Guide type d’entretien individuel et de focus group:   
Analyse relative aux jeunes clients

(Chapitre 2 – Conception du programme)

*Note: Ce focus group et guide d’entretien individuel suggèrent des sujets de discussions et questions, mais vous êtes encouragés à modifier et adapter en fonction de votre marché. Aussi, vous pouvez approfondir au cours des entretiens individuels.*

SUJET A EXPLORER

1. Activités, responsabilités, mobilité, alphabétisation
2. Trésorerie
   1. Sources de revenus
   2. Dépenses majeures
   3. Epargne et dépenses
   4. Contrôle de l’argent
3. Lieux d’épargne (informel, formel)
4. Les défis à épargner
5. L’éducation financière
   * 1. Evaluation des connaissances financières et lacunes
     2. Fixation des objectifs, plannification
     3. Concept d’épargne
     4. Besoins vs. Désirs
     5. Conversations financière dans le ménage
     6. Connaissance des banques et bénéfices
     7. Compréhension des mécanismes formels de produits d’épargne
   1. Contenu potentiel et mécanismes de soutien à l’éducation financière
6. Institutions financières
   1. Impréssions de votre institution financière et les autres institutions financières de la communauté
   2. Précédente expérience avec les services bancaires, les attitudes envers les services bancaires
7. Marketing et communication

Tips

* Animer des focus groups séparés pour les filles et les garçons
* S’assurer que les participants soient dans les tranches d'âge pas plus de 3-4 ans
* Encourager la participation de chacun
* Obtenir 2-3 réponses pour toutes les questions.
* Avoir une personne facilitant les focus group et autre personne pour prendre les notes textuelles (en plus un interprète, si besoin)
* *Pour les entretiens individuels: essayer d’approfondir les sujets qui ne peuvent être discutés en détail lors des focus group à cause des limites de temps.*

|  |
| --- |
| ACCUEIL & INTRODUCTION   * Merci d’être venu – nous vous sommes tous très reconnaissants pour votre temps. Nous sommes très heureux d’être ici avec vous et pour parler de vos vies. * Nous souhaiterions vivement enregistrer ces discussions afin de pouvoir s’en rappeler et de ne négliger aucunes des idées et des problèmes qui vont être mentionnés. Les détails de ces discussions ne seront partagés avec personne d’autre; vos noms seront gardés confidentiels et personne d’autre ne saura qui à dit quoi durant nos conversations. Je vous prie de vous sentir libre d’exprimer ouvertement vos opinions. Si vous n’êtes pas confortable avec cet arrangement vous n’êtes pas obligé de participer. Voudriez-vous quand même participer à ces discussions ? * Super! D’abord je voudrais dire que vous nous avons tous invité ici, et donc nous aimerions entendre tout le monde. Les idées, expériences et opinions de chacun sont importants. Alors s’il vous plaît, que chacun puisse s’exprimer ! |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUESTIONS DE BASE | EXPLORATOIRES | PROCEDE |
| Questions d’échauffement [10 minutes] | | |
| 1. Qui ici aime [*mettre sport populaire ou personne célèbre/chanteur*]? 2. Quel est votre sujet de discussion préféré ? |  |  |
| Introduction | | |
| 1. Commençons d’abord par nous présenter. S’il vous plait dites nous votre nom, votre âge, qui vit avec vous dans votre maison et dans quel classe vous êtes? Je vais commencer et ensuite nous ferrons un tour de table. |  | Un co-animateur pour préparer les porte-noms pour les participants et les facilitateurs |
| Activités, Responsabilités, Mobilité | | |
| 1. De quoi êtes-vous responsable durant la journée? | * A l’école? * En dehors de l’école? * Les tâches ménagères? |  |
| 1. Quels sont vos loisirs? | * Que faites-vous durant votre temps libre? * Est ce que vous aimez lire? (mesurer l’alphabétisation) * Avec qui sortez-vous? * Combien d’amis proches avez-vous? |  |
| 1. Lorsque vous sortez de la maison, où allez-vous? | * Que faites-vous là bas (si ce n’est pas évident)? * A quelle fréquence faites-vous d’habitude ces choses? * Est-ce que vous y allez seul ou avec quelqu’un d’autre? Qui? * Devez-vous demander la permission? De qui? * Avez-vous déjà utilisé les transports publics? Combien est ce que ça coûte? |  |
| Trésorerie (Sources de revenus, épargne, dépense) | | |
| 1. Utilisez vous de l’argent? | * Pour quel genre de choses avez-vous besoin d’argent? * Qu’est ce qui dans votre vie nécessite de l’argent? |  |
| 1. Comment obtenez-vous de l’argent? | * Sources à un certain moment: festivals, vacances, anniversaires   + Combien? * Sources régulières: aide des parents ou proches, activités génératrices de revenus   + Combien? * A tout autre moment? | Distribuer des carnets de note et crayons/stylos aux participants et les demander d’écrire les différentes sources d’argent et le montant.  *Note: bonne technique afin que les participants ne répètent pas juste ce que les autres participants ont dit avant eux.* |
| 1. Où gardez-vous votre argent? | * Quelque part à la maison? Où? * Avec un ami? Avec parent? * Dans une banque? * Pourquoi? * Qu’est ce que vous aimes ou le moins concernant l’épargne in each of those ways? (*enquêter pour l’accès, confidentialité, coût sécurité*) * Qui décide? |  |
| 1. Où serait l’endroit le plus sûre pour garder de l’argent? | * Pourquoi? (*enquêter sur les connaissances en éducation financière*) |  |
| 1. A quoi vous sert cet argent ? | * Est ce que l’argent est gardé séparément à des fins différentes? * Combien de temps l’argent est gardé dans ces endroits avant d’être dépensé? |  |
| 1. Are you saving up to buy something? | * *Enquêter pour les objectifs d’épargne.* |  |
| 1. Savez-vous combien d’argent vous avez? | * Combien de fois vérifiez-vous le montant que vous avez gardé? * Commet faites-vous pour savoir combien d’argent vous avez dépensé? * Quel montant permettrait de vous sentir plus à l'aise à cet instant? * Est ce que vous avez un plan pour accumuler de l’argent? Est ce que vous suivez si l’épargne actuelle est en contradiction avec le plan? De quelle façon? * Avez-vous un plan de dépenses? Est ce que vous suivez si les dépenses actuelles sont en contradiction avec le plan? De quelle façon? |  |
| 1. Est ce que quelqu’un d’autre est au courant de l’endroit où vous mettez votre épargne et combien vous avez? | * Si c’est le cas, Qui? * Comment déterminez-vous à qui le dire? (*enquêter sur la confidentialité et l’intimité*) |  |
| 1. A quelles difficultés faites-vous face pour épargner de l’argent? | * Est ce que les membres de votre famille vous demandent de l’argent? * Des gens vous prennent de l’argent sans vous demander? * Dépense tôt sur quelque chose (bonbons, habits, etc.) * Qu’est ce qui peut être fait pour essayer de surmonter ces challenges? |  |
| L’éducation Financière | | |
| 1. Avec qui parlez-vous de votre épargne? | * Qu’est ce que vos parents vous ont-ils dit à propos de l’épargne et des dépenses? Est ce que vos parents vous encouragent à épargner ? Si oui, De quelle façon? * Que dites-vous à vos parents? (Combien d’argent vous avez, où est ce qu’il est, et ce à quoi vous l’utilisez) * Et vos frères et sœurs? * Comment obtenez-vous de l’argent de vos parents Quand vous voulez ou quand vous en avez besoin? |  |
| 1. Qu’avez vous appris sur la gestion financière avant? Où et de qui? | * Parents? Frères et soeurs? Autres proches? * L’école? ONG? * Comment en avez-vous entendu parler (Si programme) * Qui vous l’a appris spécifiquement? * Quels sujets avez vous appris? * Où cela s’est-il passé? |  |
| 1. Si c’est le cas, Comment avez-vous appris? | * En écoutant quelqu’un parler? * En pratiquant? * Où a-t-il eu lieu? * Combien de fois? * Qui d’autre y a participé avec vous? * Quels étaient les coûts associés à ça? * Etait-ce amusant ? qu'est-ce que vous avez aimé de cette expérience? * Qu'est-ce que vous n’avez pas aimé de cette expérience? * Par la suite, est ce que vous avez change votre façon d’aborder l’argent? Pourquoi ou non expliquez? * Est ce vous avez changé votre façon de gérer de l’argent Pourquoi ? ou non expliquez * *enquêter sur les jeux, en ligne, medias sociaux, groupes, a l’école/salle de classe, documents imprimés, avec les parents* |  |
| 1. Quelles autres choses aimeriez-vous savoir sur la gestion de l’argent? | * comptes bancaires et comptes d'épargne? * La fixation d'objectifs et la planification ? * Réduire les dépenses? * Comment lancer son affaire? |  |
| 1. Comment voudriez-vous en appendre sur ces sujets? Où? | * En classe?   Si oui, Quel type d’enseignant ?   * Jeux? Quels types? * Vidéos? * En goupe ou seul ? * Avec les parents? * Avez-vous appris d’autres choses, telles que les problèmes de santé, d’une manière particulièrement amusantes intéressante ? Quoi? |  |
| Les Institutions Financières | | |
| 1. Qu’est ce qui vous vient à l’esprit lorsque je dis le mot “banque”? | * Qu’est ce que saviez-vous d’eux? * Que pensez-vous d’eux? * Pourquoi les gens dans la communauté vont les voir? * Qui peut utiliser ces services? * Quels types de produits offrent-ils aux filles et aux garçons? * En connaissez vous des banques qui ont des comptes pour les jeunes? * Auriez-vous préféré épargner à la maison au lieu dans une banque? Pourquoi? (*Enquêter sur les intérêts, sécurité, commodité, etc.)* |  |
| 1. Quelles autres IMFs ou banques connaissez vous ? | * Comment les avez-vous connues? * Quels sont vos impressions sur elles? |  |
| 1. Est ce que vous savez comment une banque (d’épargne) fonctionne ? | * Qu’est ce qui est requis pour ouvrir un compte? * Quand pouvez-vous y mettre de l’argent ?, y sortir de l’argent? Comment faites-vous cela? * Il ya-t-il des frais? * Quels sont les bénéfices? Pourquoi quelqu’un garderai de l’argent dans une banque au lieu de quelque part d’autre? * Il y a t-il des inconvénients d’ avoir un compte en banque? |  |
| 1. Quels comptes d’épargne connaissez-vous qui sont juste destinés aux jeunes comme vous? | * Qui offrent ces comptes? * Qu’est ce qu’ont de spécial ces comptes? * Qu’est ce que vous n’aimez par sur ces comptes? * Quelles sont les conditions? * Si non, Qu’est sont ceux qui ont des comptes d’épargne? |  |
| 1. Si vous pourriez élaborer une banque d’épargne pour vous, comment serait-elle ? | * Solde minimum * Les restrictions de retrait * Taux d’intérêt * Frais (Supposé qu’il doit avoir des sortes de frais …) * Si le personnel de la banque était capable de collecter de l’argent pour vous |  |
| Communication & Marketing | | |
| 1. Quelle est la meilleure façon d’informer les filles (les garçons) de votre âge? | * *Enquêter sur les activités sociales, les organes de presse, tendances populaires.* |  |
| 1. Qu’est ce qui est populaire parmi les filles(ou les garçons) de votre âge en ce moment? | * *Enquêter sur les tendances, couleurs, célébrités, films, musique – faire une note de ce qui est populaire pour différent âge.* |  |
| 1. Il y a t-il quelque chose qui se passe dans la communauté ?, Comment faites-vous pour être au courant ? | * Où est ce que vous obtenez ces informations ? * *Enquêter sur la Télé, radio, les journaux/magazines, signes, amis, l’institution religieuse, etc.* |  |
| 1. Il y a t-il déjà eu des évènements intéressants ici dans votre coin? | * Qu’est ce qui rend l’évènement amusant? Avez-vous assisté? Si oui, Pourquoi ? Si non, expliquer. * *Enquêter sur les personnes qui sont sur les marchés, théâtre de rue, musique, haut-parleurs, les activités commerciales (fêtes sous la tente, concerts), les camionnettes mobiles, tout ce qui a d’amusant.* * Que pensez-vous de ça? |  |
| 1. En avez-vous déjà entendu parler à l’école? | * Si oui, Quel genre de choses? * *Enquêter sur les évènements de la communauté, les programmes locaux, etc.* |  |
| 1. Quelles publicités vous souvenez-vous? | * Qu’est ce qui était annoncé? (savon, produits capillaires, lessive en poudre)? * Pourquoi vous souvenez-vous de ces publicités? (*Enquêter sur ce qui les rendaient attractifs*) |  |
| 1. Est ce que vous utilisez internet? | * Où? * A quoi vous sert-il? * Etes-vous sur Facebook? * Twitter, etc. (autres sites de medias sociaux)? |  |
| 1. Est ce que vous avez accès à un téléphone portable? | * Est-ce le vôtre? * Si non, A qui appartient-il? |  |
| 1. A quoi utilisez-vous votre téléphone portable ? | * Les appels? Internet? Téléchargement de la musique? Applications? Chatter? Etc.? |  |
| Fermeture | | |
| Merci. Vos réponses et discussions ont été très utiles et instructifs. Nous vous sommes reconnaissants pour les informations que vous nous ave fournis. Avez vos des questions ou des suggestions à nous faire? | | |