

# Gender Inclusive Financial Solutions: A Case Study about Garment Workers in Vietnam- French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

## Résumé




Une étude de cas sur les solutions financières inclusives pour les travailleurs du textile au Vietnam met en avant l'importance du design centré sur l'humain pour lutter contre l'exclusion financière.

## Points forts

- 🌐 Accent sur l'inclusion de genre dans les solutions financières.
- 🏭 Défis uniques rencontrés par les travailleurs du textile au Vietnam.
- 💡 Utilisation du design centré sur l'humain pour combler les lacunes des services financiers.
- 🤝 Collaboration entre [i.org](#) et Doodle Design.
- 📖 Développement du programme Bright Futures pour l'éducation financière.
- 👨👩👧👦 Mise en avant des objectifs financiers centrés sur la famille.
- 🎓 Impact positif sur l'apprentissage et l'autonomisation des communautés.

## Principaux enseignements

- ✨ Design Centré sur l'Humain : Impliquer les utilisateurs finaux par l'observation et les retours d'expérience garantit que les solutions répondent bien à leurs besoins spécifiques. Cette approche favorise un développement itératif et une validation.
- 💬 Normes Culturelles autour de l'Argent : Les discussions sur l'argent sont souvent taboues, ce qui entraîne un manque de transparence entre les membres de la famille sur les décisions financières. Encourager des conversations ouvertes peut aider chacun à mieux gérer les finances familiales.
- 👩 Rôle des Femmes dans les Finances : Les femmes dans les foyers vietnamiens gèrent souvent les finances, montrant ainsi leur influence. Cependant, elles rencontrent des défis comme des avancées de carrière limitées et des responsabilités domestiques, nécessitant des solutions financières adaptées.
- 📈 Importance de l'Éducation Financière : Des programmes comme Bright Futures peuvent rendre les concepts financiers plus accessibles et engageants, favorisant une culture de la planification et de la gestion financière au sein des communautés.

-  Test Itératif : Le processus d'essai et d'erreur dans le développement de solutions financières permet d'affiner les idées en fonction des retours du terrain, garantissant que les produits finaux soient pertinents et percutants.
-  Apprentissage entre Pairs : S'appuyer sur des leaders communautaires renforce l'apprentissage et la confiance, créant des environnements de soutien où les individus peuvent discuter et surmonter ensemble les défis financiers.
-  Solutions Financières Durables : Concevoir des solutions qui soient à la fois habilitantes pour les utilisateurs et viables pour les institutions financières peut conduire à une résilience économique et une inclusion à long terme pour les groupes marginalisés.

## Transcript

00:16

Salut tout le monde ! Bienvenue à la session d'aujourd'hui sur l'inclusion des genres dans les solutions financières. Je suis vraiment ravi d'être ici dans le cadre de la semaine de l'inclusion financière. Aujourd'hui, on va plonger dans comment le design centré sur l'humain peut aider à combler le fossé entre les services financiers et les personnes qu'ils visent à servir. On va particulièrement se pencher sur les défis uniques rencontrés par les agents du gouvernement au Vietnam, surtout les femmes, et on va discuter de comment on a développé certaines de ces solutions.

00:50

Ces solutions pour lutter contre l'exclusion financière en prenant en compte le genre. Pendant cette heure, on va partager notre approche du design inclusif en matière de genre et on va vous présenter le cadre qu'on utilise, ainsi que quelques idées qui ont émergé de notre travail. On racontera comment i.org et Doodle Design ont collaboré avec différents travailleurs d'usine et partenaires locaux pour créer des solutions qui permettent d'être financièrement autonomes. On aura aussi des éléments interactifs à un moment donné et on vous posera quelques questions, donc n'hésitez pas, on vous encourage à participer.

01:22

Je veux que vous partagiez vos pensées et vos expériences avec nous dans le chat, donc j'espère que vous êtes prêts à participer. Mais avant de plonger dans tout ça, laissez-moi commencer par une petite présentation. Je m'appelle Agnes, je suis designer d'affaires chez id.org, et ça veut dire que je travaille à l'intersection du business et du design. Mon rôle consiste généralement à m'assurer que tout ce qu'on développe et toutes les idées des équipes sont non seulement innovantes, mais aussi...

01:54

C'est aussi réalisable, c'est financièrement viable et ça a du sens pour les affaires. Chez IDEO.org, j'ai eu l'occasion de travailler sur quelques projets de genre vraiment intéressants. Il y en avait un sur un kit d'innovation en matière de genre avec ONU Femmes, et un autre sur des éléments fondamentaux pour l'égalité des genres avec le collectif Kruma. Grâce à ces projets, ainsi qu'à des ateliers et des webinaires, j'ai pu partager ces outils à la fois en interne avec notre équipe et en externe avec nos clients et partenaires. Donc aujourd'hui...

02:23

Je suis vraiment enthousiaste à l'idée de partager ces réflexions sur ce que j'ai appris jusqu'à présent et de montrer comment on peut concevoir des solutions financières inclusives pour tous les genres. Donc, un petit mot sur moi : je travaille chez IDEO.org, comme je l'ai mentionné. IDEO.org est une agence de design à but non lucratif qui se concentre exclusivement sur l'impact social. On croit vraiment au pouvoir du design pour répondre à certains des défis les plus pressants du monde. On aborde notre travail avec l'engagement de vraiment mettre en avant les voix de ceux qui sont touchés par ces enjeux. Au cours des 15 dernières années, nous avons...

03:03

nous avons collaboré avec des organisations dans plus de 45 pays pour lancer des solutions impactantes qui touchent plus de 64 millions de personnes, donc voilà IDEO.org. Je vais passer la parole à Chris pour qu'il se présente et qu'il présente le design. Merci Agnes. Bonjour à tous, je m'appelle H Chris Elkin, je viens d'Irlande du Nord mais j'ai eu le plaisir de vivre en Asie du Sud-Est pendant 25 ans, presque toute ma vie adulte, et les 19 dernières années au Vietnam, toujours dans le domaine du design, dans la recherche en design, en pratique sur le terrain. Peut-être qu'on peut passer à la diapositive suivante.

03:44

Je vais vous donner un peu de contexte là-dessus et j'ai eu le plaisir, ces cinq dernières années, de trouver un design de doodle dynamique. Une partie clé de ça, c'est essentiellement de faciliter et d'équiper les gens avec le pouvoir de la pensée design. On va en parler plus en détail, mais l'idée, c'est de s'assurer qu'on obtient d'excellents résultats pour le temps qu'ils investissent. Agnes, si on pouvait passer à la diapositive suivante, s'il te plaît. La raison pour laquelle on fait ça, c'est qu'on va partager avec vous ce qui a créé une si bonne alchimie entre...

04:19

Agnes, moi et l'équipe de Doodle, on veut vraiment mettre les gens au cœur de ce qu'on fait. On essaie d'impliquer activement les différentes parties prenantes et les personnes qu'ils cherchent à aider, pour vraiment bien comprendre les problèmes prioritaires à résoudre pour eux et trouver les bonnes solutions. On a hâte de partager plus sur ça, surtout en ce qui concerne les travailleurs d'usines de vêtements, Agnes. Alors, pour vous tous, à partir de là, certains d'entre vous ont peut-être utilisé l'approche centrée sur l'humain.

04:54

Le design avant tout, ou parfois on l'appelle design thinking. Certains d'entre vous l'utilisent peut-être sans même s'en rendre compte. On est vraiment convaincus que le design doit être accessible à tous. Vous allez voir comment on implique activement les communautés, des gens réels, les organisations concernées, en les observant et en interagissant avec eux pour qu'ils puissent nous dire à quoi ressemble l'excellence. On les aide à trouver des solutions adaptées. Alors, pour ajouter un peu plus...

05:35

Le design centré sur l'humain, c'est vraiment simple mais super puissant. C'est un cadre qu'on va expliquer un peu plus tout à l'heure, qui aide vraiment à déceler et identifier ces vérités humaines profondes, les barrières, les forces, les besoins, et ces directions potentielles. Parfois, on appelle ça des besoins non satisfaits qui ne sont pas tout de suite évidents pour les gens, jusqu'à ce qu'on les engage avec le design centré sur l'humain pour révéler ce qui compte vraiment pour eux. On va en reparler bientôt, donc pour ajouter à ça, vous pouvez voir...

06:12

Voici une façon super simple de visualiser ce sur quoi on a bossé dans le programme Bright Futures. C'est un peu comme un cercle, un processus itératif où on garde l'esprit ouvert, même quand on définit le problème au départ. On s'inspire pour identifier les domaines prioritaires de défis ou d'opportunités à traiter, puis on trouve vite des solutions à partager pour obtenir des retours rapidement.

06:51

Possible sur ces, euh, idées encore au stade précoce, euh, qu'on appelle des Concepts sacrifiés, on va en parler plus en détail bientôt, euh, et ensuite les tests ultimes et vraiment co-crée activement, euh, des pistes à suivre avec toutes les parties prenantes impliquées, dans ce cas des centaines, euh, de responsables d'usine et euh, des ouvriers du textile de

l'usine N aussi, pour trouver les bonnes solutions adaptées, qu'on partagera avec vous bientôt. Aïe, donc si on décompose un peu tout ça, vous allez voir comment on a travaillé.

07:27

trouver cet équilibre idéal entre ce qui est souhaitable du point de vue humain pour toutes les parties prenantes, ce qui nous aide à orienter nos décisions vers des modèles d'affaires viables et des voies durables pour l'avenir. Ça peut avoir un impact à long terme sur tous ceux qui sont impliqués, et il faut aussi penser à des solutions qui sont réalisables dans différents environnements limités, que ce soit en termes d'espace, de processus ou de méthodes de travail, financiers, techniques, peu importe. Il faut prendre tout ça en compte pour rendre les choses réalisables dans la mise en œuvre.

08:07

Trois vecteurs que vous allez voir qui nous ont aidés à identifier les moyens les plus précieux, durables et impactants pour avancer. On en parlera plus en détail dans un instant. Super, merci Chris. Donc, CH nous a expliqué notre processus de design centré sur l'humain. Cependant, nous prenons aussi vraiment en compte le genre dans le travail que vous faites. Alors, pourquoi c'est important ? Pourquoi ça vaut le coup ? Quand on conçoit sans tenir compte du genre, c'est vraiment facile de renforcer des stéréotypes nuisibles.

08:44

Garder le statu quo, quand on prend en compte le genre, ça nous permet de débloquent de nouvelles perspectives et de s'attaquer à des défis cachés, et vraiment de créer des solutions qui donnent du pouvoir aux gens qu'on essaie d'aider. On a tous des biais de genre, on a tous des angles morts, moi y compris. Et sans en être conscient, c'est super facile d'incorporer ces biais et ces angles morts dans nos solutions sans le vouloir. Du coup, une question que j'aimerais qu'on se pose, et on peut aussi partager nos idées là-dessus dans le chat, c'est : où le design a renforcé des choses nuisibles ?

09:20

Les récits de genre, les normes et les inégalités... Euh, Edwin va poser cette question dans le chat tout de suite, alors n'hésitez pas à partager vos réflexions là-dessus et à lire celles des autres. J'aimerais juste donner un exemple où on a observé ça. Par exemple, quand on conçoit pour les femmes, on se dit souvent : "Faisons-le rose, faisons-le plus petit, ça devrait suffire." Et il y a eu ce gros stylo qui a vraiment reçu beaucoup de critiques, il a été présenté sur Ellen.

09:54

Montrez et c'était vraiment un exemple de gens qui ne comprennent pas vraiment ce dont les femmes ont besoin, se basant juste sur certaines idées reçues, comme le fait que toutes les femmes aiment le rose ou que les femmes ont juste besoin de petites choses par rapport aux hommes, et que ça suffit. Ça a eu ses propres conséquences problématiques. Du coup, je me demande si vous avez des exemples dans votre vie quotidienne ou même dans votre organisation de solutions que vous avez essayées de mettre en place, peut-être avec de bonnes intentions, mais sans vraiment...

10:26

En réfléchissant aux biais que tu as, tu as créé quelque chose qui, au final, n'a pas vraiment servi les femmes que tu voulais aider. Une autre question que j'aimerais te poser, ou à laquelle j'aimerais que tu réfléchisses, c'est : y a-t-il des manières dont le design a transformé les récits de genre, les normes de genre et les inégalités de genre ? Ce sont donc les aspects plus positifs. Encore une fois, n'hésite pas à partager tes pensées sur cette question dans le chat, j'aimerais beaucoup lire les exemples que tu as tirés des différents contextes dans lesquels tu travailles.

11:01

Un exemple de la vie quotidienne, c'est cette banque du temps qui est une banque sud-africaine. Elle a 50% ou 51% de clientes femmes et sa clientèle féminine ne cesse de croître. C'est vraiment grâce à leurs comptes de transactions et d'épargne abordables, et surtout, elles prennent le temps de comprendre les besoins des femmes. Elles se demandent comment intégrer ça dans un produit financier. Pour moi, c'est un exemple vraiment inspirant, car c'est vraiment axé sur les femmes.

11:40

Envers les femmes, mais aussi rentable, dans notre travail, on classe les considérations de genre en quatre niveaux : négatif, neutre, sensible au genre et transformationnel. Les solutions transformationnelles visent à changer nos dynamiques. Elles cherchent à s'attaquer aux vraies causes des inégalités de genre et à remettre en question les normes existantes dans les sociétés ou les communautés où on travaille. En interne, on utilise ce cadre pour aider à guider les équipes.

12:19

Guide-nous quand on construit des solutions et quand on essaye de les évaluer, pour qu'on puisse voir comment avancer vers ce qu'on construit. On compare nos solutions avec ce continuum et on essaie de trouver des idées et des opportunités pour les orienter

vers des solutions plus transformantes. Voilà un peu notre approche sur le genre quand on travaille sur différents projets.

12:57

Notre approche du design, on travaille sur différents projets. Je voulais juste vous parler d'un programme sur lequel on a bossé au Vietnam, appelé Bright Futures. Notre défi, c'était de se demander comment on pouvait offrir une résilience économique durable aux ouvriers d'usine au Vietnam. Grâce à un design centré sur l'humain, on a voulu comprendre la réalité des travailleurs et s'attaquer à l'exclusion financière qu'ils subissent. Notre aventure a commencé en fait avant mai, mais vraiment...

13:30

Quand on a vraiment commencé à sortir dans les usines et à parler aux gens, c'était en mai de l'année dernière. On a passé du temps avec des travailleurs du textile et des responsables d'usine, on a écouté leurs histoires, on a essayé de vraiment comprendre leurs défis et on a testé différentes solutions avec eux sur le terrain. Ce processus collaboratif et itératif nous a permis de peaufiner nos idées en fonction de ce qu'on entendait, et tout ça a conduit à un programme pilote sur lequel on a travaillé dans différents secteurs.

14:00

Des usines au Vietnam partout dans le pays, et chaque usine avec laquelle on a travaillé a apporté des défis uniques, mais aussi des perspectives uniques sur notre recherche. Euh, je vais passer la parole à Chris pour qu'il nous parle un peu plus en détail de où on est allés, combien de personnes on a interrogées et à quoi ressemblait la recherche. D'accord, merci Agnes. Alors, c'est très vaste. La population du Vietnam est, euh, entre 90 et 100 millions, et elle a connu une croissance à deux chiffres, euh, en pourcentage.

14:37

Depuis que je suis arrivé ici il y a 19 ans, pour bien comprendre ce qui se passe au Vietnam, on avait vraiment besoin de regarder le pays dans son ensemble. C'est un pays long et étroit, de plus de 2 000 kilomètres de long, donc c'était important de saisir les nuances entre les différentes régions. En gros, le Vietnam se divise normalement entre le Nord, le Centre et le Sud. La recherche qu'on voulait mener, c'était un peu ce premier travail de recherche inspirante qu'on a fait.

15:15

Recherche ethnographique, on a fait des interviews, des enquêtes, et observé des gens. On a bossé avec huit usines à travers le Vietnam, avec environ 60 répondants. Quand on a eu l'inspiration et qu'on a commencé à identifier les problèmes à souligner, que je vais aborder bientôt avec Agnes, on a pris certaines de nos premières idées conceptuelles, qu'on appelle prototypage de vie, et on a vraiment testé ces idées hypothétiques pour voir si on résolvait bien les bons problèmes avec les bonnes solutions, avec plus de 145 participants. On a aussi...

15:49

Ce dont on va parler plus tard, ce sont ces leaders de niveau qui ont joué un rôle clé dans les usines, faisant le lien entre ce qu'on essayait de faire pour développer la littératie financière et l'inclusion avec les ouvriers eux-mêmes. Ça s'est fait dans trois usines, encore une fois dans le Sud et le Nord, et on a aussi collecté des données et des retours d'expérience de 44 autres usines avec 44 répondants. Merci, Agnes, prochaine diapositive.

16:26

On a ici un résumé de ce qu'on appelle les réalités financières qu'on devait prendre en compte, ce qui nous a amenés à comprendre ces défis et à explorer différentes opportunités de design. Un truc qu'on retrouve dans toute l'Asie, mais qui est particulièrement marqué, je pense, au Vietnam, c'est que, vous savez, on ne parle pas à des individus, mais à des familles. Ces gens font toujours partie d'une famille multigénérationnelle qui réfléchit à l'avenir.

17:01

leurs propres enfants, leurs propres parents peut-être plus âgés, euh, quand ils pensent à leur situation financière maintenant. Dans cette réalité, bien sûr, on parle à des gens avec un revenu limité, et souvent, euh, ce n'est pas tellement stable, disons que, euh, à ce niveau de revenu, ça les amène à ce qu'on pourrait appeler une mentalité de pénurie, euh, où ils ont une vision très à court terme de ce qu'ils croient pouvoir faire, euh, en planifiant pour l'avenir, et là-dedans, comme je l'ai dit.

17:46

Il y a une grosse pression sociale, à la fois dite et non dite, dans la vie de tous les jours. Certaines choses sont prévues, d'autres tombent complètement à l'improviste. Que ce soit des problèmes financiers, un décès ou une blessure imprévue, ou des membres de la famille, comme des cousins, qui se retrouvent malheureusement mêlés à des histoires de drogue et d'autres problèmes délicats, ou encore le jeu, qui est malheureusement très fréquent.



18:27

Les gens, euh, ça touche pas juste l'individu, ça impacte toute la famille, euh, l'écosystème autour d'eux. Et dans tout ça, euh, on est toujours très influencés par l'ère post-Covid, surtout même l'année dernière, les choses évoluent déjà, euh, depuis qu'on a fait cette recherche, mais le Covid-19 a eu un gros impact, évidemment, à l'échelle mondiale. Le Vietnam est l'un des pays les plus tournés vers l'exportation dans la région, donc une grande partie de sa main-d'œuvre, on parle ici de la main-d'œuvre gouvernementale, est affectée quand il se passe des choses à l'étranger.

19:02

Cela inclut l'économie mondiale et différents conflits géopolitiques, et ça a entraîné, encore une fois, pas seulement le fait que les gens dont on a parlé perdent leur emploi parfois et aient une instabilité de revenu, mais aussi qu'ils doivent s'occuper de leur cercle social et familial, qui est aussi touché par les baisses de revenus. Un autre facteur, qui est très présent au Vietnam, plus que dans beaucoup d'autres pays malheureusement, c'est la montée de l'ère numérique. Il y a eu beaucoup d'escroqueries et de gens.

19:40

Perdre de l'argent de toutes sortes à cause de la fraude numérique et ce qu'on appelle le prêt prédateur. Donc, encore une fois, ce genre d'état d'esprit de rareté à court terme, l'instabilité et tous ces facteurs que je viens de mentionner rendent souvent les gens très vulnérables, essayant vraiment de joindre les deux bouts sur un horizon très court, et donc plus ouverts aux arnaques et à ce genre de choses qui se passent sur les réseaux sociaux. C'est un problème énorme, surtout parmi ce groupe sur Facebook et TikTok dans ce pays, et ça veut dire...

20:21

Tu sais, les gens peuvent les joindre, euh, via des smartphones et tout ça, et euh, ils trouvent toutes sortes de moyens de les arnaquer, malheureusement. Donc, ça veut dire que, tu sais, avec un accès limité même à la banque traditionnelle, ça fait que les travailleurs sont souvent encore plus exposés à, euh, être exploités à cause de, tu sais, des conditions de prêt douteuses et des escrocs. Ouais, Agnes, donc j'ai quelques autres perspectives à ajouter à ça. On va partager entre nous, Agnes et moi, ce que...

21:02

Ce qui est ressorti, c'est assez intéressant, c'est que vu la charge de travail énorme et le temps limité que ces travailleurs ont souvent, et le désir d'être avec leur famille, franchement, une des choses intéressantes qui a été notée, c'est que les banques, ou la

banque formelle, paraissaient toujours très éloignées, très détachées, et pas du tout intégrées à leur vie quotidienne. C'était comme si les banques ne les comprenaient pas vraiment, même s'ils avaient le temps d'aller dans les agences, ils ne se sentaient pas compris ou pris en charge.

21:43

Le personnel de l'agence, et même nous, entendions souvent qu'ils étaient intimidés par la langue, par ce que les gens leur disaient, le ton et l'attitude, un peu comme s'ils étaient des travailleurs mal payés. Ça a eu un effet refroidissant, ils ne se sentaient pas pris en compte par le secteur bancaire formel et ça les a, malheureusement, poussés à prendre des décisions peu judicieuses et à chercher des solutions en dehors du système bancaire traditionnel, ce qui les a de nouveau amenés à devenir des proies pour les usuriers et les escrocs, etc. Agnes, ouais, une autre grande révélation que nous...

22:25

Ce que j'ai appris, c'est que dans de nombreux foyers vietnamiens, ce sont surtout les femmes qui gèrent les finances et prennent les décisions financières au quotidien. Cette règle est vraiment renforcée par la culture. Je me souviens qu'un travailleur avait dit un truc du genre : les hommes gagnent l'argent et les femmes gèrent. Donc, il y a cette idée que les hommes rapportent l'argent à la maison et que les femmes décident quoi en faire. En gros, les femmes exercent une influence vraiment significative sur la santé financière de leur famille.

23:04

Elles font aussi face à d'autres défis uniques : elles ont des opportunités d'avancement professionnel limitées, elles ont des responsabilités supplémentaires à la maison. Et oui, même si elles jouent un rôle vraiment important et qu'on leur fait vraiment confiance, c'est un fardeau lourd à porter, surtout pour les matriarches des familles. Elles doivent gérer les finances de leur famille et parfois celles de la famille élargie, tout en pensant à la maison et en essayant peut-être de trouver d'autres petites solutions.

23:33

"On aime bien gagner de l'argent, donc ça nous a vraiment mis au défi de réfléchir à comment notre programme pouvait à la fois soutenir et respecter ces rôles dans les familles tout en prenant en compte le stress que les femmes peuvent ressentir en tant que principales planificatrices financières. On a eu plein d'autres idées, et Edwin a partagé dans le chat un lien vers notre document blanc où vous pouvez en lire beaucoup plus sur

les autres insights qui en sont ressortis. Mais pour cette session, on voulait juste se concentrer sur ces deux points parce qu'ils nous ont vraiment marqués."

24:09

La plupart des trucs importants dans cette compétition par rapport à toi, Chris. Désolé, j'ai eu un petit souci avec mon navigateur. Donc, d'après ces résultats et ces idées, ça nous a orientés vers ce qu'on appelle les principes directeurs pour avancer avec nos pistes de solutions. Ce qu'on a remarqué parmi les facteurs, c'est qu'il fallait rendre cet apprentissage financier léger et engageant. Souvent, ces gens apprennent des manières de faire les choses.

25:03

Ils ne pensent jamais vraiment ou n'ont jamais eu de formation formelle en planification financière, en gestion de soi ou en gestion familiale ; ça s'est fait un peu à l'arrache. Du coup, on a dû trouver des moyens de simplifier ce qui leur semblait être des concepts financiers très complexes. Pour ça, on a utilisé de l'humour, de l'interaction et un langage plus informel, histoire que ce soit moins intimidant et beaucoup plus accessible. Je vous en parlerai un peu plus tard. L'autre chose qui m'a paru super puissante et vraiment simple, c'était d'utiliser l'apprentissage entre pairs pour donner du pouvoir. Voilà.

25:41

On est allé voir certaines des solutions où on a créé un espace sûr, un environnement de groupe qui encourageait la direction des usines de vêtements et les personnes avec qui ces gens travaillent de partager leurs perspectives et leurs histoires de vie. Du coup, le contexte de ce qui était partagé avec eux était vraiment puissant et bien ancré dans leur réalité, leur personnalité, et les défis typiques qu'ils rencontrent dans leur vie quotidienne au Vietnam.

26:19

On parlera plus de l'usine plus tard, mais ça nous a fait réaliser à quel point il est important de normaliser les conversations sur l'argent. Ce qu'on a trouvé d'intéressant, c'est qu'il y a vraiment beaucoup de dégoût autour de l'argent, et un tabou assez important qui entoure la gestion de l'argent, la répartition de l'argent, le partage de l'argent, comment l'argent est utilisé, les hommes qui ont de l'argent, les femmes qui en ont, et ainsi de suite. Il faut vraiment ouvrir des discussions plus profondes là-dessus.

26:56

La santé financière d'une manière qu'ils n'avaient jamais vraiment envisagée auparavant, et donc, ça les aide à mieux cerner leurs besoins et leurs propres objectifs. Ensuite, on peut adapter la formation en fonction de ça, en soulignant encore une fois qu'il faut prioriser des objectifs financiers centrés sur la famille. Il est important de reconnaître que, pour chaque groupe dont on vous parlera plus tard, les décisions financières doivent être prises en tenant compte du bien-être de la famille.

27:31

Les solutions doivent non seulement te soutenir, mais aussi s'aligner sur ces objectifs collectifs centrés sur la famille. C'est un point super important à ne pas rater. Agnus et Agnes, vous êtes là ? Je vérifie juste, vous nous entendez ? Désolé, j'étais en mute. Donc, en gardant ça à l'esprit et en tenant compte de ces principes directeurs, on est sortis et on a proposé quelques concepts. Je crois qu'on en a trouvé six différents et on les a testés sous plusieurs angles, comme Chris l'a mentionné plus tôt.

28:19

On a réfléchi à la désirabilité, la faisabilité et la viabilité, en prenant aussi en compte l'impact. Pour tout ce qu'on a proposé, on a essayé de l'évaluer selon ces différents critères. Il y a quatre concepts qu'on a abandonnés en cours de route parce qu'ils n'ont pas obtenu de bons scores sur tous ces aspects. Mais j'aimerais quand même te parler un peu des autres idées qu'on a eues et des raisons pour lesquelles on a laissé tomber certaines d'entre elles. L'un d'eux était un...

28:50

Un groupe d'épargne formel, c'était pour permettre aux femmes, ou aux gens qui habitent près les uns des autres, de mettre de l'argent en commun et de pouvoir s'entraider. C'est un peu comme les Chamas au Kenya, où les gens empruntent de cette manière en économisant de l'argent. Donc, ces ressources mises en commun pouvaient aider pour des urgences ou des événements sociaux comme des mariages et des funérailles. Cependant, même si c'était très populaire, ce n'était pas vraiment scalable, si tu penses au contexte.

29:25

Une usine qui prend d'abord en compte les défis réglementaires, parce que c'est un peu bizarre qu'une usine s'occupe de rassembler de l'argent, mais en même temps, vu les taux de rotation super élevés dans certaines de ces usines, ça fait sens d'avoir un système où les gens mettent leur argent en commun et économisent ensemble au fil du temps. Et l'autre projet, c'était un cours de littératie financière numérique. Donc, celui-là

commencerait par un petit quiz d'accueil et selon le niveau des gens ou leur situation financière.

30:02

Alors, le contenu serait adapté en fonction de leurs connaissances, et à la fin, ils obtiendraient des certificats. Chacun aurait une expérience unique basée sur leur niveau de littératie financière et ce qu'ils avaient vécu jusqu'à présent. L'une des raisons pour lesquelles on a abandonné ça, c'est d'abord à cause du coût initial très élevé. Il fallait une usine avec des ordinateurs portables ou des tablettes pour que les ouvriers puissent les utiliser et suivre ce cours de littératie financière numérique. Et en plus de ça, on...

30:43

On a remarqué des niveaux de compétences numériques variés chez les travailleurs d'usine, et ça semblait vraiment compliqué de faire ça en tenant compte de ces niveaux de littératie numérique. Une autre idée qu'on a eue, c'était d'organiser une foire, que ce soit trimestrielle ou annuelle, parce qu'on a réalisé que les prestataires de services financiers et les travailleurs d'usine sont super éloignés l'un de l'autre. C'est une occasion de les rassembler au même endroit, de commencer à bâtir la confiance entre eux et aussi de fournir un peu d'éducation financière, peut-être.

31:19

Un peu de divertissement, quelques éléments interactifs, mais encore une fois, en pensant à la faisabilité, c'était vraiment coûteux. Ça impliquait beaucoup de boulot pour vraiment trouver les bons partenaires, et on n'était pas très sûrs de l'impact que ça aurait. Et puis, le dernier projet qui nous excitait vraiment mais qu'on a dû abandonner, c'était un spectacle de comédie ou un genre de cabaret. On a beaucoup entendu dire qu'il fallait rendre l'éducation financière amusante et interactive.

31:53

et c'était vraiment pertinent, on avait plusieurs exemples de travailleurs d'usine qui parlaient d'autres spectacles comiques ou même de l'utilisation du théâtre, par exemple, pour enseigner. Ces performances offraient des leçons financières d'une manière super divertissante, et ça avait l'air d'être une activité vraiment sympa à faire ensemble, que ce soit pour les travailleurs d'usine ou leurs familles. Donc, même si on était vraiment excités à l'idée, on a dû abandonner ce projet parce que, d'une part, ça coûte cher à produire, mais aussi il y avait des préoccupations à ce sujet.

32:26

Eh bien, ce que ces comédies ou ces spectacles en général pourraient vraiment capter, ce sont les nuances nécessaires pour enseigner efficacement sur la littératie financière et la gestion personnelle des finances. Donc, au fur et à mesure qu'on a avancé dans le processus de création de tout ça et qu'on a commencé à les tester un peu, ça nous a vraiment aidés à affiner notre approche et à nous concentrer sur la construction de solutions qui, comme en parlait Chris tout à l'heure, touchent vraiment le bon point.

33:01

Les deux désirs, c'est que c'est souhaitable mais aussi réalisable et que ça a un impact significatif. Du coup, on a fini par créer le programme Bright Futures, qui se compose de groupes de pairs. Chaque groupe avait un leader, qui n'était pas forcément un expert en gestion financière, mais plutôt quelqu'un qui s'était porté volontaire pour faciliter l'apprentissage au sein de son groupe. Ces leaders avaient un leader de groupe et ils se retrouvaient régulièrement avec quelqu'un du programme.

33:44

De temps en temps, on apportait du soutien à ce leader parmi ses pairs. Par exemple, la trousse à outils contenait plein de ressources, des questions pour lancer des discussions, des réponses possibles à des questions qu'on pourrait poser, et comment aider quelqu'un. Il y avait aussi des suggestions sur les moments où on pouvait se retrouver, les différentes manières de se rencontrer et de se regrouper. Tout ça pour vraiment aider les leaders parmi leurs pairs.

34:15

"jouent bien leur rôle de leaders entre pairs, avec confiance. À la fin, chaque personne qui a participé à ce programme a reçu un guide. Ce guide était divisé en cinq chapitres : un sur la connaissance de soi, un sur la fixation d'objectifs, y compris des objectifs financiers pour soi et sa famille, un sur l'épargne, un sur les prêts, et le dernier sur l'assurance sociale. Chaque groupe de pairs décidait ensuite de la fréquence de ses rencontres."

34:47

Par exemple, s'ils se rencontraient chaque semaine, ils passeraient en revue le contenu ensemble. Chaque chapitre avait quelques questions, des suggestions et des activités à faire ensemble. Il y avait même des exercices à emporter chez soi pour faire avec sa famille et des questions à poser à sa famille à la fin. Puis, la semaine suivante, le groupe se retrouvait pour discuter ensemble et aborder le chapitre suivant. Pour vraiment personnaliser ce processus et rendre l'éducation financière plus adaptée à chacun, on est venus.

35:16

Avec les personnalités liées à l'argent, on a créé des archétypes basés sur les différentes personnes avec qui on a discuté. Ces archétypes représentaient les façons dont les gens gèrent leur argent. Il y en avait un qui était anxieux, un autre qui était un peu plus détendu, un qui était vraiment axé sur l'épargne et très prudent, et un qui était très proactif. Ces différentes personnalités ou archétypes ont vraiment aidé les ouvriers à mieux se comprendre et à se voir sous un autre jour.

35:49

Mieux vaut avoir des mots pour parler des décisions, des habitudes et des comportements financiers qu'ils ont. C'était vraiment intéressant de voir comment les travailleurs ont pris ces personnalités financières et les ont adaptées à leur façon. Certains disaient des trucs comme : "Là où j'en suis dans ma vie, je suis un B, mais il y a deux ans, j'étais plutôt un Fang, pour une raison ou une autre." Ou bien, "Je me vois avec cette personnalité et une autre ensemble," ou encore "Je pense que j'ai cette personnalité."

36:19

"Ma femme et mon mari, c'est une autre personnalité, et maintenant je comprends beaucoup mieux comment on peut parfois avoir des conflits quand il s'agit de prendre des décisions sur l'argent. Mais il y a aussi des moments où on arrive vraiment à bien travailler ensemble. Chaque personnalité a ses forces et ses faiblesses, ce qui aide vraiment les gens à voir ce qu'ils peuvent exploiter selon leur personnalité, mais aussi ce sur quoi ils doivent bosser. Du coup, le programme Bright Futures suit ces cinq étapes qui commencent par..."

36:50

Découverte qui s'est terminée par une célébration. Ça a commencé avec des leaders de groupe qui ont intégré des travailleurs dans le programme au sein de leurs équipes, et ça s'est fini par une cérémonie de remise de diplômes vraiment spéciale où tout le monde ayant participé au programme a reçu un certificat et a été chaleureusement applaudi pour avoir franchi le pas vers l'application financière. C'était volontaire, donc les gens devaient vraiment s'inscrire uniquement s'ils étaient intéressés. Voilà la structure générale.

37:22

Ils ont vraiment mis l'accent sur l'apprentissage collectif, sur le fait d'apprendre en communauté et ont encouragé les travailleurs à partager ce qu'ils apprenaient, même en dehors de l'usine. Il y avait des groupes avec des personnes sur le point de prendre leur retraite et d'autres qui commençaient leur premier job. Ces dynamiques de groupe ont

vraiment permis un échange incroyable entre des gens qui, dans d'autres circonstances, n'auraient probablement pas interagi ensemble dans l'usine. Voilà quelques-unes des choses que les ouvriers ont retenues après tout ça.

37:54

À la fin du programme, ils nous ont dit qu'ils avaient vraiment apprécié. C'est des gens que je vois, mais avec qui je n'ai jamais vraiment eu l'occasion de parler. Maintenant, on peut discuter, et ce n'est pas juste des échanges superficiels. On a eu des conversations profondes sur l'argent, pourquoi on prend certaines décisions avec notre argent, ce qu'on veut faire pour l'avenir, pour nos finances et nos familles. Ça a vraiment renforcé certaines de nos relations.

38:25

Les citations que vous voyez à l'écran viennent de participants à la fin du programme. Je tiens particulièrement à souligner celle-ci : "connaître ma personnalité financière m'a fait sentir que je me connais mieux". Pour moi, c'était un vrai moment révélateur à la fin de ce travail. Ça rappelle que l'argent, c'est très personnel. L'éducation financière et apprendre à gérer son argent, ce n'est pas que l'argent, c'est aussi une question de objectifs, de ce que vous voulez réaliser.

39:00

L'avenir, c'est une question de personnalité, c'est une question des choix que tu fais. Je pense qu'en commençant vraiment par comprendre qui on est à travers ces personnalités, ça aide beaucoup. D'abord, pour les gens, c'est super important, mais ensuite, il faut aussi commencer à diminuer les barrières et rendre les discussions sur l'argent un peu moins tabou. Donc, même si ce projet n'était pas uniquement axé sur le design pour les femmes, c'était vraiment important pour nous de penser à tous les travailleurs d'usine, parce qu'il y en a dans toutes les usines.

39:38

Les hommes et les femmes, cependant, on reconnaît que le genre joue un rôle vraiment important dans la façon dont les gens apprennent sur l'argent, ce qu'ils apprennent sur l'argent, comment ils prennent des décisions financières, comment ils perçoivent les différentes solutions financières qui s'offrent à eux, lesquelles sont accessibles et lesquelles ne le sont pas. Donc, à cause de ça, on a vraiment veillé à prendre en compte le genre à chaque étape de notre travail. Dès la phase de recherche et de planification, on s'est assuré d'impliquer des hommes et des femmes à différents niveaux dans les usines, juste pour être sûrs que...



40:14

On entendait notre groupe diversifié et on avait des perspectives variées. On comprenait les différents comportements entre les genres dans les usines. On avait plusieurs objectifs de recherche, mais un de nos principaux objectifs était de comprendre comment le genre influence les expériences des gens, leur prise de décision et leur perception de l'argent. Cet objectif nous a vraiment aidés à saisir les défis et les opportunités uniques liés aux différents genres.

40:49

"On s'est assuré que la question du genre était toujours présente à l'esprit, même si, par exemple, du point de vue des travailleurs, ce n'était pas un projet pour femmes ou pour hommes, rien de tout ça. On était vraiment attentifs à prendre en compte les défis que chaque genre rencontre. Et quand on élaborait nos solutions, je mentionnais plus tôt l'une des préoccupations qu'on avait à ce sujet."

41:19

Les hommes gagnent de l'argent et les femmes gèrent, donc on voulait vraiment créer des solutions qui permettent à tout le monde d'apprendre sur les finances et d'acquérir cette connaissance financière. C'était super important pour nous de rencontrer les gens là où ils en sont. Certaines personnes n'ont peut-être aucune expérience en gestion d'argent, tandis que d'autres, selon leur parcours, ont beaucoup d'expérience. Mais il y a aussi d'autres choses qu'ils n'ont pas. Donc, c'est vraiment essentiel pour nous de s'adapter aux besoins de chacun.

41:54

Il faut aussi respecter les différentes valeurs culturelles et principes présents dans leurs communautés, tout en s'assurant que ce qu'on construit soit vraiment inclusif. Une autre façon dont on a pris en compte le genre, c'était lors de la sélection des leaders pairs. C'était super important pour nous d'avoir un équilibre entre les hommes et les femmes parmi les leaders, pour être sûrs que les deux sexes soient représentés. Ça a permis d'encourager une large diversité d'expériences.

42:27

Différentes discussions de groupe ont vraiment renforcé l'expérience d'apprentissage en général. À toi, Chris. Merci, Agnes. Alors, en réfléchissant à l'état du programme maintenant, je pense qu'on doit voir ça comme un premier pas. Ce qu'on a clairement identifié, c'est qu'il y a un besoin important d'inclusion financière pour ces travailleurs du textile, comme on l'a partagé. La bonne nouvelle, c'est que ça a été inspiré et...

43:09

"Des recherches ont été validées pour prouver que ça fonctionne avec des milliers de personnes, surtout dans le nord du Vietnam, mais aussi autour de Ho Chi Minh-Ville dans le sud. Donc, ce qu'on cherche, et peut-être qu'il y a des gens ici qui peuvent aider, c'est de continuer à impliquer les partenaires derrière ce projet, comme Premark et Standard Chartered. On veut aussi contacter des partenaires de formation potentiels qui pourraient tirer parti de toutes ces connaissances et outils de Bright Futures."

43:47

Va et pousse un peu plus loin, au-delà des principales usines avec lesquelles on a co-créé, testé et donné vie à tout ça jusqu'à présent. C'est là où on en est maintenant : des milliers de personnes impactées, mais bien sûr, il y a encore des milliers d'autres qu'on aimerait toucher. On ne veut pas que ce travail soit vain et on pense clairement qu'il y aurait d'autres personnes, au-delà du Vietnam, dans la région, qui pourraient aussi en tirer beaucoup de bénéfices. On sent qu'il y a plein d'apprentissages et de perspectives qui peuvent être transférés.

44:25

des solutions potentielles qui pourraient aussi fonctionner ailleurs, on y reviendra un peu plus tard. Génial, Agnès ! Pour finir, j'aimerais juste qu'on prenne un moment pour réfléchir à certaines questions. Voici quelques-unes des interrogations qu'on avait en tête et qu'on aimerait partager avec vous. La première, c'est comment s'assurer que les voix des personnes pour qui nous concevons ne sont pas seulement entendues, mais qu'elles participent vraiment à la création des solutions qu'on développe ? Dans le travail que vous faites, existe-t-il des moyens de...

44:56

"Il faut vraiment rapprocher ce que V conçoit de la solution et de la prise de décision sur ce à quoi cette solution ressemble. Une autre question est de savoir comment le travail qu'on fait peut vraiment commencer à identifier et à contrer les stéréotypes de genre et les biais qui pourraient être intégrés sans qu'on le veuille dans ce qu'on est en train de concevoir. Y a-t-il des moyens de pousser ça un peu plus loin pour que ce qu'on construit soit plus inclusif et un peu plus valorisant, sans ces problèmes ?"

45:25

ces conséquences inattendues qui découlent de certains biais non intentionnels intégrés dans la conception des solutions, et enfin, comment pouvons-nous nous assurer que ce que nous construisons ne répond pas seulement aux besoins immédiats, mais commence

plutôt à remettre en question et à transformer les structures et les normes sous-jacentes qui perpétuent vraiment l'inégalité de genre. Ce sont maintenant les solutions qui visent à transformer les genres. Je sais que parfois, quand on sort sur le terrain et que l'on...

46:00

En faisant des recherches, on peut voir très clairement les besoins immédiats des gens et on essaie de s'y attaquer, c'est important. Mais comment peut-on aller un peu plus loin et ne pas se contenter de répondre à ces besoins immédiats ? Comment peut-on remettre en question et transformer certaines de ces structures et normes ? En réfléchissant à la conception de l'inclusion financière, j'aimerais vous poser une question : quelles sont les façons de vraiment simplifier l'éducation financière ?

46:35

pour que ce soit à la fois accessible et captivant pour les gens qui apprennent, mais aussi que ce soit compris, efficace et que ça reste en mémoire sur le long terme. Parfois, c'est un équilibre intéressant à trouver, mais je pense que c'est possible de rendre le contenu vraiment accessible et engageant, tout en étant suffisamment efficace pour qu'il soit compris et retenu. Et puis, quelles seraient les différentes manières de commencer à montrer les bénéfices économiques à long terme de soutenir et de servir ?

47:15

Je veux dire, tu as mentionné plus tôt comment parfois les fournisseurs de services financiers voient, euh, les gens pour qui on est censé travailler, par exemple ces employés du gouvernement, comme pas les plus rentables à cibler. Alors, quelles sont les façons dont on peut commencer à montrer à quoi ces bénéfices pourraient ressembler et encourager les décideurs politiques, par exemple, à donner la priorité à ces groupes ? Et enfin, comment peut-on vraiment concevoir des produits financiers et des services financiers durables qui, oui, répondent aux besoins des communautés pour lesquelles on conçoit ?

47:51

Alors, ça permet aussi de garantir de la valeur pour les institutions financières, et ça veut dire que, parce qu'elles sont durables, elles sont abordables et accessibles pour ces utilisateurs. En plus, elles apportent de la valeur aux institutions financières à qui on essaie de les vendre. Sur ce, je vais faire une pause. Je sais que Chris et moi avons discuté pendant un moment, et j'aimerais ouvrir la session à vos questions. Peut-être que je vais commencer à regarder dans le chat s'il y a des questions à aborder. Ed, y a-t-il une question dans le chat ?

48:36

Je vois que les gens veulent le guide, donc oui, on en aura d'autres avec vous. J'ai vu quelqu'un parler des conséquences inattendues, comme l'augmentation du travail non rémunéré pour les femmes, c'est vrai. En fait, la partie la plus difficile, c'est que, en tant qu'épouse, tu devrais maîtriser cette compétence en gestion des tracas : te souvenir de toutes les factures et paiements à venir. Si jamais il y a un problème financier, c'est souvent l'épouse qui doit gérer ça. Je suis tout à fait d'accord sur la valeur des soins et du travail domestique. Salut George ! La valeur du travail non rémunéré et des tâches ménagères pourrait représenter jusqu'à 9 % du PIB local.

49:33

C'est fou que la contribution des femmes soit d'environ 6,6 % du PIB, comparé aux hommes, c'est vraiment dingue. Je vois que beaucoup de gens sont surpris d'entendre ça aussi. Je suis curieux de connaître la réponse à la question que tu as mentionnée : comment pourrait-on s'attaquer au désir, pas seulement aux problèmes immédiats, mais aussi aux problèmes structurels sous-jacents ? Enfin, c'est une question qu'on se pose aussi. Ce que je dirais, c'est que souvent, quand on pense à nos solutions, on les construit, on sort sur le terrain, peut-être qu'on fait cette recherche et on réfléchit à comment on peut...

50:12

Comment ça peut, euh, servir à résoudre les problèmes ou les besoins qu'on a identifiés en ce moment. Cependant, quand on pense à long terme, je pense que la question est : qu'est-ce qu'on peut continuer à construire pour que ça devienne réellement transformateur. Je veux dire, quand on réfléchit à comment défier les normes de genre et certaines structures qui existent depuis longtemps, ça demande du temps et beaucoup d'efforts.

50:45

Ça demande une collaboration entre différents acteurs, et je pense qu'il faut vraiment avoir une vision à long terme pour construire ce qu'on essaie de mettre en place en ce moment. Il faut réfléchir aux différentes manières de continuer à développer ce qu'on a déjà pour atteindre ces objectifs transformateurs. C'est ce que je suggérerais, mais on essaie tous de comprendre cette question. Merci Crystal pour cette question. Je pense que celle-ci sur comment on aborde les normes sociales qui désavantagent les femmes est importante.

51:26

Le niveau inférieur est assez similaire, euh, ce qui devrait informer une politique de genre pour mon institution. C'est une question intéressante d'Abdulai, mais je pense que ça sort un peu de mon domaine. C'est vraiment une question large. Ce que je suggérerais, c'est d'avoir un expert en genre dans votre organisation pour vous aider à réfléchir à la politique de genre de votre institution. Désolé de ne pas pouvoir donner une meilleure réponse à cette question. Mon seul autre commentaire serait...

52:14

Ce que je te dirais, c'est de regarder, euh, Abdulla, les étapes du processus qu'on a partagé avec toi, avec ce qui a fonctionné pour résoudre des problèmes similaires avec les travailleurs d'usines de vêtements au Vietnam. Ce qui est intéressant avec l'approche de design centrée sur l'humain, c'est que c'est une méthode de travail que tu peux appliquer à n'importe quel défi. Donc, ce que je te conseille, c'est d'identifier les parties prenantes dans ton institution qui, selon toi, ont un rôle, une influence ou un intérêt à résoudre ça.

52:52

Votre défi, c'est d'essayer de trouver des moyens d'aller observer, de faire des recherches et d'interviewer ces parties prenantes sur ce qui les empêche de dormir la nuit. Allez discuter avec eux pour co-crée des solutions potentielles qui pourraient aider à façonner votre politique. Les réponses se trouvent généralement parmi les personnes de votre organisation et celles pour qui vous essayez finalement de résoudre des problèmes. Alors, comment faire ça ? En utilisant des étapes similaires à celles qu'on vous a partagées : la recherche, les techniques de test, tout ça. C'est tout à fait possible de réutiliser ce qu'on vous a donné.

53:31

"Adapte-le aux défis de tes propres institutions, peu importe lesquels. Désolé, on ne peut pas vraiment entrer dans les détails, mais j'espère que ça te donne un peu de contexte. Encore une fois, télécharge le livre blanc pour voir le processus en détail, ça pourrait te donner des pistes à suivre. Désolé, mais c'est utile, merci Chris. Il y a une question ici qui dit que j'aime bien le fait que tu aies souligné que l'argent, ça ne parle pas, c'est pas transparent entre ces travailleurs."

54:04

Dans leur famille, peux-tu développer ce fait ? Quels facteurs t'ont amené à cette réflexion ? Peux-tu partager quelques histoires à ce sujet ? Bien sûr. C'était une tension intéressante parce qu'en fait, l'argent est une ressource familiale. Par exemple, si quelqu'un gagne de l'argent, il le donne à sa mère. Disons que plusieurs frères et sœurs font de même, ils

donnent tous leur argent à leur mère, et c'est elle qui décide comment cet argent va être dépensé dans la famille. Donc, de cette manière, les gens avaient peut-être...

54:40

des conversations superficielles sur l'argent où c'est juste "voici mon argent" ou "voici ma contribution". Cependant, on a entendu plein d'histoires où les gens disent "je contribue ça, mais je dis pas à ma mère ce que je gagne" ou "je donne cet argent à ma mère, mais on n'en parle pas, on n'a pas de conversation sur comment cet argent est dépensé, donc je n'ai pas vraiment mon mot à dire sur son utilisation". Il y a aussi cette personne dans la famille qui apprend un peu sur les finances, mais ensuite, parler d'argent devient compliqué.

55:09

J'aime bien avoir des conversations plus profondes sur l'argent, mais ça a un petit côté gênant. Les gens gardent souvent ça pour eux. Ils ne font que dire : « Si quelqu'un a besoin d'argent, je vais l'envoyer si je peux. » Si je dois aider ma famille financièrement, je le ferai. Ce qu'on essaie de promouvoir, c'est d'ouvrir des discussions qui vont au-delà de « voilà combien je vais donner ». On veut commencer à parler de décisions qui pourraient être communes ou familiales. Par exemple, si on met tous notre argent en commun.

55:40

Peut-être qu'on devrait tous avoir une petite idée de comment on utilise l'argent et où il est placé, en tenant compte de nos investissements potentiels. C'est quelque chose qu'on voulait vraiment encourager. Il y avait très peu de discussions sur les raisons pour lesquelles les gens prenaient certaines décisions concernant l'argent, et c'était aussi un point qu'on voulait mettre en avant. Donc voilà, ce sont quelques-unes des histoires qu'on a entendues. On a clairement entendu des histoires comme celle d'une personne qui donne son argent à sa mère pour qu'elle le mette de côté pour elle, mais qui n'a aucune idée de pourquoi cet argent est économisé.

56:14

Ils ne savent pas, ils ne suivent pas combien je lui donne et du coup, combien ça devrait être, et où c'est mis de côté, c'est bien ici ? Je fais vraiment de bons intérêts ? C'est risqué ? Donc, ouvrir un peu plus ces discussions, c'était ce qu'on voulait encourager. Euh, laisse-moi voir, ouais, vas-y, ajoute quelque chose. Ouais, les discussions, c'étaient vraiment essentielles, tu sais, ça a aussi aidé, comme tu le verras dans le guide du programme dont on mettra le lien plus tard.

56:57

Tu sais, c'est pas juste donner aux ouvriers d'usine les infos dont ils ont besoin pour gérer leur argent, mais aussi leur poser les bonnes questions sur eux-mêmes, comme "Qui suis-je ?", "Quels sont mes problèmes ?", "Qu'est-ce qui me parle ?". C'est important qu'ils aient ces questions en tête et qu'ils puissent aussi les poser à leur famille, parfois de manière diplomatique, pour mieux comprendre leur situation.

57:37

Des brochures qu'on leur a données, des connaissances, des modèles, et aussi la possibilité, comme tu vas le voir, de noter leurs pensées, de tenir un journal, de rassembler leurs idées, leurs questions, et les retours qu'ils reçoivent de la famille. Ça a vraiment aidé à ma compréhension, ça leur a donné un sentiment de pouvoir et d'autonomie pour ensuite prendre des mesures afin de bien gérer leur argent, pour éviter tous les pièges à dettes, ou peu importe ce que ça peut être.

58:12

Ça pourrait continuer dans leur famille s'ils n'avaient pas cette connaissance, tu vois. Euh, désolé, sans entrer trop dans les détails, l'autre chose, c'est que tout dépend vraiment de la culture financière de la famille au sens large ou des parents de ces jeunes travailleurs. Donc, c'est assez différent pour un travailleur qui a un parent qui joue, qui n'a pas de culture financière, ou qui hérite de mauvais comportements financiers de génération en génération, comparé à ceux qui ont une famille qui a des dettes.

58:46

relativement sans dettes, n'est-ce pas ? Donc, c'est un gros défi de savoir comment les aider à se poser les bonnes questions et à avoir de meilleures conversations avec leur famille pour briser ces cycles. Merci, Agnès. Je sais qu'on approche de la fin, donc je vais juste répondre à une dernière question. Chris, je pense que celle-ci serait bien pour toi. C'est celle-ci : Salut, je viens de Care au Vietnam, je ne travaille pas directement avec les fonctionnaires, mais plutôt dans le domaine financier.

59:21

Dans notre travail, on applique le design centré sur l'humain, mais on se heurte souvent à des défis pour obtenir des solutions concrètes ou des résultats tangibles. La voix collective a aussi ses inconvénients. Avez-vous des conseils pour des futures sessions de design centré sur l'humain qui pourraient nous aider à obtenir des résultats plus clairs ? Oui, bien sûr. Bonjour, Care Vietnam, je connais certains d'entre vous, c'est super de vous avoir ici. Donc, encore une fois, je pense que cette approche centrée sur l'humain dans la création, on garde un esprit très ouvert sur ce que la solution pourrait être, et on essaie d'éviter...

01:00:02

Notre biais institutionnel, euh, et laissons l'utilisateur futur de ces solutions financières être notre boussole. On les implique, comme on l'a fait avec Bright FES, pour rapidement explorer une gamme de solutions possibles, pas juste une seule. On veut les présenter aux gens pour voir comment ils les utilisent, comment ils les comprennent, et comment ça répond vraiment à leurs besoins plus complexes qui ne sont pas encore satisfaits.

01:00:43

Il faut qu'il y ait des moyens, à travers le design centré sur l'humain, de ne pas se contenter de demander aux gens ce qu'ils en pensent, mais aussi d'observer et de comprendre comment ils utilisent vos solutions. Ça permet d'itérer, d'affiner, de modifier ou même d'abandonner certaines idées à un stade précoce et à moindre coût. Il faut avancer uniquement avec les solutions pour lesquelles vous voyez clairement une validation et de l'inspiration de la part des utilisateurs, que ça les engage de la bonne manière, que c'est désirable et qu'ils en parlent autour d'eux.

01:01:18

On peut mesurer toutes ces choses pour garantir une solution concrète, conçue ensemble par les personnes concernées, pas par quelqu'un d'autre dans une autre institution qui se poserait des questions à leur place, mais bien par et avec ces personnes. Il y a plein d'outils dans la boîte à outils du design centré sur l'humain qu'on peut utiliser pour ça. Tu voulais ajouter quelque chose ? Non, surtout qu'on est à la fin du temps et que je sais que la prochaine session commence sûrement bientôt.

01:01:57

Alors, maintenant ou dans les prochaines minutes, un grand merci d'avoir rejoint cette discussion, c'était super intéressant ! Je suis vraiment enthousiaste à propos du travail qu'on continue à faire dans ce domaine et je suis très reconnaissant à vous tous d'être ici et d'interagir avec nous aujourd'hui. Passez une bonne journée et j'espère que vous apprécierez le reste sur l'inclusion financière.