

Partie 6 : Outils et approches

Qui sont les clients de l'IMF ?

La démarche QUIP – Imp-Act

Objectif

QUIP (« Qualitative in-depth individual impact assessment protocol ») est une méthode destinée à aider les gestionnaires d'une IMF à mieux comprendre leurs clients à travers une étude de marché ou une évaluation d'impact. L'information porte sur ceux qui bénéficient du service et ceux qui quittent les services et sur leurs raisons.

Les interviews donnent aux clients la possibilité de raconter leur histoire et de parler ouvertement et en détail de la façon dont les services qu'ils ont reçu les ont affectés.

Source d'information

Enquête qualitative : interviews approfondies auprès des clients

Echantillonnage d'un petit nombre de clients et de clients ayant quitté le programme

Nature des informations

Le détail sur les informations à collecter n'est pas développé dans l'outil puisque par principe, ce choix doit être fait par l'IMF.

Quelques exemples sont fournis : informations sur les clients, sur leur demande en services financiers, sur leur niveau de satisfaction, sur la nature de l'impact, direct et indirect des services.

Utilisation de l'information

Résumés de chaque interview et organisation d'un rapport organisé par grands thèmes soulevés au cours des interviews.

Conditions de mise en œuvre

Suivi des 10 étapes proposées par le QUIP :

1. Quelles sont les informations requises
2. Qui doit faire le travail ?
3. Identification des informations de base (situation à une date donnée dans le temps)
4. Sélection de l'échantillon
5. Définition d'un questionnaire semi-structuré
6. Préparation des interviews
7. Conduite des interviews
8. Analyse et interprétation des données qualitatives
9. Analyse et conversion des données qualitatives en données chiffrées
10. Utilisation des données à l'amélioration des services

Réalisation

Personnel de l'IMF qui peut superviser l'ensemble de l'étude, mais, en tout cas pour la première utilisation, de préférence un consultant indépendant (plus facile pour aborder certaines questions telles que les relations entre les agents de crédits et les clients).

Durée

Non précisé – Dépend de l'échantillon et de la durée des interviews

Régularité

Enquête ponctuelle

Coût

Non précisé – Dépend de l'échantillon, de(s) personne(s) en charge de l'étude, de la synthèse et de l'utilisation de l'information.

Avantages comparatifs

La note offre un guide pratique pour les différentes étapes de la conduite d'une enquête qualitative.

Limites

La note laisse entièrement ouvert le choix des questions et ne porte donc que sur la technique de l'enquête qualitative et non sur la spécificité de ce travail dans le cadre d'une IMF.

Pour en savoir plus

Imp-Act Practice Notes N°2 2004 (en anglais seulement) sur le site de Imp-Act

http://www.ids.ac.uk/impact/publications/practice_notes/PN2_QUIP.pdf