adopté, le projet de loi (d'amendement) 2021 de la Banque centrale du Kenya vise à autoriser, réglementer et superviser les activités des entités d'octroi de crédits numériques et à protéger les intérêts des consommateurs de produits de prêt numériques.
- **Bureaux du crédit.** Depuis 2014, la CBK exige des banques et des institutions de microfinance réglementées du Kenya qu'elles déclarent le « dossier complet » des antécédents de crédit (c'est-à-dire les éléments positifs et négatifs). La conformité et l'application ont été inégales, l'un des plus grands prêteurs n'ayant initialement déclaré que des informations négatives. Cet état de fait a empêché d'autres prêteurs d'évaluer avec précision les profils de risque des clients potentiels et de réduire les possibilités des emprunteurs. Les règles relatives aux rapports de solvabilité ne s'appliquent pas aux prêteurs non réglementés. En avril 2020, la CBK a retiré l'autorisation qu'elle avait accordée aux entités d'octroi de crédits numériques non réglementées quant à la fourniture des informations aux bureaux du crédit.

Objectif et incitations

- **À quoi sert l'outil ?** À mesurer l'expérience des clients avec le crédit numérique, les utilisations du crédit numérique, les risques des clients en lien avec le crédit numérique (y compris le surendettement), la pénétration du marché du crédit numérique et les données démographiques des utilisateurs du crédit numérique.
- **Mesures incitatives pour le développement d'outils.** FSDK collaborait déjà avec la CBK et le KNBS dans le cadre de sa gestion de l'enquête FinAccess auprès des ménages (FinAccess)² et souhaitait tester une approche ayant un bon rapport coût/efficacité pour collecter régulièrement des données approfondies sur l'inclusion financière et la vulnérabilité économique. Outre les questions de coût, le choix du

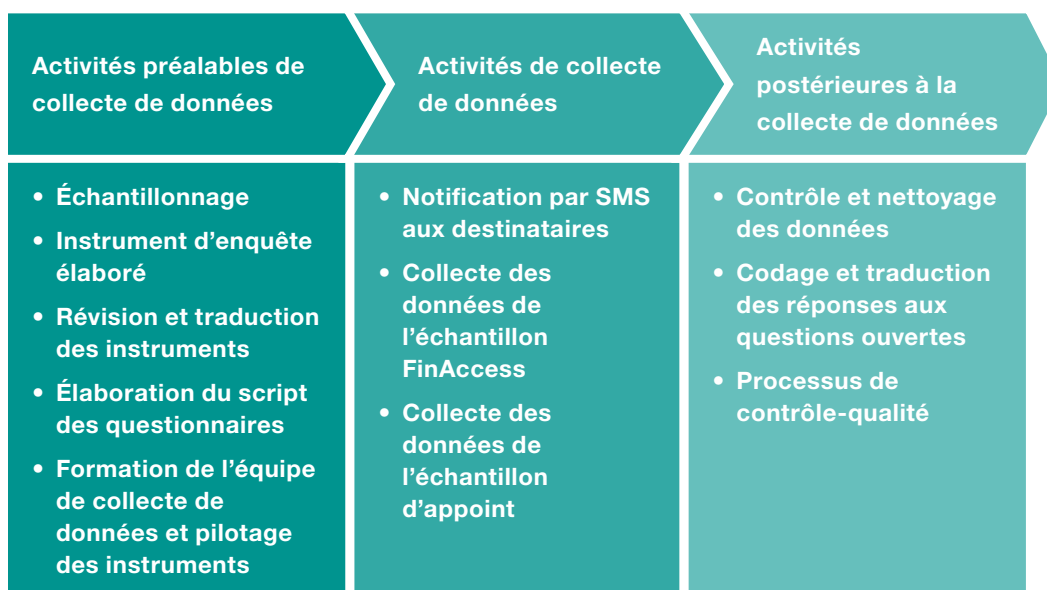
2 FinAccess est une enquête nationale représentative, en personne, auprès des ménages sur l'accès aux services financiers au Kenya, financée pour la première fois par FSDK en 2006 et menée tous les trois ans. L'enquête de 2016 prend en compte 8,665 personnes interrogées.

recours à une enquête téléphonique plutôt qu'à une enquête en personne (comme ce fut le cas pour l'enquête FinAccess) a été facilité par le fait que la pénétration de la téléphonie mobile est forte au Kenya, plus de 90 % des participant(e)s à l'enquête FinAccess disposant d'un numéro de téléphone mobile. En outre, l'objet de la recherche - le crédit numérique - nécessitait l'utilisation d'un téléphone portable.

Méthodologie technique et écosystème de données

- **Échantillonnage.** L'étude a ciblé deux ensembles de personnes interrogées et le travail sur le terrain au Kenya a été effectué par Ipsos, le prestataire de services de recherche. La première série a reposé sur les personnes interrogées lors de l'enquête FinAccess de 2016 comme cadre d'échantillonnage. Parmi les personnes interrogées, 85 % avait consenti à être contactées pour des enquêtes de suivi. L'échantillon de l'enquête téléphonique a été sélectionné de manière aléatoire à partir d'un répertoire des dites personnes interrogées et pondéré par KNBS pour le rendre représentatif des propriétaires de téléphones adultes. En outre, afin de mieux comprendre le marché, FSDK a noué un partenariat avec certains des plus grands fournisseurs de crédit numérique du Kenya (par exemple, KCB M-PESA, M-Shwari, Branch, Equitel) pour interviewer et analyser un échantillon supplémentaire appelé « échantillon d'appoint ». Ce second ensemble de personnes interrogées était composé d'environ 5 500 emprunteurs récents de crédit numérique provenant des bases de données des clients des prêteurs. Les idées issues de cette recherche supplémentaire et des discussions avec les fournisseurs ont été utilisées pour améliorer l'interprétation des conclusions et pour identifier les implications pertinentes pour les décideurs politiques, les acteurs de l'industrie et les chercheurs.
- **Instrument d'enquête.** L'équipe de recherche, dirigée par le CGAP et FAM, a élaboré deux questionnaires d'enquête, à savoir : i) le questionnaire lié aux échantillons de l'enquête FinAccess ; et ii) le questionnaire lié aux échantillons d'appoint. Pour le questionnaire principal de l'échantillon FinAccess, les personnes interrogées qui n'avaient jamais eu recours au crédit numérique ont répondu à une série de questions brèves sur la démographie et l'utilisation des services financiers, celles qui, en revanche, y avaient déjà eu recours ont répondu à l'intégralité du questionnaire sur leurs utilisations et expériences du crédit numérique. Le questionnaire de l'échantillon d'appoint différait légèrement du questionnaire principal, par la prise en compte de quelques questions supplémentaires spécifiques à l'utilisation du crédit numérique.
- **Révision et traduction des instruments.** Ipsos a fourni des commentaires concernant les deux séries de questions, qui, une fois finalisées, ont été traduites en kiswahili et dans plusieurs autres langues locales.
- **Élaboration du script des questionnaires.** Les deux questionnaires ont été traduits au format électronique (sous forme de script) dans la plateforme d'ETAO d'Ipsos pour être utilisés pendant la collecte de données. La plateforme d'ETAO permettait de procéder à une saisie préalable des données démographiques sur les personnes interrogées, disponibles dans les bases de données fournies.

- **Formation de l'équipe de collecte de données et pilotage des instruments.** Ipsos a recruté et formé une équipe de collecte de données, une équipe de contrôle-qualité et le personnel chargé du codage. Deux exercices pilotes ont également été réalisés avec de petits échantillons de personnes interrogées (30-35 questionnaires remplis) afin de tester la longueur et les questions qui pourraient être une source de problème.



L'équipe de recherche a ajusté l'instrument d'enquête en fonction des retours provenant des phases pilotes, ce qui a permis de raccourcir les entretiens.

- **Activités de collecte des données.** Afin de préparer le processus de collecte des données, Ipsos a transmis une alerte sous forme de messages textes groupés invitant tous les personnes interrogées à participer à l'étude. Cette notification a permis d'améliorer le taux de réponse et a constitué un élément déclencheur important en raison de la hausse des cas de fraudeurs signalés qui contactent le public dans le but de l'escroquer. La collecte de données pour l'échantillon FinAccess s'est déroulée sur environ un mois, avec de multiples tentatives visant à joindre les personnes interrogées à des moments différents et des jours différents. L'échantillon de l'enquête FinAccess avait une cible initiale de 4 500 personnes interrogées, dont 3 150 interviewées avec succès. Ce chiffre correspond à un taux de réussite de 69 %. L'échantillon d'appoint visait une cible de 5 427 personnes (nombre revu à la hausse pour compenser les personnes interrogées de l'échantillon de l'enquête FinAccess qui n'ont pu être jointes) ; au total, 5 445 entretiens ont été réalisés, ce qui représente un taux de réussite de plus de 100 %. Ce taux de réussite extrêmement élevé est probablement dû au fait que les personnes interrogées de l'échantillon d'appoint étaient déjà des contacts actifs que les prestataires de services financiers (PSF) engageaient régulièrement pour accéder aux services financiers par téléphone mobile.
- **Contrôle et nettoyage des données.** Les données ont été contrôlées quotidiennement, et les entretiens achevés ont été vérifiés et confirmés. L'utilisation

de la plateforme d'ETAO a permis d'assurer que les données collectées étaient relativement propres, étant donné que les protocoles de nettoyage des données, tels que les routines de saut de données, le codage unique et multiple des réponses aux questions critiques et le contrôle de la logique, ont été déterminés au cours des processus d'élaboration du script des questionnaires. Les données ont été vérifiées, les cas particuliers ont été retournés à l'équipe de collecte de données et résolus en rappelant les personnes interrogées. Ainsi, cela a aidé à identifier les sections de l'instrument d'enquête qui posaient problème, ainsi que les intervieweurs qui nécessitaient un suivi ou un recyclage.

- **Codage et traduction des réponses aux questions ouvertes.** Le cadre de codage a été élaboré après la fin des entretiens. Les codes spécifiés dans les questionnaires ont été automatiquement utilisés pour les questions fermées. Pour les questions ouvertes, un cadre de codage utilisant les réponses textuelles a été élaboré en anglais. L'ensemble des données finales nettoyées a été livré à FSDK aux formats SPSS et Stata pour analyse.
- **Processus de contrôle-qualité.** Ipsos a eu recours à plusieurs processus pour assurer le contrôle de la qualité, notamment le recrutement et la formation d'une équipe de collecte de données hautement qualifiée, les vérifications ponctuelles en faisant écouter certains entretiens par les membres de l'équipe technique, le recours à la plateforme d'ETAO pour réduire les erreurs humaines, et les séances-bilans quotidiennes avec l'équipe de collecte de données.

Personnel, expertise et autres exigences

- Élaboration de l'instrument d'enquête. Le CGAP et FSDK ont dirigé l'élaboration de l'instrument d'enquête, avec la contribution de la CBK.
- Supervision générale. La CBK a assuré la supervision de l'étude, en apportant sa contribution aux questionnaires, à l'analyse des données et aux objectifs de recherche, en collaboration avec FSDK, qui a fourni à Ipsos le financement nécessaire à la réalisation de l'enquête téléphonique.
- Expertise en matière d'échantillonnage. Le KNBS a pondéré l'échantillon de l'enquête FinAccess pour qu'il soit représentatif des propriétaires de téléphones adultes et a fourni une assistance technique pour assurer la qualité des données et une analyse statistique robuste.
- Collecte de données. Ipsos a engagé une équipe de collecte de données organisée en deux équipes. Cette organisation a permis de maximiser l'efficacité pour atteindre les personnes interrogées visées par l'enquête, dans la mesure où certaines préféraient être appelées tôt le matin tandis que d'autres préféraient la soirée. Chaque équipe comptait neuf intervieweurs affectés à un seul superviseur, soit un total de deux superviseurs et de 18 intervieweurs. Les intervieweurs ont été recrutés et organisés en fonction des compétences linguistiques censées être nécessaires pour les entretiens. De plus, Ipsos a engagé deux responsables pour la plateforme d'ETAO qui ont dirigé la mise en place de mécanismes de contrôle de la qualité pendant les appels.

- Gestion du projet. Ipsos a affecté un chef de projet à la supervision de l'exécution et de la gestion globales du processus de collecte de données et un assistant chef de projet chargé d'effectuer les contrôles de qualité et de diriger la collecte des informations sur le terrain pour la préparation du rapport de terrain.
- Analyse des données. Une petite équipe de FSDK a analysé les données soumises par Ipsos, extrayant des informations significatives sur l'expérience des clients avec le crédit numérique, les utilisations du crédit numérique et les risques émergents. Les conclusions tirées de ces données ont servi de base à une publication de recherche conjointe entre FSDK et le CGAP sur le crédit numérique au Kenya et en Tanzanie.

Sélection du prestataire et coût

FSDK a choisi Ipsos comme prestataire pour réaliser l'enquête téléphonique, en signant un contrat d'une valeur de 80 000 dollars EU. Les principaux rôles d'Ipsos comprenaient l'examen de l'instrument d'enquête fourni, une phase pilote de l'instrument, le recrutement et la formation de l'équipe de collecte de données, la collecte de données, le traitement des données, la transmission de points d'information sur le projet et la livraison de données nettoyées une fois les processus de collecte des données achevés.

Les Termes de référence publiés par FSDK exigeait que le prestataire dispose des compétences et de l'expérience suivantes :

- une expérience réussie de la mise en œuvre de grandes enquêtes téléphoniques représentatives au niveau national au Kenya au cours des cinq dernières années ;
- d'une capacité de recherche suffisante au Kenya pour mener des enquêtes téléphoniques dans tous les groupes socioéconomiques ;
- la capacité éprouvée de coder à l'avance des informations spécifiques dans un script d'entretien téléphonique ;
- savoir créer et travailler avec des échantillons représentatifs ;
- disposer de bonnes compétences quantitatives et qualitatives ; et
- s'engager à générer les produits livrables requis dans un délai donné.

Avantages et impact

- **Bon rapport coût/efficacité.** Les enquêtes téléphoniques facilitées par l'outil d'ETAO sont moins onéreuses et plus rapides que celles en personne, tout en permettant d'atteindre un grand nombre de personnes dans un délai court.
- **Travail dans des environnements à faible niveau d'alphabétisation.** Les enquêtes téléphoniques n'exigent pas que les personnes interrogées sachent lire et écrire, contrairement aux enquêtes par SMS ou en ligne. Les entretiens peuvent être menés dans différentes langues pour tenir compte des préférences des personnes interrogées.
- **La richesse des données d'enquête a amélioré la compréhension d'un nouveau secteur.** L'analyse des résultats de l'enquête téléphonique a révélé les expériences des clients en matière de crédit numérique, un nouveau secteur où

opèrent non seulement des banques mais aussi des prestataires non agréés. Dans cet environnement, peu d'informations était disponible et les emprunteurs de crédit numérique se trouvaient confrontés à des risques potentiels, notamment le manque de transparence, le surendettement et les emprunts multiples.

- **La disponibilité de données d'enquête ventilées par sexe a révélé des écarts entre les sexes.** L'enquête téléphonique a permis d'identifier un écart significatif entre les sexes dans l'accès au crédit numérique (les emprunteurs étant composés de 55 % d'hommes et 45 % de femmes), ainsi qu'une différenciation en termes de fréquence et de montants du crédit numérique par sexe.
- **La recherche a éclairé les propositions sur la réglementation et la supervision du crédit numérique.** Suite aux discussions sur les résultats de l'enquête, le Trésor national a proposé un projet de loi sur les pratiques des marchés financiers en 2018 en vue de créer une Autorité des pratiques des marchés qui superviserait tous les prêteurs numériques. Bien que le projet de loi n'ait pas encore été adopté, en 2020, la CBK a rédigé un projet de loi visant à réglementer et à superviser les prêteurs numériques et à protéger les intérêts des emprunteurs de crédits numériques. En outre, en avril 2020, la CBK a demandé aux institutions financières de ne pas communiquer aux bureaux du crédit les prêts ayant fait l'objet de défaut, dont le solde est d'environ neuf (9) dollars EU, ce qui représente un bon pourcentage des prêts numériques sollicités par les primo-emprunteurs .

Limites et défis de mise en œuvre

- **Contacts hors service.** Bon nombre des personnes interrogées de l'échantillon de l'enquête FinAccess étaient injoignables, ce qui a constitué un défi pour atteindre le nombre d'entretiens visé. Afin de compenser les « défaut de réponse » dans l'échantillon de l'enquête FinAccess, il a fallu revoir à la hausse la cible de l'échantillon d'appoint.
- **Lassitude des personnes interrogées.** Il a été observé que certaines personnes interrogées, qui avaient par le passé été invitées à participer à d'autres enquêtes, étaient fatiguées de l'enquête, tant et si bien qu'elles refusaient de prendre part aux entretiens. Des stratégies ont été mises en place pour résoudre ce problème, les personnes interrogées étant appelées à des moments qui leur convenaient, notamment le soir et en fin de semaine.
- **Suspicion de cas frauduleux.** En raison de la prévalence des appels frauduleux et des tentatives de fraude par téléphone portable au Kenya, certaines personnes interrogées se sont méfiées des enquêteurs, évitant de répondre à toutes les questions. En outre, certaines personnes interrogées de l'échantillon d'appoint étaient déconcertées de ne pas avoir reçu de notification relative à l'étude de la part de leur PSF.
- **Restructuration des questionnaires.** Il est ressorti des tests des questionnaires, lors de la première phase pilote, que les entretiens étaient trop longs. Il a donc fallu supprimer certaines questions et en restructurer d'autres, dans le but d'éviter les redites et de faciliter l'administration. Ces changements ont affecté les scripts, qui ont dû être refaits, prenant plus de temps que prévu.

- **Défaut de réponse à certaines sections des questionnaires.** Au cours de la collecte de données, plusieurs personnes interrogées ont refusé de répondre par téléphone à des questions jugées sensibles, comme leurs sources de revenus, épargnes et dépenses. Il a fallu beaucoup de persuasion pour obtenir des réponses et, dans certains cas, certaines personnes interrogées ont carrément refusé de répondre. Les questions d'approfondissement ont semblé agacer d'autres. Il a été constaté que les réponses aux questions ciblant les revenus, les dépenses, et l'épargne manquaient de cohérence ou que les personnes interrogées avaient tendance à donner des réponses perçues comme socialement acceptables. En vue d'atténuer ces problèmes, les intervieweurs leur ont donné des assurances quant à la confidentialité de leurs réponses et à l'objectif de l'étude.

Plans futurs pour l'outil

Depuis l'enquête téléphonique sur le crédit numérique menée en 2017, en collaboration avec le KNBS et FSDK, la CBK a mené deux études supplémentaires en recourant à des enquêtes téléphoniques, notamment une enquête visant à évaluer l'impact de la COVID-19 sur les propriétaires d'entreprises, qui exploite l'échantillon de l'enquête FinAccess de 2019.

La seconde est une enquête de SmartSensing visant à comprendre l'utilisation des smartphones chez les Kényans, afin de formuler des recommandations politiques concernant la confidentialité des données. La CBK prévoit également de mener une enquête téléphonique sur les transferts de fonds. FSDK a collaboré avec la CBK afin de mieux utiliser l'entrepôt de données de la banque centrale et d'améliorer les modèles pour la supervision et une meilleure visualisation.

Enseignements tirés

- L'enquête téléphonique a permis d'améliorer la compréhension d'un nouveau marché comportant des prestataires non réglementés et peu d'informations disponibles, notamment en recueillant des données sur les expériences et les risques encourus par les différents segments de consommateurs, surtout les femmes.
- Les questions posées par téléphone ont semblé éveiller les soupçons des personnes interrogées. Une session de mise en train plus longue aurait peut-être permis aux personnes interrogées de se sentir plus à l'aise.
- L'envoi de SMS groupés pour informer les personnes interrogées de l'étude sur le crédit numérique a été essentiel, ce qui a permis de circonscrire les soupçons. Lorsque les contacts provenaient de PSF spécifiques, comme ceux de l'échantillon d'appoint, l'idéal aurait été que les fournisseurs eux-mêmes informent les personnes interrogées potentielles, ce qui aurait permis de renforcer la validité de l'étude.
- L'utilisation d'échantillons de personnes ayant pris part aux enquêtes précédentes comporte un risque, certains pouvant changer ou cesser d'utiliser certains numéros de téléphone.

- Des questionnaires succincts qui nécessitent peu de temps d'administration permettent d'éviter la lassitude des personnes interrogées (situation qui peut, à son tour, déboucher sur une interruption de l'entretien).

Ressources

[A Digital Credit Revolution: Insights from Borrowers in Kenya and Tanzania \(CGAP 2018\)](#)