

**GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT
MÉTHODOLOGIQUE :
LE GROUPE DE DISCUSSION**

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE : LE GROUPE DE DISCUSSION

*Par : Marie-Michelle Racine
Professionnelle en évaluation des programmes et des services,
Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
Dernière mise à jour : le 19 septembre 2016*

*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches*

Québec 

Guide d'accompagnement méthodologique: le groupe de discussion est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.cisss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN : 978-2-550-76773-2 (PDF)

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2016

REMERCIEMENTS

Auteure :

Marie-Michelle Racine,
Agente de planification, de programmation et de recherche - Professionnelle en évaluation des programmes et des services, DQEPE

Correction :

Martine Côté,
Agente administrative, DQEPE

Sous la direction de :

Marie-Ève Tanguay,
Chef de services du secteur évaluation et amélioration des programmes et des services, DQEPE

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	1
1. Définition et visées.....	1
2. Étapes de réalisation d'un groupe de discussion.....	3
2.1. Planification	3
2.1.1. Contenu du plan de projet de groupe de discussion.....	3
2.1.2. Nombre de groupes et leurs caractéristiques	3
2.1.3. Recrutement et profil des participants	3
2.1.4. Aménagement du lieu physique et préparation de l'enregistrement.....	4
2.1.5. Guide d'entretien et questions du groupe de discussion	4
2.2. Animation	7
2.2.1. Rôle de l'animateur et du facilitateur.....	7
2.2.2. Approches à favoriser dans l'animation.....	7
2.3. Analyse et rédaction du rapport.....	8
2.3.1. Transcription et niveaux d'analyse	8
2.3.2. Rapport.....	8
CONCLUSION	9
BIBLIOGRAPHIE	11
Annexe A : Liste de vérification pour la préparation d'un groupe de discussion.....	13
Annexe B : Formulaire de consentement à la participation	15
Annexe C : Canevas d'entretien avec texte d'introduction	17
Annexe D : Aide-mémoire du groupe de discussion.....	21

MISE EN CONTEXTE

Ce guide d'accompagnement méthodologique porte d'abord sur les éléments permettant de juger si l'emploi du groupe de discussion est l'outil de collecte de données approprié selon les besoins et les ressources disponibles, puis sur les différentes étapes de leur conception.

Le groupe de discussion peut être mené avec les membres du personnel du CISSS, les partenaires ou les usagers, dans le cadre de démarches d'amélioration ou d'évaluation des services et des programmes.

Il s'adresse aux professionnels en évaluation des programmes et des services de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), puis aux gestionnaires et aux intervenants des autres directions ou secteurs qui aimeraient mettre en place un groupe de discussion.

En annexe sont présentés quelques exemples d'outils (formulaire de consentement, texte de présentation du groupe de discussion, canevas d'entretien, etc.) qu'il est suggéré d'adapter aux projets.

1. Définition et visées

La définition :

«Le groupe de discussion est une technique d'entrevue [réunissant] de six à douze participants et un animateur, dans le cadre d'une discussion structurée [ou non-structurée], sur un sujet particulier. » (Geoffrion, 2003, p. 333). Le groupe de discussion est un groupe spécial se distinguant par son utilité, la largeur du sujet couvert, sa composition et ses procédures (Krueger & Casey, 2015).

Les visées :

Le groupe de discussion (Geoffrion, 2003, Krueger & Casey, 2015 et Stewart & Shamdasani, 2015) permet de :

- Comprendre les comportements, les sentiments ainsi que les façons de penser, d'analyser, de percevoir un problème et d'agir des participants;
- Dans les situations où il est nécessaire de comprendre le pourquoi des choses :
 - Comportements sociaux;
 - Attitudes et comportements reliés à des sujets délicats;
- Explorer un sujet ou encore l'approfondir avant l'emploi de méthodes quantitatives (ex. : sondages) ou après, pour établir les causes et les sentiments sous-jacents;
- Analyser des documents techniques (ex. : brochures);
- Stimuler de nouvelles idées;
- Générer des impressions sur des services ou des produits;
- Établir une relation entre l'organisation et sa clientèle.

De façon précise, le groupe de discussion peut contribuer à la prise de décision, guider le développement d'un programme ou d'un service, ainsi que servir plusieurs causes dans une organisation (ex. : satisfaction de la clientèle, développement organisationnel, compréhension des préoccupations des employés, analyse des besoins, amélioration de la qualité des services, développement de politiques, etc.).

Les avantages :

Le groupe de discussion possède les avantages (Geoffrion, 2003; Stewart & Shamdasani, 2015) suivants :

- Flexibilité de la méthode : la réponse des uns peut influencer le déroulement de la discussion et ainsi, modifier l'ordre des questions posées;
- Possibilité d'inclure certains groupes non-rejoins par les autres techniques;
- Vérification directe auprès des participants de la compréhension de la question posée;
- Compréhension plus approfondie des réponses. En plus de la réponse aux questions, les groupes de discussion permettent de s'interroger sur les raisons la justifiant, ce qui peut devenir encore plus important que la réponse elle-même;
- Création d'une interaction contrôlée entre les participants. Ce contexte permet à certains participants de se construire une opinion, tandis que d'autres la changeront. Une technique d'animation utile pourrait être de s'interroger sur les causes d'un changement d'opinion. Par ailleurs, l'ouverture des uns entraîne celle des autres, ce qui est un contexte plus difficile à créer en entrevue individuelle;
- Nombre réduit de collaborateurs : il s'agit souvent de la même personne expérimentée, qui planifiera le groupe, l'animera, l'analysera, puis qui réalisera le rapport. Cela assure un certain contrôle, puis une qualité semblable à toutes les étapes;
- Rapidité de l'obtention de résultats, et ce, à faibles coûts par rapport à des entrevues individuelles impliquant le même nombre de personnes;
- Facilité de compréhension des résultats pour les preneurs de décision;
- Possibilité de jumeler la démarche à un questionnaire auquel les participants pourront répondre au même moment (Berg, 1995).

Les inconvénients :

Le groupe de discussion comporte les inconvénients (Geoffrion, 2003; Stewart & Shamdasani, 2015) suivants :

- L'extrapolation des résultats est compliquée par le fait qu'un petit nombre de participants de la population sont inclus;
- Les résultats du groupe peuvent être influencés de façon involontaire par l'animateur avec ses opinions;
- Certaines dynamiques de groupe (ex. : individus ayant plus de facilité à s'exprimer que d'autres) peuvent entraîner des répercussions négatives;
- Les données recueillies dans le cadre d'un groupe de discussion sont des données de groupe, ils reflètent donc les concepts négociés et partagés du groupe, qui peuvent être différents de ceux qui sont individuels (Berg, 1995).

Les mises en garde :

Les éléments suivants (Berg, 1995) devraient être considérés avant de planifier et de réaliser un groupe de discussion :

- Les groupes de discussion prennent moins de temps à produire que des entrevues individuelles avec le même nombre de participants. En contrepartie, les groupes de discussion génèrent moins d'informations;
- Le groupe de discussion devrait être réfléchi comme une méthode à privilégier selon les ressources (temps et argent) à y investir.

2. Étapes de réalisation d'un groupe de discussion

2.1. Planification

L'équipe décide ce qu'elle aimerait entendre chez les participants par le biais d'un groupe de discussion. En effet, elle tient compte des autres méthodes de captation en cours ou à venir dans l'organisation et qui pourraient aborder les mêmes aspects (ex. : sondages d'évaluation de la satisfaction, démarches d'agrément ou d'audit, etc.). Le succès du groupe de discussion dépend entre autres de la qualité de la planification.

2.1.1. Contenu du plan de projet de groupe de discussion

Le plan de projet (Geoffrion, 2003; Van der Maren, 2010, Morgan & Scannell, 1998) devrait être construit de façon à faciliter la réalisation du groupe :

1. Description de la problématique justifiant l'utilisation d'un groupe de discussion;
2. Objectifs, résultats attendus et utilisation prévue des résultats;
3. Méthodologie :
 - a. Profil des participants (critères d'inclusion et d'exclusion);
 - b. Nombre de groupes;
 - c. Lieu, date, durée prévue, règles de base de l'animation;
4. Conception et prétest du guide d'entretien incluant les principaux thèmes et questions;
5. Ressources humaines nécessaires à la réalisation et rôle de chacun :
 - a. Animateur;
 - b. Facilitateur;
6. Échéancier;
7. Budget (si applicable).

La plupart de ces éléments sont détaillés dans les sections suivantes.

2.1.2. Nombre de groupes et leurs caractéristiques

Le nombre de groupes devrait être déterminé selon la possibilité de nouvelles informations qu'ils apportent. Par ailleurs, plus de groupes devraient être menés pour diminuer le risque d'erreur (ex. : dans le cas de sujets ayant des impacts économiques ou sociaux) ou lorsque le niveau de connaissances est faible.

2.1.3. Recrutement et profil des participants

Entre cinq et huit participants devraient être inclus par groupe (Krueger & Casey, 2015), sachant qu'il est probable qu'une petite partie de ceux-là se désiste. Il est important de prévoir que plus un groupe sera grand plus l'animateur devra intervenir et il est possible que les participants ne puissent s'exprimer autant qu'ils le souhaitent. À l'inverse, un groupe de discussion avec un petit nombre de participants apportera des opinions moins diversifiées et la discussion sera plus lente.

Les personnes choisies devraient être représentatives de la population d'intérêt. En termes de caractéristiques, les participants devraient en partager suffisamment entre eux pour faciliter leur identification au groupe, et en avoir également des distinctes de façon à amener différentes perspectives et à générer des tensions créatives.

Par ailleurs, selon la problématique étudiée, ces variables individuelles devraient être considérées pour le recrutement des participants et la constitution des groupes :

- L'âge;
- Le sexe;

- Les liens hiérarchiques;
- Le profil socioéconomique;
- Le territoire géographique;
- La langue.

Certains groupes de participants peuvent être plus difficiles à rejoindre, donc l'entrevue individuelle est à privilégier, dans ces cas. Toutefois, si l'option du groupe de discussion est maintenue, les stratégies suivantes peuvent être employées telles que le recrutement dans les lieux fréquentés par ces personnes ou l'offre de service de gardiennage. Dans ces cas, une réflexion doit porter sur les obstacles à la participation et les solutions pour les défaire.

De façon générale, les participants doivent avoir l'expérience et les connaissances requises sur le sujet abordé pour bien prendre part aux discussions. En outre, de façon à diminuer les biais possibles, il est recommandé d'éviter d'inclure des participants se connaissant entre eux ou connaissant l'animateur.

Les participants seront invités suffisamment à l'avance et recevront un rappel dans les jours précédents le groupe de discussion. Au besoin, un incitatif peut leur être offert, sous forme de compensation pour les frais de déplacement (transport et repas).

Par ailleurs, d'offrir un repas ou une collation pendant le groupe peut être aidant, étant donné que cela susciterait la conversation et la communication chez les participants (Krueger & Casey, 2015).

2.1.4. Aménagement du lieu physique et préparation de l'enregistrement

Le local choisi doit comporter peu de distractions et permettre aux participants d'être regroupés autour d'une table. Si des observateurs doivent être présents, il est important d'en limiter le nombre et de les placer en retrait de la table (Krueger, 1998b et Krueger & Casey, 2015). Pour faciliter la transcription et réduire le nombre de notes à prendre, il est suggéré d'enregistrer le groupe de discussion au moyen d'un enregistreur numérique, à partir duquel le fichier sera rapidement transféré. Cependant, le téléphone intelligent n'est pas recommandé; parce que l'autonomie de la pile ou la mémoire peut être limitée.

2.1.5. Guide d'entretien et questions du groupe de discussion

À l'arrivée des participants ou avant la tenue du groupe, il sera demandé aux participants de remplir un formulaire de consentement (voir *Annexe A* selon Krueger & Casey, 2015). De manière sommaire, le formulaire inclut une description du projet et de l'implication attendue des participants, une section d'identification, un consentement à la participation et à l'enregistrement du groupe, un engagement à tenir confidentiel les propos tenus, une explication sur la possibilité de se retirer en tout temps de la démarche et les coordonnées pour rejoindre les responsables du projet. Par ailleurs, si le groupe implique des personnes mineures, des précautions devront être prises, telles qu'un assentiment de la part des parents, plutôt qu'un consentement.

Le guide d'entretien du groupe de discussion (Krueger, 1998b; Krueger & Casey, 2015 et Stewart & Shamdasani, 2015) résume les principaux thèmes abordés et leur ordre, qui pourraient se voir modifiés selon le déroulement. Il est normalement moins détaillé qu'un guide d'entretien individuel et devrait contenir moins de 12 questions posées pendant l'entretien (Guillemette, Luckerhoff, & Guillemette, 2011). Entre 1 h 30 et 2 h à prévoir, car au-delà, les participants seront fatigués. Si le groupe est hétérogène, moins de questions pourront être répondues. Le temps accordé à chaque thème peut être précisé, si l'horaire est chargé.

Les thèmes principaux du groupe de discussion peuvent être envoyés à l'avance aux participants, pour qu'ils puissent se préparer (Van der Maren, 2010). Cela leur permettra de retrouver les traces objectives dans leurs souvenirs et d'organiser leurs pensées.

Le groupe de discussion comportera trois grandes phases. La *Figure 1* reprend chacune des phases mentionnées ci-dessous, en y associant des catégories de questions et en donnant des exemples.

1. Phase d'introduction (phase brise-glace)

L'animateur souhaite la bienvenue, présente le thème du groupe de discussion, en explique le déroulement et transmet les consignes. S'il y a présence d'observateurs ou si le groupe de discussion est enregistré, il en explique les raisons. De plus, il mentionne aux participants qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et que toute opinion est intéressante.

Les participants doivent alors se présenter aux autres (Guillemette, Luckerhoff & Guillemette, 2011) et pour faciliter le déroulement du groupe, un carton identifiant leur prénom pourrait être placé devant eux.

Selon le thème traité, l'animateur peut présenter (ex. : PowerPoint) une mise en contexte.

L'*Annexe C* présente un canevas général pour la présentation du groupe de discussion.

2. Phase de discussion

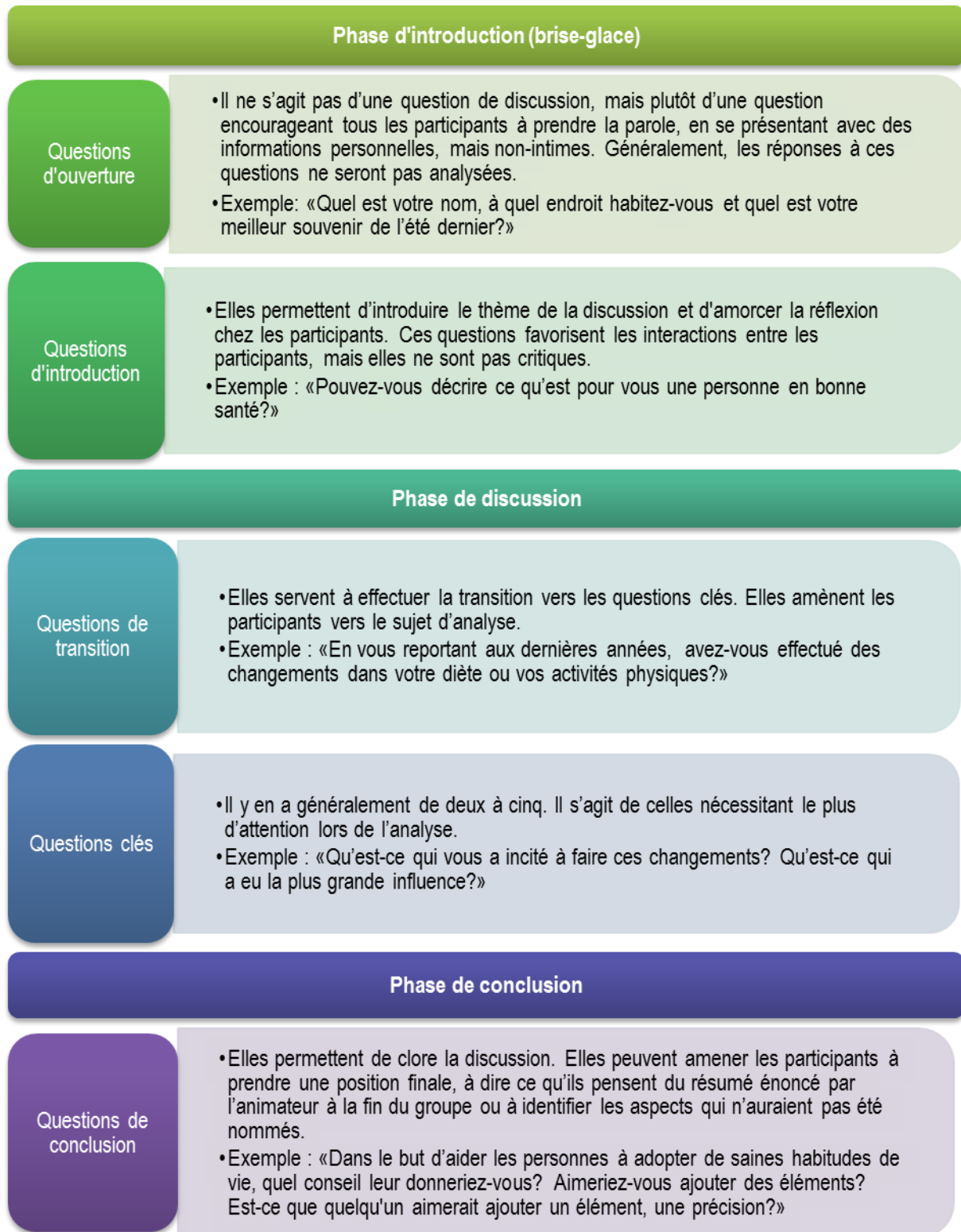
Les thèmes abordés en ouverture portent sur des sujets simples, sont suivis par ceux généraux et finalement, sont discutés ceux plus délicats ou nécessitant davantage de précision. Les sujets plus sensibles doivent être traités prudemment pour réduire leur impact.

3. Phase de conclusion

Les questions supplémentaires seront discutées, les impressions recueillies et les participants seront remerciés pour leur contribution. Les coordonnées de l'animateur peuvent être transmises aux participants pour qu'ils transmettent, au besoin, leur point de vue par écrit.

Pour que les participants comprennent bien les questions, celles-ci doivent être simples, ouvertes, inviter au développement, être posées une à la fois et n'inclure qu'une dimension chacune. Le vocabulaire doit reprendre celui utilisé par les participants (ex. : termes techniques ou jargon). Pour valider le guide d'entretien, il doit faire l'objet d'un prétest auprès de personnes ayant des caractéristiques semblables à celles qui participeront au groupe de discussion et qui ne sont pas informées des visées du groupe.

Figure 1 : Exemples de questions pour le groupe de discussion



Adapté de Krueger (1998b); de Krueger & Casey (2015) et de Stewart & Shamdasani (2015)

2.2. Animation

Le groupe de discussion crée une conversation entre les participants sur les sujets choisis.

2.2.1. Rôle de l'animateur et du facilitateur

L'animateur occupe (Krueger & Casey, 2015) plusieurs rôles pendant le groupe de discussion, soit de modération, d'écoute, d'observation et, éventuellement, d'analyse. En effet, il favorise l'ouverture, la participation, l'échange et la recherche de réussite du groupe. L'atmosphère créée doit être permissive et confortable afin que chaque participant contribue à la discussion, tout au long du groupe. Généralement, les bons animateurs ont plusieurs années d'expérience et possèdent certaines qualités d'animation (ex. : bon jugement pour aiguiller la discussion, sensibilité aux émotions, flexibilité devant les circonstances, excellente capacité d'écoute, bon sens de l'humour et bonne connaissance du sujet).

En préparation au groupe, l'animateur devrait apprendre ses questions et se préparer aux réponses qu'il pourrait obtenir. Ainsi, lors du groupe, il sera plus disposé à écouter les réponses.

L'animateur peut être accompagné d'un facilitateur s'assurant que tous les points du canevas d'entretien ont été abordés, surveillant le respect du temps, prenant les notes et transcrivant ultérieurement le résumé ou le verbatim du groupe (Berg, 1995).

2.2.2. Approches à favoriser dans l'animation

Deux principaux styles d'animation se présentent (Krueger, 1998b; Stewart & Shamdasani, 2015) pendant les groupes de discussion :

- Style directif : l'animateur intervient de façon plus constante dans la discussion. Ce style est à favoriser si un grand nombre de sujets doivent être abordés dans le groupe.
- Style non-directif : après avoir présenté les sujets, l'animateur s'assure que la conversation ne dévie pas trop des objectifs de la recherche et laisse une latitude dans l'orientation des discussions. À privilégier dans le cadre d'une recherche exploratoire ou dans le cas où des sujets émotifs sont traités.

De façon générale, l'animateur manifeste une attention soutenue, exprime subtilement son désir de comprendre, et demeure neutre (en aucune occasion l'animateur ne devrait émettre d'opinion personnelle pendant le groupe), afin que les participants sentent que leur participation est appréciée et qu'ils peuvent exprimer des opinions contraires à ce qui a été mentionné auparavant. En ce sens, l'animateur doit faire attention à son langage corporel, en ne démontrant pas, par exemple, de signes d'approbation ou de désapprobation (ex. : balancer la tête ou donner des réponses verbales courtes traduisant son approbation). Il ne doit pas hésiter à reformuler (Krueger, 1998b).

Aussi, il intervient avec des questions de relance, invite certaines personnes à prendre la parole, demande des précisions ou des clarifications, reformule, relance les débats, valide un consensus, compare les propos de deux personnes, etc. (Guillemette, Luckherhoff & Guillemette, 2011). Lorsqu'un participant s'exprime, l'animateur peut regarder les autres membres du groupe de façon à indiquer au participant qu'il doit s'exprimer à tous et pas seulement à l'animateur (Van der Maren, 2010). La technique du tour de table est utile pour obtenir l'opinion de tous les participants sur un sujet important.

Après avoir posé une question ou lorsqu'un interlocuteur a terminé sa réponse, l'utilisation d'une courte pause de cinq à dix secondes est à favoriser pour donner un temps de réflexion aux participants et permettre à d'autres de s'exprimer. En tout temps, l'animateur peut se poser trois questions simples lorsque les participants s'expriment :

- Est-ce que la réponse était claire?
- Est-ce que cela fait du sens?
- Est-ce que j'ai besoin d'un exemple?

Les sous-questions («Pouvez-vous nous en dire plus sur ce sujet? Pouvez-vous décrire ce que vous dites? Comment vous sentez-vous par rapport à cette affirmation?») utilisées en début d'entretien communiquent aux participants l'importance de donner des réponses précises. Toutefois, ces dernières ne doivent pas être trop nombreuses, car elles peuvent prendre beaucoup de temps (Kruger, 1998b).

Finalement, certains profils de participants peuvent complexifier l'animation du groupe. L'emploi des techniques d'animation suivantes est suggéré pour faciliter l'animation :

- Participants experts : offrir la parole à quelqu'un d'autre;
- Participants parleurs : éviter les contacts visuels et poser les questions aux autres participants;
- Participants timides : les accompagner avant et pendant le groupe, puis maximiser leur participation en les regardant et en leur demandant d'expliquer leurs réponses. Ces participants pourraient être ceux apportant des idées très productives pour les résultats du groupe.

2.3. Analyse et rédaction du rapport

L'équipe réalise le résumé de ce qu'elle a appris de la part des participants.

2.3.1. Transcription et niveaux d'analyse

L'analyse (Krueger, 1998b et Krueger & Casey, 2015) devrait être systématique (documentée et articulée clairement), vérifiable (si une autre personne analyse les mêmes données), séquentielle (l'importance de la séquence de planification, de recrutement, de formulation des questions et d'animation), puis en continue (si plusieurs groupes sont prévus, il est préférable de faire une analyse après chacun, de façon à mieux orienter les groupes suivants).

En vue de l'analyse subséquente du contenu, tout de suite après le groupe de discussion, l'animateur peut, avec l'aide du facilitateur, faire un retour en répondant aux questions présentées à l'*Annexe D* et ci-dessous :

- La durée du groupe de discussion a-t-elle permis de répondre à toutes les questions?
- Quelles ont été les idées les plus importantes parmi celles discutées?
- En quoi diffèrent ces idées par rapport à ce qui était prévu?
- Quelles sont les citations à retenir?
- Qu'est-ce qui est ressorti de façon différente dans ce groupe par rapport aux autres? (s'il y a eu d'autres groupes)
- Quels sont les résultats attendus et inattendus?
- Qu'est-ce qui devrait être fait différemment dans un prochain groupe?

L'écoute de l'enregistrement du groupe de discussion et sa transcription permettra à l'animateur de saisir les subtilités des discussions et l'enthousiasme des participants. Il s'agit du premier niveau d'analyse.

Le second niveau d'analyse consiste à comprendre la signification réelle des propos, au-delà des paroles. Les facteurs suivants peuvent être considérés : les causes des réactions, les changements d'opinions, les opinions minoritaires, la déduction, les aspects émotifs et rationnels, le niveau d'expérience du participant (privilégier les rapports d'expériences directes), le langage non-verbal, etc.

2.3.2. Rapport

Une fois le verbatim ou le résumé du contenu du groupe de discussion rédigé, le rapport narratif peut être produit. Trois formats sont suggérés:

- Regroupement de toutes les citations selon le thème discuté;
- Résumé de ce qui a été dit pour chaque question;
- Résumé de ce qui a été dit pour chaque section avec l'ajout d'une section d'interprétation.

Le rapport ne contiendra aucun élément nominatif et par ailleurs, une attention particulière est portée pour ne pas que les participants soient reconnus dans les citations.

CONCLUSION

Le groupe de discussion est une technique d'entrevue utilisée entre autres dans les démarches d'évaluation ou d'amélioration des programmes et des services. Il comporte des avantages et des inconvénients devant être considérés avant de le choisir comme outil de collecte de données. Trois phases ont été décrites concernant la réalisation du groupe de discussion : la planification, l'animation et l'analyse des résultats.

Ce document portait principalement sur les méthodes à utiliser pour la mise en place de groupes de discussion en personne. Cependant, la méthodologie peut être adaptée pour les groupes de discussion menés en ligne ou par téléphone ou auprès de groupes particuliers, tels que des jeunes, des employés d'une même organisation ou des groupes multiculturels. Pour plus d'informations sur ces adaptations, Stewart et Shamdassani (2015) ainsi que Krueger et Casey (2015) proposent des chapitres sur ces modalités.

BIBLIOGRAPHIE

- Berg, B. L. (1995). Focus group interviewing. Dans Berg, B. L. (dir.), *Qualitative research methods for the social sciences* (2e édition, p. 68-85). Boston: Allyn and Bacon.
- Geoffrion, P. (2003). Le groupe de discussion. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte de données* (4e édition, p. 333-356). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Guillemette, F., Luckerhoff, J., & Guillemette, M. (2010). Entretiens de groupe: concepts, usages et ancrages II. *Recherches qualitatives*, 29, 193-197.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus groups: a practical guide for applied research*. Thousand Oaks: Sage Publications. 252 p.
- Krueger, R. A. (1998a). *Developing questions for focus groups*. Thousand Oaks: Sage Publications. 107 p.
- Krueger, R. A. (1998b). *Moderating focus groups*. Thousand Oaks: Sage Publications. 136 p.
- Létourneau, I. (2016). *Entrevue de groupe (focus group)*. Direction des services multidisciplinaires. Centre de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. 14 p.
- Morgan, D. L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. London: Sage, 9-15.
- Morgan, D. L. & Scannell, A. U. (1998). *Planning focus groups*. London: Sage, 9-22.
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (2015). *Focus groups: theory and practice. Third edition*. Thousand Oaks: Sage Publications. 202 p.
- Van der Maren, J.-M. (2010). La maquette d'un entretien. Son importance dans le bon déroulement de l'entretien et dans la collecte de données de qualité. *Recherches qualitatives*, 29, 129-139.

Annexe A : Liste de vérification pour la préparation d'un groupe de discussion

Préparatifs

	Sélectionner le lieu, la date et l'heure convenant aux participants.
	S'entretenir avec les participants environ deux semaines avant la tenue du groupe de discussion.
	Recruter un plus grand nombre de participants (entre 6 et 12).
	Acheminer une confirmation écrite aux participants (lieu, date et heure).
	Faire un rappel téléphonique aux participants pour la tenue du groupe de discussion.

Questions

	Développer une séquence logique dans les questions.
	Questions clés concernent les sujets d'intérêt principaux.
	Estimer le temps nécessaire pour répondre à chaque question.
	Limiter le nombre de questions en « pourquoi ».

Logistique

	Arriver tôt.
	Vérifier que le local est satisfaisant (grandeur, table, confort, etc.).
	Vérifier que le son ambiant n'interférera pas avec l'enregistrement audio.
	Prévoir des cartons pour que les participants puissent y inscrire leur nom.
	S'assurer que l'enregistreur numérique fonctionne et le placer sur la table.
	Prévoir des piles supplémentaires.
	Apporter des crayons.
	Préparer le repas ou les collations.
	Planifier des sujets légers pour les conversations à l'arrivée des participants.

Habilités d'animation

	Préparer le texte d'introduction, sans se référer aux notes.
	Pratiquer les questions et connaître les questions clés.

	Être bien reposé, alerte et présent.
	Accueillir les participants.
	Créer une atmosphère confortable et accueillante.
	Utiliser les sous-questions et les pauses.
	Bien gérer le temps.
	S'assurer que tout le monde est en mesure de partager son opinion.
	Éviter d'approuver avec un signe de tête ou des commentaires verbaux.
	Éviter de donner des opinions personnelles.

Tout de suite après le groupe de discussion

	Vérifier que l'enregistreur numérique a bien fonctionné.
	Télécharger les fichiers audio pour l'ordinateur.
	Réaliser un compte rendu avec l'équipe de recherche.
	Préparer un résumé écrit avec les points clés.

Traduit et adapté à partir de Krueger et Caisey, 2015

Annexe B : Formulaire de consentement à la participation

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches



Le formulaire suivant devra être **adapté** selon les participants, le thème abordé et les informations à collecter¹.

Titre du groupe de discussion:

Nom de l'organisation :

Adresse de l'organisation :

Nom du responsable du groupe de discussion :

Quel est le projet?

Votre participation est demandée dans le cadre d'un projet [nom du projet] soutenu par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches. Les objectifs de ce projet sont [décrire les objectifs]. Il est escompté que ce projet amène les retombées suivantes : [nommer les retombées directes et indirectes pour les participants et l'organisation].

Pourquoi me demande-t-on d'y prendre part?

Votre participation est sollicitée, parce que vous avez un avis important à donner à propos de ce sujet [ex. : vous avez participé à un projet ou à un programme, vous avez une expérience sur un sujet en particulier, un proche a vécu l'expérience, etc.].

Participation volontaire

La participation au groupe de discussion est volontaire. Vous n'êtes donc pas tenu d'y participer si vous ne le voulez pas. Si vous n'y participez pas, il n'y aura pas d'effet sur les services que vous recevez. Par ailleurs, si certaines questions vous rendent inconfortables, vous ne serez pas obligé d'y répondre. Vous pouvez quitter le groupe à tout moment et pour n'importe quelle raison.

Risque et bénéfice

Votre participation ne comporte aucun risque. Il n'y a pas de bénéfice personnel à participer à ce projet. Votre opinion et celle des autres participants pourraient être utiles pour d'autres projets portant sur ce sujet.

Enregistrement audio du groupe de discussion

Le groupe de discussion sera enregistré pour bien capter les commentaires de chaque individu. Votre anonymat sera préservé et aucun nom n'apparaîtra dans les rapports. Le contenu des discussions demeurera confidentiel. L'enregistrement audio ne sera disponible qu'aux membres de l'équipe [préciser laquelle], sera conservé dans un endroit sécuritaire et effacé une fois les analyses complétées.

¹ Traduit et adapté de Krueger & Caisey, 2015, p. 134-135

Remboursement des frais de déplacement (si applicable)

Pour votre participation au groupe de discussion, [les frais de déplacement suivants seront remboursés] : le transport et les repas.

Questions additionnelles

Si vous avez d'autres questions concernant ce projet, vous pouvez communiquer avec :

[Nom de la personne à joindre]

[Coordonnées de la personne à joindre (téléphone et courriel)]

Si vous êtes d'accord avec ces procédures, veuillez cocher la case et remplir les informations ci-dessous.

Oui, je suis d'accord pour participer à ce groupe de discussion

Votre nom : _____

Votre signature : _____

Date : _____

RAPPEL : LES GROUPES DE DISCUSSION SE DÉROULERONT LE [DATE(S)] AU LOCAL [#]

S.V.P. RETOURNEZ LE FORMULAIRE COMPLÉTÉ AVANT LE [DATE], À L'ATTENTION DE [RESPONSABLE]

Annexe C : Canevas d'entretien avec texte d'introduction

L'annexe suivante présente des exemples d'outils à inclure dans le cahier d'entretien de l'animateur (Létourneau, 2016).

IMPORTANT

Il est essentiel de respecter le temps accordé pour les questions, de manière à pouvoir toutes les traiter dans le temps imparti.

Il est essentiel de respecter les questions scrupuleusement afin d'assurer l'uniformité et la qualité du traitement des données.

Temps estimé : 2 h 30

Objectifs de cet entretien

Obtenir des informations sur :

- Les représentations que se font les intervenants sur l'encadrement clinique syndiqué (groupes d'intervenants);
- Les représentations que se font les responsables d'encadrement clinique syndiqué de leurs rôles (groupe de coordonnateurs).

Rôle de l'animateur

Le rôle de l'animateur est de faire en sorte que l'entretien permette de recueillir les informations souhaitées en régulant la discussion, en faisant en sorte qu'elle porte sur les aspects traités et qu'elle soit d'un niveau suffisamment abstrait pour pouvoir en extraire des idées pertinentes (éviter les discussions de type « *small talk* » ou encore « *leisure talk* ou », en français, *discussion de cuisine*).

Il est donc très important que l'animateur ait une idée claire des objectifs, de manière à pouvoir intervenir si les échanges ne permettent pas de recueillir des informations sur les sujets identifiés, et ce, peu importe l'opinion des participants sur ces sujets.

La régulation comprend aussi de donner la parole à tous les participants pour éviter que certains monopolisent la discussion. On peut prévoir, parce que la discussion porte sur un vécu commun au groupe et qu'il s'agit de groupes homogènes, qu'il ne sera pas tellement difficile d'amener les gens à s'exprimer. Dans cette situation, le rôle de l'animateur consiste surtout à s'assurer que le temps alloué à chacune des questions soit relativement respecté et que tous puissent s'exprimer.

Comme l'entretien de groupe est utilisé pour faire jaillir des idées qui ne pourraient émerger dans un contexte d'entretiens en duo, encourager les participants à se parler entre eux plutôt qu'à vous. La disposition des chaises ou des tables en cercle ou en ovale est d'ailleurs très importante pour favoriser les échanges entre les participants

Préparatifs

- Obtenir des informations sur la composition du groupe. Faire remplir au fur et à mesure que les personnes arrivent la fiche de renseignements personnels. Sur cette fiche, il est précisé que la confidentialité sera préservée et que ces renseignements ne seront utilisés que pour mieux faire le lien entre les informations fournies par les participants et les caractéristiques du groupe. L'adresse courriel est demandée pour l'envoi du compte rendu du groupe de discussion;
- S'assurer que la salle comprend suffisamment de chaises et de tables pour le nombre de participants et les disposer en rectangle;
- Vérifier le bon fonctionnement du matériel avant usage.

Matériel nécessaire

- Feuilles ou cartons et crayons-feutres pour inscrire les prénoms en face de soi (il faut que ça tienne debout);
- Feuilles avec crayons pour que les participants puissent noter leurs idées pour ne pas les perdre en attendant leur tour de parole.

À faire avant le début de la rencontre

- Arriver 30 à 40 minutes avant le début du groupe de discussion;
- Disposer les chaises en rectangle, selon le nombre de participants prévus. Les participants doivent tous être face à face;
- Installer votre présentation PowerPoint;
- Placer des feuilles ou des cartons pour l'affichage des prénoms, avec crayons-feutres (une par trois participants). Se donner en exemple en installant son carton avec son prénom inscrit.

INTRODUCTION À LA DISCUSSION

(10 MINUTES MAXIMUM)

Ce qui doit être abordé

- Remerciements;
- But de l'entretien;
- Invitation à s'exprimer librement;
- Règles de participation;
- Confidentialité des propos;
- Rôle de l'animateur.

Mot d'introduction

Bonjour à tous,

D'abord, je vous remercie de votre intérêt à participer à ce groupe de discussion portant sur la coordination professionnelle.

Le groupe de discussion a pour objectif d'entendre le besoin des intervenants en termes d'encadrement clinique syndiqué.

Dans le cadre de cet entretien, nous voulons essentiellement connaître votre opinion au sujet de l'encadrement syndiqué (ex. : coordination professionnelle). Les échanges vont durer un peu moins de 3 h (mentionnez plus de temps que celui prévu).

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, uniquement des points de vue différents. Il n'est pas nécessaire non plus de parvenir à un consensus. Tous doivent se sentir à l'aise d'émettre leurs opinions.

Pour faciliter la discussion, je vous demande de parler assez fort et une seule personne à la fois. Je vous demande aussi de lever la main pour obtenir la parole. Pour les fins de la discussion, nous n'utiliserons que vos prénoms, mais ceux-ci seront remplacés par des noms fictifs lorsque nous rédigerons le compte rendu, soyez assurés que votre anonymat sera préservé.

Mon nom est [nom de l'animateur]. Mon rôle est de poser des questions et de vous écouter. Je ne prendrai pas part aux discussions. Je vous invite plutôt à discuter entre vous.

Je poserai une dizaine de questions. Lors des discussions de groupe, certains ont tendance à parler plus que d'autres. Comme nous souhaitons entendre toutes les personnes, parce que toutes ont une expérience particulière, il est possible que j'interrompe des personnes et que j'en invite d'autres à s'exprimer davantage. Je vous encourage à prendre des notes sur les feuilles mises à votre disposition, afin de ne pas perdre vos idées en attendant votre tour de parole.

Dernier paragraphe: à adapter selon la situation (tables disponibles, fiches distribuées avant, etc.).

Maintenant, je vous demande de placer en face de vous la feuille sur laquelle vous aurez inscrit votre prénom et de me remettre tout de suite votre fiche personnelle distribuée avant le début de la rencontre.

QUESTIONNAIRE-INTERVENANTS

Question 1 xx minutes Tour de table sur la fonction de CP	La première question requiert un tour de table. Si vous aviez à décrire ce qu'est pour vous l'encadrement clinique syndiqué en quelques mots seulement, quels seraient ces mots? Dites ce qui vous vient spontanément à l'esprit.
Question 2 xx minutes Rôles de CP	Qu'attendez-vous d'un responsable syndiqué d'encadrement clinique, son rôle (prendre en note à l'écran)? Sous-question : Remettre feuille avec les différentes fonctions assumées par les responsables d'encadrement syndiqués actuellement. Demander aux participants de coter selon ce qui est le plus essentiel pour eux : 1- Pas essentiel et 5- Très essentiel Sous-question : Rappel : La DSM s'assure de la qualité et de la conformité des actes professionnels. Elle coordonne le développement des compétences et le transfert des connaissances des professionnels et techniciens, s'assure du développement de pratiques professionnelles sécuritaires et de qualité et potentialise la collaboration interprofessionnelle. Sachant ceci, comment la DSM peut aider les responsables d'encadrement clinique syndiqués à actualiser leur rôle pour le soutien et le développement clinique ?
Question 3 : xx minutes Gestionnaires vs coordonnateurs	Dans les rôles que vous venez de mentionner (qui sont à l'écran), lesquels sont des rôles qui pourraient également être exercés par un chef (de service ou de programme)?
Question 4 xx minutes Caractéristiques du bon CP	À votre avis et selon votre expérience, quelles sont les caractéristiques d'un responsable d'encadrement clinique syndiqué?
Question 5 xx minutes Présence CP	Est-il important pour vous qu'un responsable d'encadrement clinique syndiqué soit physiquement présent tous les jours dans votre secteur? Sous-question: Quelles sont les tâches qui, selon vous, nécessitent une présence physique? Sous-question: Pourrait-il réaliser certaines de ses fonctions à distance? Quelles tâches? Sous-question : Si oui, à quelles conditions?

Annexe D : Aide-mémoire du groupe de discussion

Titre du projet:

- **Date :**
- **Heure :**
- **Nom du groupe de discussion :**
- **Lieu du groupe de discussion :**
- **Programme ou service:**
- **Nombre de participants :**
- **Durée du groupe de discussion:**
- **Nom de l'animateur :**
- **Nom du facilitateur :**

- **Schéma de la disposition des lieux et de la position des participants autour de la table (identifiés par un code ou leur prénom):**

➤ **Tour de table : idées à retenir pour relance**

➤ **Retour du groupe de discussion pour l'animateur et le facilitateur:**

- **Quelles étaient les caractéristiques du groupe?**
 - Répartition selon les caractéristiques?
 - Le groupe était-il homogène?
 - Le groupe répondait-il aux objectifs de l'étude?

- **Dynamique de groupe :**
 - L'environnement physique était-il adéquat?
 - L'animation a-t-elle été satisfaisante?
 - Y a-t-il eu beaucoup de relances?
 - Quelle était la nature des interactions?

- Le groupe était-il conflictuel, créatif, détendu?
- Quel était l'intérêt du groupe envers l'activité?
- Y avait-il des sous-groupes ou des leaders?
- Un thème a-t-il été privilégié dans la discussion?

➤ **Appréciation du déroulement :**

- La durée du groupe de discussion a-t-elle permis de répondre à toutes les questions?
- Quelles ont été les idées les plus importantes parmi celles discutées?
- En quoi diffèrent ces idées de ce qui était prévu?
- Quelles sont les citations à retenir?
- Qu'est-ce qui est ressorti de façon différente dans ce groupe par rapport aux autres? (s'il y a lieu)
- Quels sont les résultats inattendus et attendus?
- Qu'est-ce qui devrait être fait différemment dans un prochain groupe?

➤ **Commentaires généraux :**

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 