

# Les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les réseaux d'agents

Rapport sur le Kenya

Juin 2020



# Les réseaux d'agents à l'ère de la COVID-19

## Auteurs

Diana Siddiqui, Evelyne Matibe, Olivia Obiero,  
Anup Singh

## Analyse des données

Aakash Mehrotra, Mohak Srivastava



## Rapport sur le Kenya

Ce rapport fait le point au niveau national des répercussions de la COVID-19 sur les réseaux d'agents, présente leurs stratégies d'adaptation et formule des recommandations destinées aux responsables politiques et aux prestataires de services financiers pour leur venir en aide.

01

### Recommandations

02

### Répercussions de la COVID-19 sur les réseaux d'agents

03

### Stratégies d'adaptation adoptées par les réseaux d'agents

### Annexe

\* La taille de l'échantillon est, de toute évidence, trop petite pour être représentative et les pourcentages figurant dans le présent rapport doivent donc être considérés comme étant purement indicatifs.



Kenya

01 Recommendations





# Reconnaître les agents en tant que prestataires de services essentiels et offrir du crédit ainsi qu'un soutien par le biais de la formation

## Reconnaître les agents en tant que services essentiels

### Points clés

- Les agents sont confrontés à d'importants risques de santé en raison de la poursuite de leurs activités commerciales pendant la pandémie et doivent prendre l'initiative pour assurer leur sécurité et celle de leur personnel et de leurs clients.
- En raison du couvre-feu imposé pour freiner la propagation de la COVID-19, les agents font état d'une baisse de fréquentation et d'une diminution du nombre d'opérations. Cela affecte en retour leurs revenus mensuels.

### Recommandations

- 01 Le gouvernement devrait reconnaître les agents en tant que prestataires de services essentiels. Cette reconnaissance leur permettrait d'exercer leur activité pendant les heures d'ouverture habituelles et de ne pas être limités par les horaires de couvre-feu.
- 02 Les prestataires de services financiers digitaux devraient aider les agents à mieux appliquer les consignes de sécurité dans leurs locaux. Ils devraient éduquer à la fois les agents et les clients par le biais de SMS qui soulignent l'importance du respect des consignes d'hygiène et de distanciation sociale.
- 03 Les prestataires de services financiers digitaux, en partenariat avec le gouvernement, devraient assurer un approvisionnement gratuit en produits essentiels (masques, gants, produits désinfectants, etc.). Cela permettrait aux agents de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'hygiène au sein de leur communauté. Cette approche permettrait également de réduire la charge financière supplémentaire pour les agents.

## Faciliter le crédit aux agents et assurer leur formation

### Points clés

- La formation est essentielle pendant cette période pour sensibiliser les agents, notamment sur la manière de traiter avec les clients ainsi que sur les précautions de sécurité nécessaires.
- Si la réduction des volumes d'opérations a réduit la fréquence de réapprovisionnement des encaisses, la volatilité des volumes d'opérations a conduit quelques agents à obtenir du crédit pour maintenir leur liquidité et leurs encours de monnaie électronique.

### Recommandations

- 01 La plupart des agents de services financiers digitaux du Kenya ne sont pas spécialisés, ce qui signifie qu'ils exercent d'autres activités en parallèle de leur fonction d'agent. Cependant, les problèmes de liquidité de leurs autres activités se répercutent sur leur activité d'agent. Par conséquent, le fait de permettre aux agents qui ont peu ou pas de fonds de roulement d'emprunter des encaisses et de les rembourser à une date ultérieure apporterait une aide immédiate.
- 02 Dispenser des formations pour s'assurer que les agents respectent les consignes d'hygiène et de sécurité pour l'accueil des clients. Les bandes dessinées de MSC peuvent aider à former les agents aux précautions nécessaires pendant la pandémie. Largement diffusées sur WhatsApp, ces bandes dessinées sont disponibles en [anglais](#) et en [français](#).
- 03 Les agents devraient être informés l'existence de services de gestion de la liquidité comme [PesaKit](#) ou [Bloom Finance](#). Les services offerts par ces organisations peuvent aider les agents à accéder rapidement à des liquidités sous forme d'espèces ou de valeur électronique pour leur permettre de poursuivre leur activité et de faire face aux fluctuations de la demande des clients.

# Les agents ont un besoin urgent de soutien pour poursuivre leur activité. Faut-il passer à des opérations digitales autonomes à moyen terme ?

## Soutien pour minimiser les pertes

### Points clés

- Les agents sont soumis à une pression considérable, près de la moitié d'entre eux faisant état d'une baisse des revenus générés par les commissions.
- Cette baisse de revenu s'explique par : 1) l'exonération de frais sur les opérations de montant inférieur à 1 000 KES (env. 10 USD) jusqu'au 30 juin 2020, 2) l'augmentation des plafonds de solde et d'opération et 3) la baisse générale de l'activité commerciale, notamment en ce qui concerne les envois de fonds des zones urbaines vers les zones rurales.

### Recommandations

- À court terme, les prestataires de services financiers digitaux devraient revoir les tarifs applicables aux dépôts et retraits d'espèces après le 30 juin 2020 afin de réduire les pertes des agents et de les aider à poursuivre leur activité de façon rentable. Toutefois, à moyen terme, les prestataires devraient profiter de la crise de la COVID-19 pour s'orienter vers un avenir plus numérique, en fixant des tarifs qui encouragent l'usage de l'argent digital au lieu des retraits en espèces.
- Les prestataires de services financiers digitaux devraient réexaminer les commissions applicables aux paiements de facture et aux paiements marchands pour inciter les agents qui ont également une activité de commerçant à accepter les paiements digitaux au lieu de pousser leurs clients à faire des retraits pour payer en espèces. Cela pourrait nécessiter de modifier la structure des commissions versées aux agents pour encourager les commerçants à accepter les paiements digitaux.
- Les prestataires de services financiers digitaux devraient offrir un soutien au rééquilibrage des agents, afin de les aider à couvrir leurs frais supplémentaires de gestion de la liquidité pendant le couvre-feu et le confinement.

## Améliorer les revenus et réduire la vulnérabilité

### Points clés

- L'écosystème existant des services financiers digitaux pourrait être mis à profit pour effectuer les versements G2P envisagés, à condition que des commissions adéquates soient proposées aux prestataires de services financiers digitaux et à leurs agents.
- Les systèmes de surveillance des agents sont actuellement affectés par les restrictions de déplacement et les agents sont confrontés à un risque accru de fraude. Ce problème est exacerbé par la volonté de développer l'usage des canaux digitaux.

### Recommandations

- Au Kenya, les réseaux d'agents de services de banque à distance ont une ouverture plus limitée et comptent moins d'agents que ceux des opérateurs de réseaux mobiles (ORM). Les responsables politiques et les régulateurs devraient envisager d'utiliser les agents des ORM pour les transferts G2P dans le cadre du [programme Inua Jamii](#) du Kenya. Cette solution serait plus pratique pour les bénéficiaires en raison de la présence d'agents des ORM dans les zones rurales isolées du pays. Elle permettrait également d'augmenter les revenus des agents.
- En raison de la volonté de promouvoir les canaux digitaux pour freiner la COVID-19, certains utilisateurs novices pourraient ne pas être en mesure d'assurer la sécurité des transactions. Les agents et les prestataires doivent avoir conscience de ce segment de nouveaux utilisateurs et des défis qu'il pose. Les prestataires doivent rester vigilants pour réduire les risques liés à l'utilisation du mobile money. Ils doivent veiller à ce que les cas de fraude soient réduits au minimum et que ceux qui se produisent soient traités immédiatement.



## 02 Les répercussions de la COVID-19 sur les réseaux d'agents

# Les réseaux d'agents ont besoin du soutien des prestataires de services et du gouvernement

## Les agents ont besoin du soutien des banques et des ORM

- Près de 2/3 des agents interrogés indiquent qu'ils aimeraient recevoir un soutien de la part des banques et des ORM
- Ils souhaiteraient bénéficier :
  - d'un soutien en matière de liquidité pour gérer leurs opérations
  - d'un soutien pour appliquer les mesures de santé et de sécurité pendant la pandémie
  - de commissions plus élevées pour couvrir leurs frais et faire face à la baisse des volumes d'activité

## Les agents ont besoin du soutien des pouvoirs publics

- Une majorité des agents interrogés indiquent qu'ils aimeraient recevoir un soutien supplémentaire de la part du gouvernement
- Ils souhaiteraient bénéficier :
  - d'un soutien aux revenus pour faire face à la baisse des recettes et des commissions
  - de la possibilité d'assurer le décaissement des versements de prestations sociales du gouvernement

## Pour freiner la propagation de la COVID-19, la Banque centrale du Kenya a annoncé des directives qui encouragent l'utilisation des services financiers digitaux

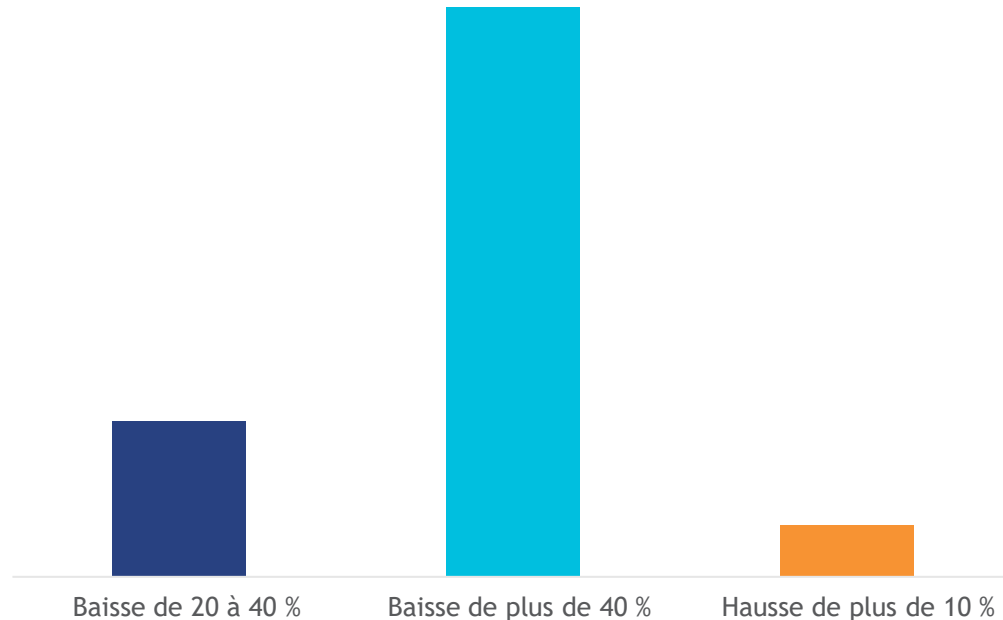
Le 16 mars 2020, la [Banque centrale du Kenya](#) (BCK) a publié une série de directives visant à faciliter l'usage du mobile money à la place de l'argent liquide. Ces mesures s'appliquent jusqu'au 30 juin 2020 et comprennent les éléments suivants :

- Exonération de frais sur les opérations de mobile money jusqu'à 1 000 KES (~10 USD)
- Le plafond d'opération du mobile money est porté de 70 000 KES (~700 USD) à 150 000 KES (~1 500 USD)
- Le plafond de solde des comptes de mobile money est porté de 140 000 KES (~1400 USD) à 300 000 KES (~3 000 USD)
- Suppression du plafond mensuel total applicable aux opérations de mobile money
- Les droits précédemment perçus sur les opérations jusqu'à 70 000 KES (~700 USD) s'appliquent désormais aux opérations jusqu'à 150 000 (~1500 USD)
- Les prestataires de services de paiement et les banques commerciales doivent éliminer les frais de virement entre comptes de mobile money (portemonnaie mobiles) et comptes bancaires

Les établissements financiers ont supprimé les frais sur les virements en ligne. L'[Association des banques du Kenya](#) a également supprimé tous les frais sur les transferts entre comptes de mobile money et comptes bancaires pendant 90 jours.

# La plupart des agents font état d'une forte baisse de la fréquentation par les clients

Près de **trois-quarts** des agents font état d'une forte baisse de la fréquentation par les clients



## Les horaires d'ouverture des agents ont été réduits par le couvre-feu

- Près de trois-quarts des agents font état d'une forte baisse de leur fréquentation en raison des mesures de confinement et du couvre-feu décidés par le gouvernement. Cette situation les a obligés à réduire leurs horaires de fonctionnement. Conjugée à la baisse générale de l'activité économique, elle a entraîné une diminution des opérations et donc une baisse du revenu des agents.
- Les agents ont enregistré une forte baisse des volumes et des montants d'opérations.
- La volonté de favoriser les canaux digitaux pour freiner la propagation de la COVID-19 a engendré de nombreux utilisateurs novices. Ces utilisateurs ne sont pas en mesure d'assurer la sécurité des opérations et sont davantage exposés aux fraudes et aux risques associés aux transactions digitales.
- Les agents sont confrontés à un risque accru de fraude. La fraude par les consommateurs est la plus courante, commise par des fraudeurs qui se font passer pour des clients et commencent déjà à profiter de l'utilisation accrue des canaux digitaux.

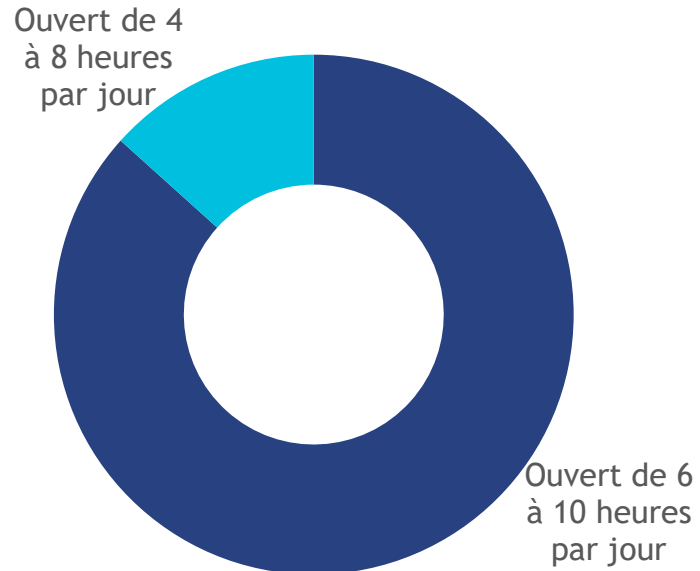
« Mon activité a été durement touchée. Nous gagnons tout juste 40 % des commissions que nous gagnions avant le couvre-feu. Avant, Je faisais 60 à 80 opérations par jour. Maintenant, je n'en fait plus que 20 à 25 les bons jours. » - **Un agent de Mombasa**

\* La taille de l'échantillon est, de toute évidence, trop petite pour être représentative et les pourcentages figurant dans le présent rapport doivent donc être considérés comme étant purement indicatifs.



# Les décisions du gouvernement ont entraîné une réduction des horaires de fonctionnement des agents

Une majorité d'agents font état d'une réduction de leurs heures d'ouverture depuis les mesures de confinement



## Pour la plupart des agents, les recettes ont considérablement diminué depuis l'épidémie de COVID-19

- Les agents ont subi une réduction des heures d'ouverture de leurs entreprises en raison du couvre-feu. Du 27 mars au 6 juin, un couvre-feu a été imposé de 19 heures à 5 heures du matin. Les horaires ont été modifiés de 21 heures à 4 heures du matin à compter du 7 juin 2020.
- L'assouplissement des horaires de couvre-feu a permis aux agents d'allonger leurs horaires d'ouverture, offrant l'espoir d'une augmentation de la fréquentation et donc du volume d'opérations.
- Avant la pandémie, la plupart des agents étaient ouverts plus de 10 heures par jour. À l'heure actuelle, une majorité d'agents ouvrent entre 7 h 30 et 8 h 00 et ferment vers 18 h 30\* pour avoir le temps de rentrer chez eux avant le couvre-feu.

\* Le Kenya avait auparavant imposé un couvre-feu du crépuscule jusqu'à l'aube avant de réduire les horaires de couvre-feu de 21h à 4h du matin à compter du 7 juin 2020

« Avant la pandémie, mon point de vente restait ouvert jusqu'à minuit. Présentement, je suis ouvert de 8 h 00 à 18 h 00 à cause du couvre-feu qui commence à 19 heures. » - [Un agent de Nakuru](#)

« J'ai changé mes heures d'ouverture qui étaient avant de 8 h 00 à 22 h 00. J'ouvre maintenant de 7 h 00 à 16 h 00 pour respecter les consignes du couvre-feu. » - [Un agent de Wajir](#)

« À cause de la COVID-19, j'ouvre mon magasin de 9 h 00 à 16 h 00. Avant, j'avais l'habitude de travailler de 7 h 00 à 20 h 00. »  
- [Un agent du CBD à Nairobi](#)

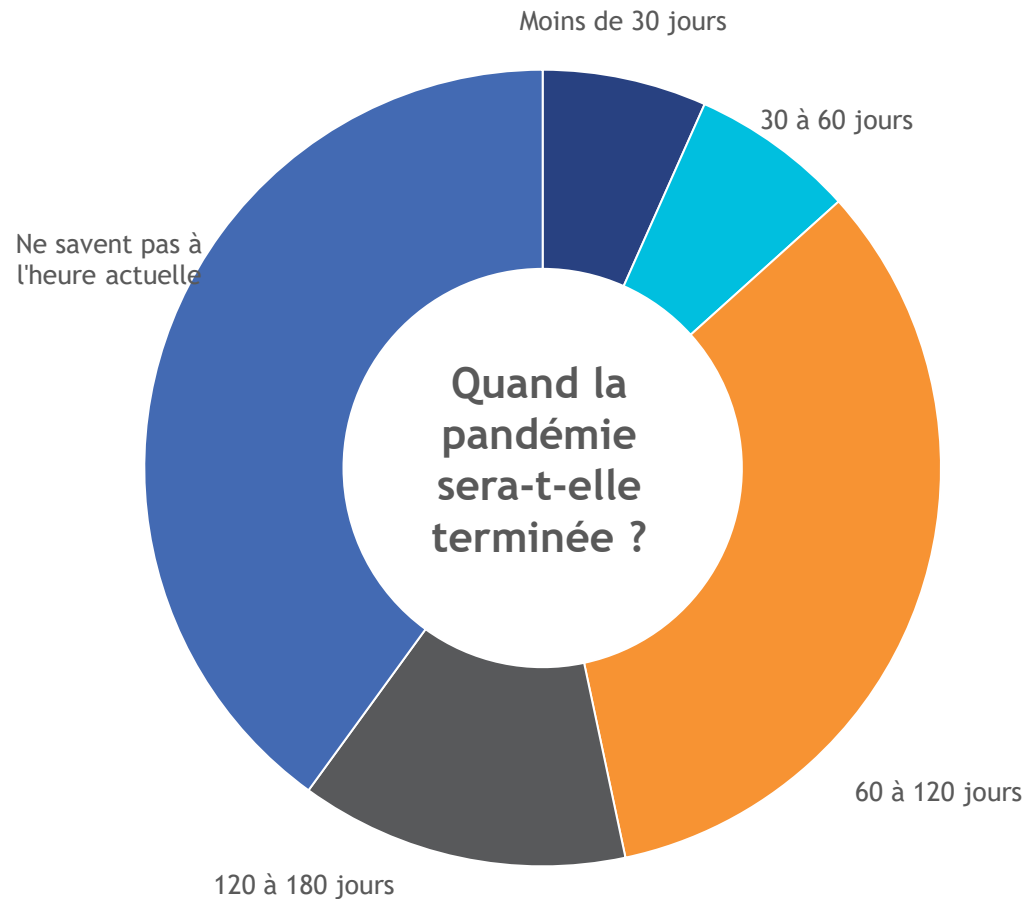
\* La taille de l'échantillon est, de toute évidence, trop petite pour être représentative et les pourcentages figurant dans le présent rapport doivent donc être considérés comme étant purement indicatifs.



## 03 Les stratégies d'adaptation adoptées par les réseaux d'agents

# Les agents ne savent pas combien de temps la pandémie va durer et quel sera l'avenir de leur entreprise

La moitié des agents n'ont aucune idée de quand la pandémie se terminera



## Les agents sont inquiets de l'avenir. Quelle sera la durée de la pandémie ? Quand est-ce que la situation se normalisera ?

- Les agents anticipent des répercussions à long terme et un horizon de reprise prolongé. Ils ne sont toutefois pas en mesure de faire face à la baisse prolongée de leur activité suite à la chute des volumes et des montants d'opérations. Cette baisse d'activité entraîne une baisse de leurs recettes provenant des commissions.
- La gestion du loyer des locaux commerciaux est une préoccupation majeure des agents dans un scénario de détérioration de l'activité.
- Les agents reçoivent un soutien négligeable de la part des banques ou des opérateurs de téléphonie mobile pour répondre aux défis actuels de leur activité.
- Les gestionnaires de réseaux d'agents utilisent les groupes WhatsApp comme principale plateforme de communication d'informations.

« Je n'arrive même pas à générer des revenus suffisants pour couvrir les frais de mon entreprise ou payer le loyer des locaux. Si la situation reste la même pendant deux mois, il est inutile de poursuivre l'activité. Je suis dans une zone industrielle et je vois de nombreuses entreprises fermer et des gens perdre leur emploi. »

- Un agent situé dans une zone industrielle de Nairobi

\* La taille de l'échantillon est, de toute évidence, trop petite pour être représentative et les pourcentages figurant dans le présent rapport doivent donc être considérés comme étant purement indicatifs.

# Les agents ne savent pas combien de temps la pandémie va durer et quel sera l'avenir de leur entreprise

## Les agents ont adopté différents mécanismes d'adaptation pour poursuivre leur activité pendant la pandémie

- Le respect des consignes de santé et de sécurité est une stratégie d'adaptation essentielle que la plupart des agents ont adoptée. Bien qu'elle représente un coût supplémentaire pour l'entreprise, elle est considérée comme une exigence essentielle pour assurer la sécurité et la poursuite de l'activité.
- Continuité de l'activité : les agents poursuivent leur activité et ouvrent leurs établissements quotidiennement, malgré l'incertitude et le faible volume d'affaires.
- Maintien de la liquidité et de l'encours de monnaie électronique : malgré les difficultés rencontrées par les agents, la plupart d'entre eux conservent un encours suffisant d'espèces et de monnaie électronique pour servir le nombre limité de clients actuels. Certains sont confrontés à des besoins concurrents de fonds de roulement de la part de leurs autres entreprises ou à des demandes d'argent de la part de leurs familles. Ces besoins risquent d'augmenter au fil du temps, à mesure que l'impact économique de la pandémie s'aggrave.
- La plupart des agents ont réduit leurs dépenses personnelles et professionnelles tandis que leurs entreprises passent en mode de survie.
- À titre de stratégie de survie temporaire, beaucoup d'agents se tournent vers leurs économies pour faire face aux dépenses courantes du ménage et aux besoins de leur entreprise.

« La situation devient difficile. Comme les retraits ont beaucoup augmenté, je dois parfois emprunter de l'argent à des amis ou à d'autres agents pour continuer de servir mes clients. Avant, je pouvais me tourner vers la trésorerie des commerces de détail, mais ce n'est plus possible, car ces entreprises sont également durement touchées par la pandémie. Aujourd'hui, j'ai constamment du mal à gérer ma liquidité. » - [Un agent de la zone rurale de Wajir](#)

« Pour que mon magasin reste propre, je désinfecte sans cesse le comptoir. J'ai distribué pendant deux jours des flacons gratuits de désinfectant aux clients qui ont fait plus de 10 000 KES (~100 USD) d'opérations pendant la première semaine de l'épidémie de COVID-19. Au total, j'ai distribué environ 35 flacons. » - [Un agent de Kibera à Nairobi](#)

« Nous avons enlevé les chaises que les clients utilisaient pour libérer de l'espace. Nous avons mis en place du désinfectant pour les clients qui viennent et nous désinfectons tout l'argent liquide. Nous utilisons également des masques dans le magasin. » - [Un agent de Nairobi](#)

« Je dois juste survivre avec mes revenus, car nous ne savons pas ce qui va se passer ensuite. Je n'ai pas d'économies sur lesquelles me rabattre - mes revenus étaient tout juste suffisants pour couvrir mes dépenses. Comme mes enfants vont dans une école privée, nous n'avons pas pu faire d'économies. J'essaie de réduire mes dépenses autant que possible. J'ai aussi demandé à mon propriétaire de réduire mon loyer. » - [Un agent de mobile money de Ruiru](#)





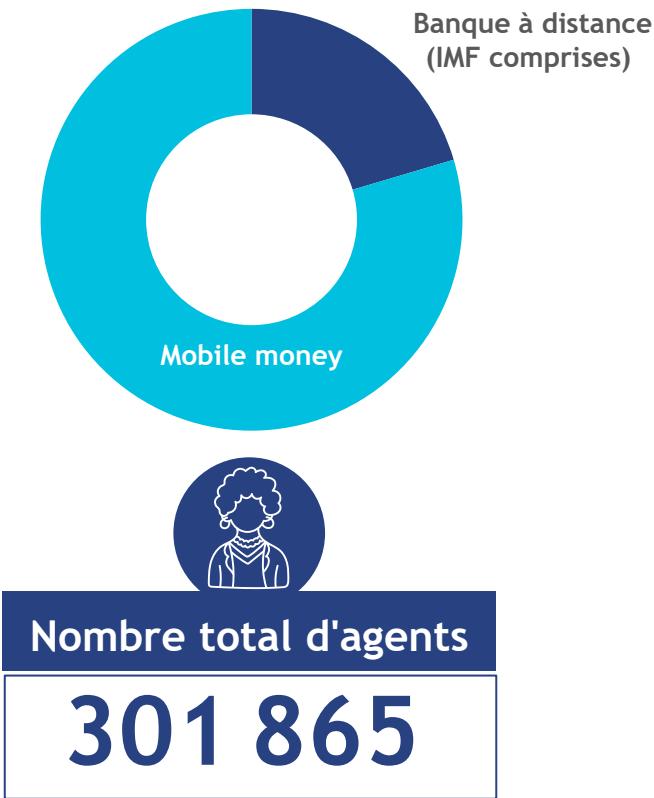
## Annexes

# Le statut des réseaux d'agents au Kenya

## Définition d'un réseau d'agents

Les agents appelés « CICO », de l'anglais « *Cash-in Cash-out* » sont les agents qui offrent des services de dépôt et retrait d'espèces aux clients de prestataires de services financiers

Répartition des agents



## Répartition des agents entre les principaux prestataires de services

| Nom du prestataire | Nombre d'agents |
|--------------------|-----------------|
| Equity Bank        | 29 723          |
| M-PESA (Safaricom) | >167 000        |

## Chiffres clés

**75 %**  
des agents possèdent  
une autre entreprise

**73 %**  
d'augmentation des comptes  
de mobile money au cours  
des 3 dernières années, de  
33,9 millions à 58,7 millions  
en date de mars 2020

**> 1 500  
milliards KES**  
d'opérations, dont environ  
24 % pour le mobile money

# Évaluer les répercussions économiques de la COVID-19 sur les réseaux d'agents

## Objectif de l'étude



- Comprendre et quantifier l'impact de la COVID-19 sur les réseaux d'agents
- Guider les politiques et mesures ultérieures de soutien pour reconstruire les réseaux d'agents
- Évaluer l'impact de la COVID-19 sur :
  - les revenus et les coûts
  - l'activité des entreprises et leur gamme de produits
  - la gestion de la liquidité
- Examiner les possibilités de minimiser les risques et de maximiser les opportunités commerciales
- Évaluer les implications liées au genre
- Comprendre l'utilisation actuelle des canaux de communication et identifier les opportunités à exploiter
- Comprendre le rôle des réseaux d'agents et l'impact de la pandémie sur la confiance des agents et des clients
- Évaluer l'expérience actuelle en matière de services de soutien des secteurs privé et public

## Périmètre de l'étude



- Pays étudié : Kenya
- Lieux de l'étude : zones rurales, semi-urbaines et urbaines
- Taille de l'échantillon qualitatif : 15 agents

## Méthodologie



Panel téléphonique qualitatif de 15 agents interrogés par le personnel de MSC toutes les 4 à 6 semaines pendant 6 à 9 mois

# Profil des agents interrogés

## Étude qualitative : profil des 15 agents interrogés

|                           |                                                                                                  |                                                                                                   |                                                                                                         |                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Localisation              |  33 %<br>Rurale |  47 %<br>Urbaine |  20 %<br>Semi-urbaine |                 |
| Sexe du chef d'entreprise |  53 %<br>Hommes |  47 %<br>Femmes  |                                                                                                         |                 |
| Ancienneté                | 0 %<br>1 à 3 ans                                                                                 | 67 %<br>3 à 5 ans                                                                                 | 13 %<br>5 à 7 ans                                                                                       | 20 %<br>> 7 ans |
| Type d'agent              | 40 %<br>Mobile money                                                                             |                                                                                                   | 60 %<br>Banque à distance                                                                               |                 |

## Étude qualitative : profil des 15 agents interrogés

|                           |                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Localisation              | <br>Rurale5 | <br>Urbaine7 | <br>Semi-urbaine3 |
| Sexe du chef d'entreprise | <br>Hommes8 | <br>Femmes7  |                                                                                                      |
| Ancienneté                | 0<br>1 à 3 ans                                                                                 | 10<br>3 à 5 ans                                                                                 | 2<br>5 à 7 ans                                                                                       |
|                           |                                                                                                |                                                                                                 | 3<br>> 7 ans                                                                                         |
| Type d'agent              | 6<br>Mobile money                                                                              | 9<br>Banque à distance                                                                          |                                                                                                      |

Nous avons également interrogé 18 agents et super-agents dans le cadre du « sprint de recherche » réalisé par MSC et Caribou Digital pour préparer un rapport intitulé [Le rôle des agents de services financiers digitaux pendant la crise de la COVID-19](#)

Remarque : cet échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble des réseaux d'agents du Kenya.



# MSC, le spécialiste mondial de l'inclusion financière, économique et sociale



Société internationale de conseil en inclusion financière avec **plus de 20** ans d'expérience



Plus de **180** collaborateurs dans **11** bureaux à travers le monde



Projets dans **~65** pays en voie de développement

## Notre impact à ce jour

**550+**  
Clients

Plus de  
**850 Publications**

Contribué au développement des services numériques G2P utilisés par **plus de 875 millions** de personnes

Mis en œuvre  
**Plus de 850 projets de services financiers digitaux**

Plus de **275 produits** et canaux d'inclusion financière que plus de **55 millions** de personnes utilisent aujourd'hui

**Formé plus de 9 000** spécialistes de l'inclusion financière de renom dans le monde entier

## Quelques-uns de nos partenaires et clients





Plaquette institutionnelle MicroSave | Contactez-nous à : [info@microsave.net](mailto:info@microsave.net)

### Siège en Asie

28/35, Ground Floor, Princeton Business Park,  
16 Ashok Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, India 226001

Tel : +91-522-228-8783 | Fax : +91-522-406-3773 | Email : [manoj@microsave.net](mailto:manoj@microsave.net)

### Siège en Afrique

Shelter Afrique House, Mamlaka Road,  
P.O. Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya

Tel : +25-420-272-4801 | Fax : +25-420-272-0133 | Email : [anup@microsave.net](mailto:anup@microsave.net)

