Guide d’entretien type :

Institutions financières

**NOM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ORGANISATION:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_\_\_\_\_**

**TITRE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**LIEU: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**DATE:** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| INTRODUCTION |
| * Présenter chaque membre de l’équipe * Historique de l’institution * Historique du programme * Objectifs de l’entretien, par ex: * “Nous aimerions parler avec vous aujourd’hui pour en apprendre plus sur votre institution financière, les clients que vous servez, et les produits que vous offrez.” |
| RAISON |
| Pour comprendre le paysage compétitif des services financiers destinés aux jeunes, spécifiquement ce que les autres institutions financières offrent comme services financiers aux jeunes publics et comment ils fonctionnent. |

|  |  |
| --- | --- |
| DOMAINES D’ENQUËTE | QUESTIONS EXPLORATOIRES |
| 1. Clients | * Qui sont les gens que vous servez?  (Les services bancaires aux particuliers – particulièrement parmi les faibles revenus, SME, employés salariés)? Hommes/femmes, âge, urbain/ rural? (-% de revenue de chacun) * Quels clients sont prioritaires pour la croissance ? |
| 1. Vision Banque de détail/microfinance | * Quel est l’histoire de votre participation dans ce marché ?, Pour quels raisons êtes vous entré dans ce marché? * Quels clients voyez-vous actuellement avec une croissance plus rapide (croissance attendue)? * Les défis pour servir les clients sans compte bancaire et  ceux ne pouvant pas accéder à tous les services bancaires dans le future? |
| 1. Marché de l’épargne | * Croissance attendue * Culture de l’épargne actuel/l’attitude * Comment est-ce qu’on renverse une culture du crédit (Le cas échéant)? |
| 1. Epargne des Jeunes | * Qu’est ce que vous offrez? * Pourquoi? (Qu’est-ce qui est objectif)? * Est-ce que le produit est durable en tant que telle? Si non, Comment est-ce subventionné ? * Quelles sont les caractéristiques d’un compte? * Quel est votre stratégie commerciale? * Quel est votre stratégie pour l’éducation financière? * Qui utilise les comptes? * Quel est la future stratégie? |
| 1. Développement du produit | * Quel est la philosophie derrière la conception de vos produits? * Lesquels de vos produits ont bien marché? Pourquoi? |
| 1. Concurrence | * Qui voyez-vous comme des concurrents ? – Pourquoi? * Comment faites-vous pour différencier vos produits de vos concurrents les prestataires de services financiers et les institutions de microfinance ? * Quel est votre proposition de valeur unique (par ex: des heures d’ouverture plus longues, accessibilité, la disponibilité du personnel ou de la direction)? |
| 1. Banque sans guichet / Des canaux de distribution différents | * Quel type de technologies utilisez-vous sans guichet ? * Etes-vous confronté à des défis en interne ? * Quels sont les clients qui acceptent les obstacles qui existent ? * Comment voyez-vous cela évoluer dans le futur ? |
| 1. La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) | * Quel est votre stratégie, spécifiquement focalisé sur les jeunes et l’éducation ? |
| 1. Données | * Pourriez-vous fournir des données sur les comptes, spécifiquement le total des emprunteurs, le total des déposants, le total des déposants actifs, portefeuille total de dépôts, le total du portefeuille de prêts, etc. (ventilées en fonction du sexe, par produits)? * Où peut-on se procurer votre dernier bilan comptable ? |
| MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE TEMPS. VOS DONNEES SONT TRES PRECIEUSES POUR LES RECHERCHES QUE NOUS MENONS. | |