

Guide de Groupe de Discussion (FGD/Focus Group Discussion)

Étude de marché de l'assurance pour femmes (Nom du pays)

Objectif Principal:

L'objectif de cette étude de marché est de mieux comprendre les besoins, les points faibles, les pratiques de recherche d'information, la gestion financière, les mécanismes d'atténuation des risques et les préférences des clientes.

Durée estimée: 1,5 à 2 heures

Sommaire

| | |
|---|---|
| Section I: Introduction: (10 min) | 1 |
| Section II: Style de vie (60 min) | 1 |
| Section III: Compréhension, Perception & Utilisation des Services Financiers (40 min): | 4 |

Section I: Introduction: (10 mins)

| | |
|--------------------------------------|---|
| Introduction et "Brise-glace" | <p>Introduction du Modérateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La modératrice se présente. ● Explication de la dynamique du groupe (1,5 à 2h, confidentialité, importance d'une participation active, sincérité, pas de bonne ou mauvaise réponse, miroir, anonyme). ● Demander que chacun écoute les autres parler (et à ce que tout le monde ne parle pas en même temps) et que tout le monde parler assez fort. ● Demander l'autorisation de faire un enregistrement audio et vidéo. ● Éteindre les téléphones portables. <p>Introduction des participants</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>"Aujourd'hui, nous allons parler de sujets simples de la vie de tous les jours. Je suis là pour vous aider avec quelques instructions et pistes sur ces sujets. Avant de commencer avec la première thématique, est-ce que chacun d'entre vous peut nous dire son nom et une chose à propos de soi ? Par exemple, quelle est votre passion ou qu'est-ce que vous aimez faire ?"</i> |
|--------------------------------------|---|

Section II: Style de vie (60 min)

| Style de vie (25 min): Habitudes quotidiennes, sentiments et perceptions | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● À quoi ressemble votre journée habituelle ? Quelle est votre routine quotidienne? Quelles sont vos activités les plus importantes entre le moment où vous vous réveillez et celui où vous vous couchez? (Explorer les différences entre la semaine et les weekends et les rituels/routines (personnels vs. en famille).) ● Parlez-nous un peu de vos activités de la semaine, de votre travail. Sur quoi vous concentrez-vous pendant la semaine ? Quelles sont les choses qui vous excitent le plus et pourquoi ? Quelles sont les choses qui vous excitent le moins ou celles qui sont le plus difficiles pour vous ? Comment vous sentez vous quand vous devez faire ces choses et comment vous débrouillez vous ? |

| | |
|----------------------------|---|
| <p>Style de vie</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Qu'aimez-vous faire pendant votre temps libre ? Que cherchez-vous à ressentir ou à obtenir lors de ces moments ? Comment faites-vous pour y arriver ? ● Exercice: écrivez sur un papier chacune de vos principales activités quotidiennes (2 papiers de couleurs différentes pour ce que vous aimez faire - petits plaisirs du quotidien -, et ce que vous n'aimez pas faire - petites frustrations, facteurs de stress). Pour les activités de la semaine, organisez-les chronologiquement. Pour les activités de la semaine ET celles du weekend, expliquez quelles émotions vous associez à chaque activité. <ul style="list-style-type: none"> ○ Modérateur: cherchez des groupes, des associations et des organisations (clubs, organisations accessibles sous réserve d'être membre) auxquels les répondants participent et avec lesquelles elles passent du temps. Explorez : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pourquoi ces activités sont-elles importantes pour vous ? ▪ Pourquoi avez-vous décidé de rejoindre ces groupes/communautés ? Quelles étaient vos raisons ? (Explorer les raisons intrinsèques et extrinsèques). ▪ Quels sont les avantages, bénéfiques ou points positifs que vous retirez de cette affiliation ? Pourquoi est-ce important pour vous et votre vie ? ● Nous avons tous des journées réussies et des journées infructueuses. Pouvez-vous me décrire une journée particulièrement réussie pour vous ? Pourquoi dites-vous cela ? Et une journée ratée ? Pourquoi dites-vous cela ? ● Quels sont les principaux domaines sources de satisfaction/insatisfaction dans vos vies actuellement? Qu'est-ce qui vous fait vous sentir satisfaite/insatisfaite ? ● En parlant de sentiments positifs et de réussite... Qu'est-ce qui vous rend heureuse ? De qui ou de quoi cela dépend-il ? ● Quelles sont les choses les plus importantes pour vous dans la vie? Qu'est-ce que les femmes comme vous considèrent important dans la vie ? Quelles sont les choses les plus importantes ? (Terminer l'exercice avec un classement). ● Qu'est-ce que vous considérez comme les besoins principaux des femmes comme vous ? (Explorer le côté personnel et professionnel). Quels sont les besoins de la famille ? Qui a la responsabilité de répondre à tous ces besoins ? ● Qu'est-ce que vous essayez de changer ou d'amener dans votre vie actuellement ? Si vous pouviez changer quelque chose, qu'est-ce que ça serait ? Quels domaines aimeriez-vous améliorer le plus ? |
|----------------------------|---|

| Rêves et aspirations (20 min) | |
|------------------------------------|---|
| <p>Rêves et aspirations</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Quand vous pensez à vos rêves et à vos aspirations – toutes les choses que vous voulez accomplir - qu'est-ce qui vous vient immédiatement à l'esprit ? (Laisser libre parole aux répondants le plus possible). ● Qu'est-ce que vous voulez dans le futur ? Quels sont vos objectifs ? (Explorer différents niveaux – personnel, professionnel, court et long terme). ● Quels sont vos plus grands rêves et aspirations ? (Explorer qui d'autre est inclus dans ces rêves : enfants, mari, autres membres de la famille... Dans quelle mesure ? Explorez jusqu'à connaître le long terme (rêve final), pas seulement les étapes intermédiaires pour atteindre ce but ultime). ● Pourquoi voulez-vous accomplir ceci ? Comment voulez-vous vous sentir ? (Explorer le rationnel et l'émotionnel). ● Qu'est-ce qui vous guide et vous motive dans la vie ? Qu'est-ce qui vous fait avancer ?... À différents niveaux (Personnel, professionnel, famille...) ● Parlez-moi d'un moment spécifique où vous avez senti un grand sentiment de satisfaction ou de réussite. Qu'est-ce qui vous a fait vous sentir comme ça ? (Essayez de réunir différents exemples au sein du groupe et explorez les raisons). |

Peurs, inquiétudes, difficultés et potentielles solutions (15 min)

Défis et Inquiétudes

DIFFICULTÉS ET SOUCIS AU QUOTIDIEN :

- À propos des tâches que vous devez accomplir, qu'est-ce qui a tendance à vous frustrer ?
- Si je vous parle de difficultés quotidiennes, frustrations ou facteurs de stress, à quoi pensez-vous ?
- Quelles sont vos défis quotidiens personnels ?
- En ce moment, quelle est la plus grande source d'inquiétude/anxiété pour vous et les femmes comme vous ?
(Demandez aux participants de classer les sujets du plus stressant/frustrant au moins stressant/frustrant).
- À propos de vos aspirations et vos rêves, qu'est ce qui pourrait vous empêcher de réussir ce que voulez dans la vie?
- Comment vous sentez-vous par rapport à l'incertitude ? Est-ce que c'est quelque chose qui vous dérange ?
- Parlez-moi d'une crise récente à laquelle vous avez eu affaire ou un moment de grande difficulté. (Cherchez plusieurs exemples spécifiques au sein du groupe).
 - À qui avez-vous demandé de l'aide ? Comment avez-vous géré la situation ?
 - À quelle fréquence surviennent des difficultés similaires ?
 - Comment est-ce que l'on pourrait mieux vous aider ou aider votre famille à faire face ou à éviter ce genre de difficultés au quotidien dans le futur ?

SOURCES DE CONFIANCE ET SOLUTIONS POTENTIELLES :

- Comment ces préoccupations sont-elles résolues ? Qui a la responsabilité de s'occuper de chacun de ces problèmes ?
- Lorsque vous faites face à une crise, à qui vous adressez-vous en premier ? À qui parlez-vous pour obtenir des conseils ?
- À qui faites-vous confiance lorsque vous cherchez des informations ou des solutions liées à la santé ?
- À qui faites-vous confiance lorsque vous cherchez des informations ou des solutions financières ? Pourquoi ?
- Si je vous parle de personnalités publiques, de célébrités, d'influenceurs ou de personnalités locales de l'actualité ou des médias, qui prodigue de bons conseils et inspire confiance ? (Prendre note si la réponse n'est personne).
- Où allez-vous pour faire des recherches/comparer des options/obtenir plus d'informations ?
 - Parlez-vous à quelqu'un ? À qui et pourquoi ?

VALORISATION PERSONNELLE ET BIEN ÊTRE :

- Comment est-ce que les femmes comme vous prennent soin d'elles-mêmes ?
- Si vous pouviez choisir 3 choses pour prendre mieux soin de vous, lesquelles seraient-elles ?
- Si vous pouviez voir un docteur ou une autre personne pouvant vous apporter plus de bien être, qui irez-vous voir et pourquoi ?

Section III: Compréhension, perception et usage des services financiers (45 min):

| Habitudes liées aux services financiers (15 min) | |
|---|--|
| Services financiers | <p>PRATIQUES FINANCIÈRES :</p> <p>Revenus et dépenses :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont vos principales sources de revenus ? (Explorer toutes les options : salaire, loyers, investissements, petit business, argent familial etc...) • Comment les factures sont gérées dans votre foyer/famille ? Qui a la charge de les payer ? • Pour quel genre de choses les femmes comme vous ont-elles besoin d'argent ? Comment sont dépensés vos revenus? (Dresser une liste de catégories : nourriture, habits, éducation, transport, santé et pension, loyer... Et demander pour chacune d'entre elle quel pourcentage du budget total disponible elle représente). <p>Épargne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Après vos dépenses, arrivez-vous à épargner ? Combien de temps vous faudrait-il pour épargner une somme d'argent donnée ? (Selon les particularités du marché). <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour quel genre de choses épargnez-vous ? ○ Qu'est-ce qui vous permet d'épargner ? ○ Quels sont les obstacles qui vous empêchent d'épargner? <p>Emprunts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous déjà emprunté de l'argent ? Pourquoi avez-vous eu besoin d'emprunter ? Quelles sources avez-vous utilisé ? À qui avez-vous l'habitude de demander de l'argent ? Comment avez-vous reçu l'argent ? (Explorer les microcrédits pour entrepreneurs et répondants à faibles revenus). <p>ASPIRATIONS FINANCIÈRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les aspirations et objectifs financiers typiques de femmes comme toi à court terme, disons dans 2 ans, 5 ans ... Et à long terme, disons dans 10 ans ? • Qu'avez-vous fait/faites-vous pour atteindre vos objectifs financiers ? • Comment est-ce que quelqu'un pourrait vous aider à atteindre vos objectifs d'épargne et d'autres objectifs financiers ? |
| Assurances: perception et expérience (15 min) | |
| Assurances: perception et expérience (le cas échéant) | <ul style="list-style-type: none"> • Quand j'évoque le mot "assurance", qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ? (Écrire toutes les associations (positives et négatives) et explorer après un temps de libre parole). • Et si je vous dis "agent ou courtier d'assurance" ? À quoi pensez-vous ? • Pouvez-vous me parler d'un moment où vous avez interagi avec un agent d'assurance ? Comment décrivez-vous votre expérience ? (Questionner sur le niveau de confiance et les caractéristiques positives et négatives). <p>ACHETEUSES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que signifie "assurance" pour vous ? • Pourquoi avez-vous souscrit à une assurance ? Et à quel type d'assurance avez-vous souscrit ? (Écoutez pour les raisons suivantes) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Épargner pour l'avenir ○ Aide pour les frais médicaux ○ Remplacer mon revenu quand je suis malade ○ Payer l'éducation de mes enfants |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Planifier la retraite ○ Protéger mon entreprise ○ Protéger ma maison ○ Pour le revenu si mes récoltes sont mauvaises <ul style="list-style-type: none"> ● À quel moment avez-vous décidé d'utiliser ce service ? ● Qu'est-ce qui vous a poussé à utiliser ce service ? ● Quelle chose ou quelle personne a influencé votre décision à ce moment-là ? ● Quelles sont vos attentes quand vous souscrivez à une assurance ? ● Est-ce que vos besoins/attentes sont satisfaits ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi pas ? ● Comment avez-vous choisi un fournisseur spécifique ? Quels étaient vos critères de sélection pour choisir celui auquel vous avez souscrit ? ● Avez-vous comparé plusieurs options ? Qu'avez-vous comparé et comment avez-vous décidé ? (Questionnez sur le processus de prise de décision). ● Avez-vous de bonnes ou mauvaises expériences à partager ? ● Qu'est-ce que vous aimez le plus/le moins ? (Questionnez pour savoir si leur service actuel est décevant ou pas assez efficace). <p>NON – ACHETEURS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Qu'est-ce que vous pensez des assurances ? ● Pourquoi n'avez-vous pas souscrit à une assurance ? ● Qu'est-ce qui pourrait vous faire souscrire ? ● Comment est-ce que les assurances et les entreprises d'assurances pourraient vous être plus utiles ? |
| Perception du marché (15 min) | |
| Perception du marché | <p>CONCURRENTS ET ALTERNATIVES : (ACHETEURS ET NON ACHETEURS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● À quoi pensez-vous quand vous pensez aux banques/assureurs au pays ? Que font elles bien? Qu'est-ce qu'elles pourraient et devraient mieux faire? (Cette réponse doit être spontanée, ne pas explorer en profondeur). <p>Focus sur les entreprises d'assurances actuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Quelles sont celles que vous connaissez ? ● De manière générale, que pensez-vous des entreprises d'assurance ? ● Quels types de produits d'assurance connaissez-vous ? ● À quel point êtes-vous satisfait de votre/vos entreprise(s) d'assurance au niveau des produits, du service et de votre expérience en tant que client? <p>Focus sur les entreprises d'assurance idéales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De quel genre de marque s'agit-il ? Quel genre de produits, de services d'avantages devrait-elle proposer... Pourquoi pensez-vous cela ? ● Quel genre de qualités, d'éléments de différenciation devrait-elle avoir ? Quelle serait la stratégie de communication idéale ? ● Si cette entreprise d'assurance idéale était une personne, quel genre de personne ce serait ? (Questionner pour obtenir des caractéristiques psychographiques (personnalité, attitude, valeurs...)). |

- Les entreprises d'assurance actuelles sont-elles très éloignées des entreprises d'assurance idéales ? Qu'est-ce qu'il leur manque ? Comment est-ce que cela affecte votre expérience ?
- Quelles entreprises d'assurance sont les plus proches de l'entreprise idéale selon vous ? Pourquoi ? (Explorer les similitudes, les points communs et les différences entre les entreprises actuelles dont ils sont clients et l'entreprise idéale. Qu'est ce qui leur manque ?
- Si je vous demande de me donner les 2 meilleurs entreprises d'assurance, lesquelles choisiriez-vous et pourquoi ? Qu'est ce qui fait que ces deux entreprises sont les meilleures ?

NON - ACHETEURS:

- À propos des aléas de la vie de et l'incertitude, est ce que vous vous préparez aux crises et aux situations difficiles inattendues? Si oui, de quelle manière?
Questionner pour connaître les méthodes utilisées et les raisons derrière ces méthodes

Avant de conclure, demandez aux participants de remplir la feuille de connaissances financières et remerciez les pour leur temps et leur coopération.