

LE GROUPE DE DISCUSSION

Préparé par :

*La Direction de la qualité, de
l'évaluation, de la performance et
l'éthique*

23 mars 2017

PLAN DE LA PRÉSENTATION

1. Définition
2. Visées
3. Avantages et inconvénients
4. Étapes de réalisation :
 - Planification
 - Animation
 - Analyse et rapport

ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

- Technique d'entrevue
- Réunissant de 6 à 12 participants
- Un animateur accompagné, au besoin, d'un facilitateur
- Discussion structurée ou non
- Sur un sujet spécifique

LE GROUPE DE DISCUSSION COMME MÉTHODE DE CAPTATION DE L'EXPÉRIENCE-USAGER

- Une méthode parmi d'autres (sondages et entrevues individuelles)
 - Permet de capter la perspective des usagers, les expériences vécues, les besoins, la satisfaction, les opinions et les idées d'amélioration

LES VISÉES DU GROUPE DE DISCUSSION

- Explorer un sujet
- Approfondir un sujet avant ou après l'emploi de méthodes quantitatives
- Analyser des documents (ex. : brochures adressées aux usagers)
- Stimuler de nouvelles idées et des pistes d'amélioration
- Générer des impressions sur des services ou des produits
- Établir une relation entre l'organisation et sa clientèle

LES VISÉES DU GROUPE DE DISCUSSION (LA SUITE)

- De façon spécifique, le groupe de discussion peut contribuer :
 - À la prise de décision
 - À guider le développement d'un programme ou service
 - Au développement organisationnel
 - À l'analyse des besoins
 - À la mesure de satisfaction et de l'expérience-usager
 - Au développement de politiques
 - Etc.

LES AVANTAGES

- Flexibilité
- Vérification de la compréhension
- Compréhension plus approfondie des réponses
- Interactions des participants
- Rapidité d'obtention des résultats
- Peu coûteux en temps versus des entrevues individuelles
- Possibilité de jumeler un questionnaire à remplir sur place

LES INCONVÉNIENTS

- Petit nombre de participants (extrapolation plus compliquée versus un sondage)
 - Possibilité d'influencer les réponses du groupe (de façon involontaire)
 - Certaines dynamiques de groupe peuvent avoir des répercussions négatives
 - Données de « groupe » versus données individuelles (analyse parfois plus compliquée)

PREMIÈRE ÉTAPE : PLANIFICATION

- Faire un plan du projet (éléments proposés page 3 du guide d'accompagnement)
- Nombre de participants : entre 6 et 12
 - Prévoir assez de participants pour couvrir les désistements
 - Créer une diversité d'opinion et stimuler la discussion
- Caractéristiques spécifiques des participants à déterminer selon le sujet traité et les objectifs
 - Assez de caractéristiques communes pour créer un effet de groupe
 - Caractéristiques distinctes pour amener une diversité d'opinion
 - Avoir les connaissances requises pour participer à la discussion
- Lieu physique adéquat
 - Peu de distractions
 - Permet un regroupement autour d'une table

PREMIÈRE ÉTAPE : PLANIFICATION (LA SUITE)

- Préparer l'enregistrement de la rencontre
 - Enregistreur numérique
 - Piles suffisantes et recharges disponibles
- Préparer un formulaire de consentement, au besoin (à compléter en début de groupe)
 - Formulaire disponible à l'Annexe B du guide d'accompagnement
- Transmission des thèmes, au préalable, aux participants pour permettre une préparation à la rencontre (stratégie au choix)

PREMIÈRE ÉTAPE : PLANIFICATION (LA SUITE)

- Préparer un guide d'entretien (canevas à l'Annexe C du guide d'accompagnement)
 - Résumer les thèmes à aborder et leur ordre (peut se modifier selon le déroulement)
 - Devrait prévoir un entretien entre 1 h 30 et 2 h
 - Devrait contenir moins de 12 questions
 - Préparer les questions selon trois phases :
 - Introduction (brise-glace)
 - Discussion
 - Conclusion
- Voir des exemples concrets aux pages 5 et 6 du guide d'accompagnement

DEUXIÈME ÉTAPE : ANIMATION

RÔLE DE L'ANIMATEUR :

- Plusieurs rôles : modération; écoute; observation et analyse
 - Doit favoriser l'ouverture, la participation, l'échange et la recherche de réussite du groupe
 - Créer une atmosphère permissive et confortable, afin que chaque participant contribue à la discussion, tout au long du groupe
 - En préparation au groupe, l'animateur devrait apprendre ses questions et se préparer aux réponses qu'il pourrait obtenir

DEUXIÈME ÉTAPE : ANIMATION (LA SUITE)

L'ANIMATEUR PEUT ÊTRE ACCOMPAGNÉ D'UN **FACILITATEUR**
DONT LE RÔLE EST DE :

- S'assurer que tous les points du canevas d'entretien ont été abordés
- Surveiller le respect du temps
- Prendre des notes
- Aider à la transcription ultérieure du résumé ou du verbatim
- Aider à l'analyse et au rapport

DEUXIÈME ÉTAPE : ANIMATION (LA SUITE)

- Deux styles d'animation :
 - Directif : interventions plus constantes. À favoriser si plusieurs sujets doivent être abordés
 - Non directif : davantage de latitude dans l'orientation de la discussion (convient à une recherche exploratoire ou à des sujets plus émotifs)
- Neutralité d'opinion
 - Attention au langage corporel, pas de signes d'approbation ou de désapprobation
- Questions de relance, sous-questions au début pour lancer les discussions
- Technique du tour de table

DEUXIÈME ÉTAPE : ANIMATION (LA SUITE)

- Gestion des profils de participants :
 - 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

TROISIÈME ÉTAPE : ANALYSE ET RAPPORT

ANALYSE :

- Retour immédiat (tout de suite après le groupe) réalisé par l'animateur avec l'aide du facilitateur
 - Répondre aux questions de l'Annexe D du guide d'accompagnement
- Premier niveau d'analyse : écoute de l'enregistrement et transcription (résumé ou verbatim)
- Second niveau d'analyse : analyser la signification des propos (au-delà du verbal)

TROISIÈME ÉTAPE : ANALYSE ET RAPPORT (LA SUITE)

RAPPORT NARRATIF :

- À partir de la transcription, trois choix :
 - Regroupement de toutes les citations par thème
 - Résumé de ce qui a été dit pour chaque question
 - Résumé de ce qui a été dit pour chaque section avec ajout d'une section d'interprétation
- Ne pas inclure des éléments nominatifs
- Porter attention pour que les participants ne puissent être identifiés par les citations

RÉFÉRENCES

- 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.

RÉFÉRENCES (LA SUITE)

- 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



ADAPTI
ENIR RA
RÉADA
R SOUTENIR
ROTÉGER
ENIR AIDE
SURVEI
ÉCOUTER
LLIR INI
UÉRIR
IR SENSIBI
ACCO
INTÉGR
ÉVALUER ENSEIGNER
RASSURER
PRÉVENIR
PROTÉG
CONSEILLER
INTERVENIR

Merci

