



Comment réaliser un groupe de discussion

**Bureau de l'évaluation de l'expérience patient (BEEP),
Service de l'évaluation**



Sujets abordés dans la présentation

- Objectifs d'un groupe de discussion
- Les avantages est inconvénients
- La préparation de la rencontre
 - Grille d'entrevue
 - Sélection des participants
 - Aménagement de la salle
 - Formulaire de consentement
- Les rôles de l'animateur et du secrétaire
- Déroulement du groupe de discussion
- Production et analyse du rapport.

Mauvaises expériences ou préjugés au sujet des groupe de discussion

Il y avait peu de personnes

Les questions étaient formulées pour répondre « oui » ou « non »

Les résultats n'ont pas servi à grand chose

J'ai pas eu l'occasion de m'exprimer

Je n'ai pas senti que l'animateur et son assistant avaient préparé ensemble le groupe de discussion.



Avertissement

Si vous voulez :

- Poser un grand nombre de questions précises.
- Recevoir davantage des réponses de nature quantitative.

Si vous croyez que ce sera difficile:

- De contacter et de réunir les gens pour les inviter à participer

Si vous n'avez :

- Pas beaucoup de temps pour faire l'analyse

**N'organisez pas des groupes de discussion mais
plutôt un sondage**



Objectifs

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.

Avantages/inconvénients

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Méthode flexible.	<ul style="list-style-type: none">• Petit nombre de participants.
<ul style="list-style-type: none">• Possibilité d'inclure des groupes non-rejoignables par d'autres moyens.	<ul style="list-style-type: none">• Risque que les participants ne se présentent pas.
<ul style="list-style-type: none">• Permet de vérifier directement si les questions sont comprises par les participants.	<ul style="list-style-type: none">• Résultats peuvent être influencés par l'animateur et le secrétaire.
<ul style="list-style-type: none">• Permet d'aller en profondeur dans les réponses.	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de censure de la part des participants.
<ul style="list-style-type: none">• Permet de relancer ou de préciser certaines questions.	<ul style="list-style-type: none">• Le lieu de l'entrevue peut être moins convivial ou propice à la conversation.

(Geoffrion, 2003; Stewart & Shamdasani, 2015)



Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

2 Sélection des participants

3 Aménagement de la salle

4 Formulaire de consentement

Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

La grille d'entrevue sera le document qui permettra à l'animateur et au secrétaire de bien mener le groupe de discussion

Avant de commencer à créer votre grille d'entrevue il est important d'établir les objectifs de votre groupe de discussion.

Vous devez sélectionner les sujets selon

- La pertinence (pensez aussi à la durée des groupes de discussion)
- Ce qui peut être mesurable en lien avec la capacité de réponses des participants sur le sujet
- Un ordre logique ou une ligne de temps d'épisode de soins ou de service (si applicable)

Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

IMPORTANT

Il faut s'assurer que la manière dont les questions ou les sujets sont amenés ne fasse pas en sorte que les répondants soient amenés à répondre « oui/non ».

Nous vous conseillons d'avoir des questions qui :

- Sont ouvertes.
- Sont simples.
- Sont neutres.
- Visent des réponses claires.
- Doivent recouvrir qu'une seule idée.

Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

IMPORTANT (suite)

- Poser les questions générales avant les questions spécifiques et les questions positives avant les négatives.

Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

Exemple de questions et de sous-sujets/questions de relance :

- Qu'est-ce que vous trouvez important lorsqu'on vous accueille à la clinique ?
 - Comportement du personnel.
 - Informations à recevoir.
 - Aménagement de la salle d'attente.
- Comment trouvez vous la signalisation dans l'hôpital?
 - Que pourrions nous faire pour améliorer la signalisation ?
 - Quel genre de panneaux ou d'affiches devrions-nous utiliser ?
- De quelle façon aimeriez-vous qu'on communique avec vous des informations concernant les services de la clinique ?
 - Quels sont les sujets importants que vous aimeriez recevoir ?
 - À quel fréquence aimeriez vous recevoir ces informations ?

Préparation de la rencontre

1 Création de la grille d'entrevue

Structure de la grille d'entrevue

Introduction

- Présentation
- Buts de la rencontre
- Rappel des sujets
- Rappel des règles

Discussion

- Rappel des sujets
- Questions de départ (générales)
- Sous-Questions éléments de relance (spécifiques)

Conclusion


- Autre chose à ajouter
- Sujets ou aspects non abordés
- Remerciements

Préparation de la rencontre

1

Création de la grille d'entrevue

Exemple de grille d'entrevue (format légal (11X14), orientation paysage)

GROUPE DE DISCUSSION	TITRE
INTRODUCTION <ul style="list-style-type: none">• Présentation• Buts de la rencontre• Rappel des sujets• Règles :<ul style="list-style-type: none">• Ne pas parler en même temps• On ne parle pas du personnel• Pas ou de mauvaises réponses	
1-GRAND SUJET 1 <ul style="list-style-type: none">• Sous-Sujet 1• Sujet 2• Sujet 3	Question de départ <ul style="list-style-type: none">• Éléments/sous question de relance Question 2 <ul style="list-style-type: none">• Éléments/sous question de relance• Éléments/sous question de relance Question 3 
Conclusion	<i>Auriez-vous d'autres choses à nous dire ? Est-ce qu'il y a des sujets ou des aspects dont nous n'avons pas parlé que vous aimeriez discuter ou nous faire part ? Remerciements</i>

Préparation de la rencontre

2 Sélection des participants

Nombre de participants

- Idéalement entre 6 et 10 personnes.
- Prévoir que certaines personnes ne se présenteront pas.

Sélection des participants

- S'assurer que les personnes participantes soient représentatives de la population que vous voulez interroger.
- S'assurer que les personnes ont l'expérience et les connaissances requises pour pouvoir participer.
- S'assurer aussi que la sélection des participants va permettre la discussion (ex : employés et patrons ensemble).

Préparation de la rencontre

2 Sélection des participants

Rappel

- Prévoyez de faire un rappel aux participants (téléphone ou courriel) environ 48 heures avant la rencontre .

Incitatifs

- Pour augmenter la participation, offrez un petit montant compensatoire ou un dédommagement financier pour le transport.

Préparation de la rencontre

3 Aménagement de la salle

Mobilier

- Placez les participants autour d'une table de réunion /conférence ou de tables collées. Il est important que tous les participants puissent bien voir tout le monde.
- La table/les tables ne doivent pas être
 - trop petite(s) (participants à l'étroit, sentiment d'être envahi dans sa bulle),
 - ni trop grande(s) (trop loin de l'animateur, doit parler fort et crier, pourrait décrocher de la discussion)

Enregistreuse

- Utilisez une enregistreuse dont vous connaissez bien le fonctionnement. Sinon testez la avant
- Faites un test de son avant le début de la rencontre pour être sur que l'enregistrement sera audible
- Apportez des batteries supplémentaires au cas où!
- Prévoyez le double d'espace requis dans le disque dur pour la durée prévue

Préparation de la rencontre

3 Aménagement de la salle

Cartons d'identification

- Chaque participant inscrit son nom sur un carton qui sera placé devant lui. Cela sera plus facile pour les interactions.
- Conseil : Prévoyez avoir un gros marqueur pour l'inscription des noms sur le carton, ce sera plus facile à lire pour tout le monde !

Nourriture et rafraichissements

- Prévoyez avoir de l'eau du café ou du jus
- Si possible, biscuits, beignes ou viennoiseries.

Préparation de la rencontre

4 Formulaire de consentement

Tous les participants doivent signer un formulaire de consentement, Ce document permet aux répondants de prendre connaissance du projet et de consentir à participer au projet

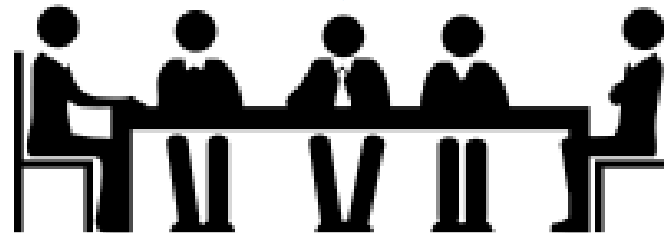
Ce document contient :	
La description du projet	Confirmation de la confidentialité des réponses.
Le rôle du participant	Coordonnées des personnes responsables si questions.
Modalités d'enregistrement de la rencontre.	Signature du répondant qui consent à participer.
Comment les réponses seront utilisées	Signature de la personne responsable.

Rôles

- Pour mener un groupe de discussion il faut idéalement avoir deux personnes :

L'animateur

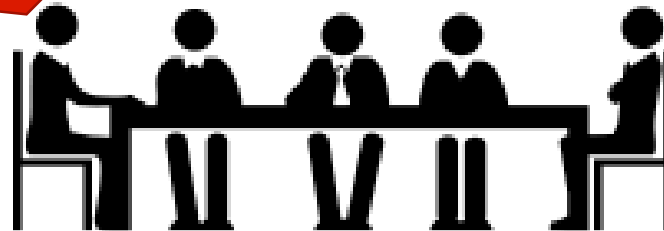
Le secrétaire
(nommé aussi l'assistant ou le
facilitateur)



Rôles

L'animateur:

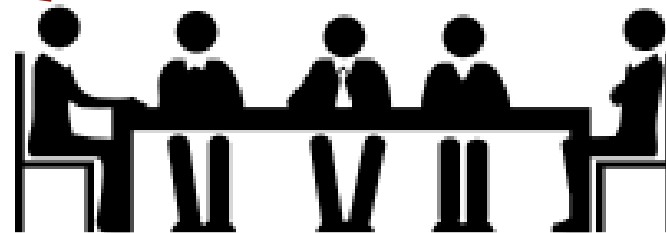
- Dirige la discussion
- Explique le but du groupe de discussion
- Mentionne les règles (Ne pas parler tous en même temps, respect de l'opinion de chacun, pas de bonne ou mauvaises réponses, ce n'est pas l'endroit pour critiquer le travail d'un employé en particulier)
- Pose les questions et relance la discussion.
- S'assure que chaque participant soit libre de répondre ce qu'il veut.



Rôles

L'animateur doit :

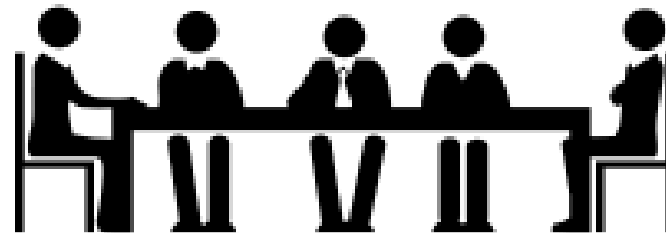
- Posséder un bon jugement
- Une certaine sensibilité face au sujet traité
- Capacité d'adaptation
- Sens de l'écoute
- Connaissance du sujet



Rôles

Le secrétaire

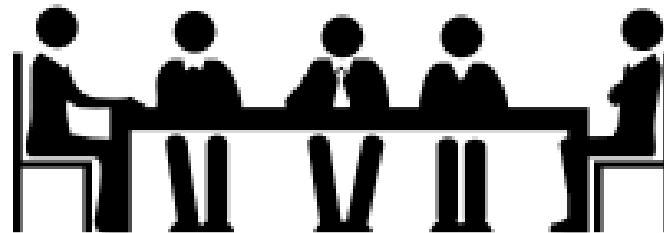
- Est le bras droit de l'animateur
- Prend des notes
- Permet de faire une synthèse, de relancer
- Peut demander des précisions aux réponses
- Surveille le temps
- Peut aussi noter les tours de droits de parole



Rôles

Le secrétaire doit :

- Être attentif
- Rapidement prendre des notes
- Savoir quand intervenir pour aider l'animateur
- Être capable de synthétiser
- Connaître le sujet



Rôles

L'animateur et le secrétaire doivent :

- Se préparer ensemble
- Comprendre les rôles de chacun
- S'entendre sur les :
 - Différentes responsabilités
 - Moyens utilisés pour interagir ensemble
- Si vous faites plusieurs groupes de discussion, vous pouvez inverser les rôles !



Avant de commencer la discussion

Aménagement de la salle

- Placez la table et les chaises selon le nombre de participants prévus. N'hésitez pas à replacer le tout avant de commencer si jamais les gens sont trop tassés ou distancés.

Documents

- Pour sauver du temps, placez les cartons d'identification et le formulaire de consentement à signer devant chaque chaise.

Accueil des participants

- Prenez le temps d'accueillir chaleureusement chaque participant.
- Présentez-vous et répondez à leur questions.
- Si plusieurs personnes arrivent en même temps, partagez-vous la tâche.
- Cela aidera à installer une ambiance chaleureuse pour la discussion.

Début de la discussion

Présentation de l'animateur et du secrétaire

Tour de table de présentation des participants

Rappel des principaux sujets.

Outils et règles

Questions

Présentez-vous, expliquez votre rôle :

- Au sein de l'organisation
- Pour cette discussion



Début de la discussion

Présentation de l'animateur et du secrétaire

Tour de table de présentation des participants

Rappel des principaux sujets.

Outils et règles

Questions

Invitez les participants :

- À dire leur prénom
- Quels services ils utilisent
- Depuis quand ils utilisent les services
- S'ils ont déjà fait partie d'un groupe de discussion



Début de la discussion

Présentation de l'animateur et du secrétaire

Tour de table de présentation des participants

Rappel des principaux sujets.

Outils et règles

Questions

Expliquez :

- Le but et les objectifs de l'étude
- Les grands sujets qui seront abordés
- L'importance de leur présence
- Ce que vous allez faire avec ce qui sera discuté



Début de la discussion

Présentation de l'animateur et du secrétaire

Tour de table de présentation des participants

Rappel des principaux sujets.

Outils et règles

Questions

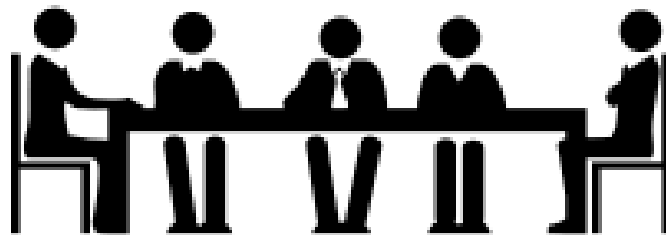
Présentez vos outils

- Grille d'entrevue
- Enregistreuse

Expliquez les règles et le déroulement de la séance :

- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses
- Ne pas parler tous en même temps
- Sujets à ne pas aborder (ex : personnel)

Rappelez la durée de la discussion



Début de la discussion

Présentation de l'animateur et du secrétaire

Tour de table de présentation des participants

Rappel des principaux sujets.

Outils et règles

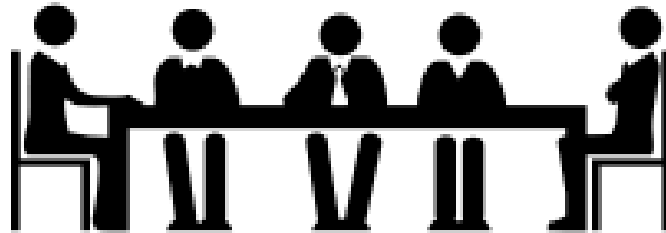
Questions

Demandez aux participants si c'est clair pour eux et s'ils ont des questions.



Pendant la discussion l'animateur...

- Pour débiter chaque grand sujet, faites une introduction ou mettez le en contexte.
- Vous pouvez alors débiter avec une question pour entamer la discussion.
- Pour appuyer vous pouvez nommer quelque exemples (qui peuvent être les sous –sujets ou les sujets secondaire) mais faites attention pour pas influencer la discussion.



Pendant la discussion l'animateur...

- Si les participants ne parlent pas beaucoup (ce qui peut arriver au début de la discussion) vous pouvez alors poser des questions de relance pour donner un « nouveau souffle » à la discussion.
- Vous pouvez aussi faire appel aux expériences vécues par les participants pour enrichir la discussion.



Pendant la discussion l'animateur...

- Si jamais un participant vous donne une réponse qui vous semble floue ou incomplète, n'hésitez pas à lui demander des précisions.
- Consultez de temps à autre la grille d'entrevue pour voir si tous les sous-sujets sont abordés, vous pouvez aussi prendre certaines notes pour relancer un peu plus tard.
- Par contre : Essayez de mémoriser les sujets et les questions pour éviter de consulter trop longtemps votre grille d'entrevue afin d'être davantage en « contact visuel » avec les participants.



Pendant la discussion

Le secrétaire...

- Prend lui aussi des notes et peut vérifier si tous les sujets ou sous-sujets ont été abordés.
- Peut lui aussi relancer s'il trouve une réponses floues, vague ou incomplète.
- Peut noter l'ordre des droits des paroles pour éviter que tout le monde parle en même temps.
- Est le gardien du temps ! Il peut mentionner à l'animateur le temps restant à la discussion ou aux sujets.
- Peut aider l'animateur au niveau de la discipline et du respect des règles.



Pendant la discussion L'animateur et le secrétaire...

- Vérifient ensemble si tous les sujets/éléments ont été abordés.
- Peuvent faire ensemble la synthèse ou le résumé de ce qui a été discuté autour d'un grand sujet.
- C'est à vous de voir avant la meilleure formule pour vous deux. (L'animateur peut débiter la synthèse et le secrétaire compléter.)
- N'hésitez pas à communiquer brièvement entre vous mais faites le lorsque les participants ont terminé de parler ou employez des signes ou des cartons.



Pendant la discussion Il se peut qu'un participant...

Soit peu loquace :

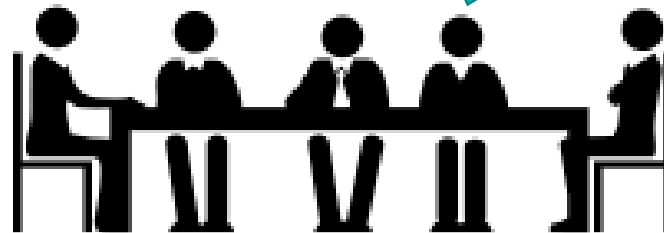
- Suggestion : débutez un nouveau sujet en lui demandant son opinion.
- Certains participants se sont sentis « obligés » de participer au groupe de discussion ce qui expliquerait qu'ils soient peu participatifs.
- Après le groupe de discussion, lorsque les participants quittent la salle vous pouvez aborder cette personne individuellement si elle a d'autre chose à ajouter. Il se peut que cette personne se soit sentie trop gênée (surtout si la discussion fut très polarisante).



Pendant la discussion Il se peut qu'un participant...

Soit très verbomoteur !

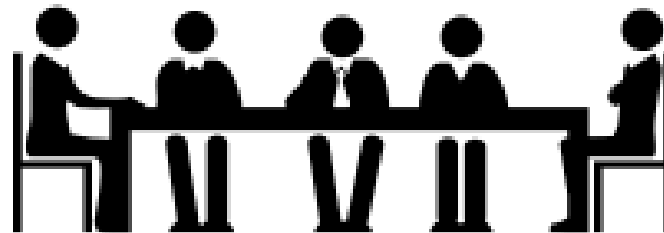
- N'hésitez pas à lui demander d'attendre un peu avant d'émettre son opinion s'il est toujours le premier à s'exprimer.
- Toutefois s'il y a peu ou pas du tout d'échanges, vous pouvez vous en servir pour débiter la conversation.



Pendant la discussion Il se peut qu'un participant...

Est souvent hors sujet

- N'hésitez pas à lui rappeler les buts et objectifs du groupe de discussion.
- Si jamais le répondant parle de situations précises ou pointues qu'il a vécues, invitez-le à discuter avec lui individuellement après la rencontre.



Pendant la discussion

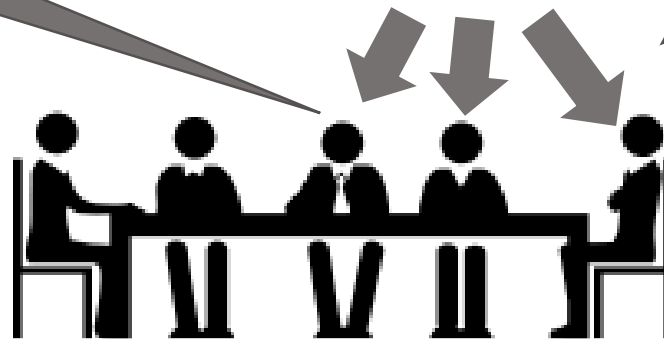
Si les participants

Parlent en même temps

- Instaurez le droit de parole où les répondants doivent attendre que le secrétaire nomme leur nom

Jugent les réponses et réflexions des autres participants

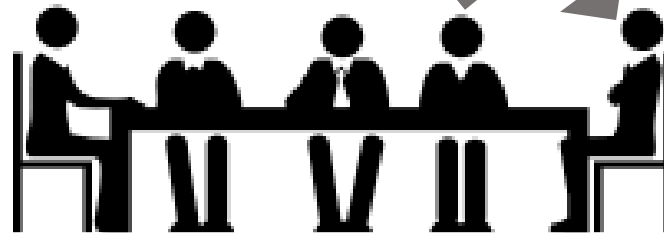
- Rappelez qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses
- Rappelez aussi que c'est une discussion et non un débat.



Si jamais...

La discussion ne suit pas l'ordre établi dans la grille d'entrevue

- Exemple : Un sujet que vous vouliez aborder plus tard arrive dans la conversation portant sur autre sujet.
- Ne brisez pas le rythme de la conversation et adaptez-vous. Déplacez vous à l'endroit où vous avez inscrit le sujet dans votre grille et poursuivez. (D'où l'importance d'avoir mémoriser les grands sujets de la grille).



Lorsque les participants semblent avoir fait le tour d'un grand sujet

- Faites une synthèse de ce qui a été discuté.
- L'animateur et/ou le secrétaire peut faire la synthèse.
- Demandez aux participants si c'est complet ou s'ils ont autre chose à jouté.



À la fin de la discussion

- Demandez aux participants s'ils ont d'autres choses à ajouter :
 - Précisions sur des sujets discutés préalablement.
 - D'autres éléments qu'ils leur viennent à l'esprit
- S'il vous reste un peu de temps (5-10 minutes) vous pouvez vous-même entamer la discussion sur ces deux éléments.



À la fin de la discussion

- Mentionnez aux participants les prochaines étapes
 - Nombre de groupe restants
 - Analyse et rédaction du rapport
 - Recommandation et mise en place éventuelle d'un groupe de travail sur les améliorations apportées

Mais surtout remerciez-les !



À la fin de la discussion

- Mentionnez aux participants les prochaines étapes :
 - Nombre de groupe restants
 - Analyse et rédaction du rapport
 - Recommandation et mise en place éventuelle d'un groupe de travail sur les améliorations apportées

Mais surtout remerciez-les !



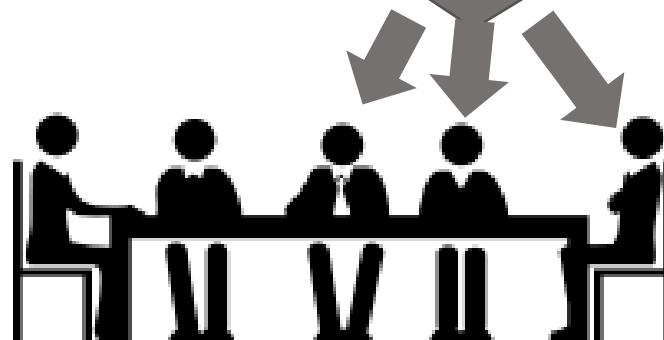
À la fin de la discussion

- Ne quittez pas la salle tant que les répondants ne sont pas partis
 - Certains pourraient vous demander de vous parler seul à seul pour expliquer ou précisez certains points qu'ils ne voulaient pas parler en public.
 - Vous pourrez aussi répondre à leurs questions sur le processus entourant le groupe de discussion.



À la fin de la discussion

- Ne quittez pas la salle tant que les répondants ne sont pas tous partis
 - Certains pourraient vous demander de vous parler seul à seul pour expliquer ou précisez certains points qu'ils ne voulaient pas parler en public.
 - Vous pourrez aussi répondre à leurs questions sur le processus entourant le groupe de discussion.



Post-mortem

L'animateur et le secrétaire font le bilan de la rencontre :

- Retour sur ce qui a bien et moins bien été
- Si il y a d'autres groupe de discussions:
 - Réajustements si nécessaires:
 - De la grille d'entrevue
 - Sujets (ajout/retrait)
 - Emplacement des sujets
 - Minutage
 - Aménagement de la salle
 - De l'enregistreuse
 - Rôles et interactions

Conseil :

- Essayez d'espacer les rencontres de quelques journées afin de pouvoir vous réécouter et d'avoir le temps nécessaire d'apporter certains changements.





Analyse et rédaction du rapport

- Si possible, faites un verbatim de la rencontre sinon faites un résumé de contenu pour chaque sujet après l'écoute des enregistrements.
- Attention : Assurez vous de la confidentialité et de la « non-traçabilité » des propos.
- Pour le rapport, reprenez chaque grand sujet et présentez :
 - Les éléments les plus importants parmi ceux discutés.
 - Des citations qui peuvent exprimer globalement ce qui est ressorti.
 - Les résultats attendus et inattendus.
 - Qu'est-ce qui est ressorti de façon différente entre les différents groupes (s'il y a lieu)
 - Le contexte de certains groupes de discussion (s'il y a lieu).
 - Les principales recommandations.
 - Si possible ce que vous aimeriez aborder dans une prochaine série de groupes de discussion.
 - Attention : Évitez de quantifier les réponses ou résultats à la manière d'un sondage.



Personne ressource

Sébastien Laroche

Agent de planification, de programmation et de recherche BEEP

514-251-4000, poste 3195

slaroche.iusmm@ssss.gouv.qc.ca



Bibliographie

- BOURASSA-DANSERAU, C. 2017. COM1133 : Atelier de formation à l'animation et à l'observation dans les groupes. Recueil inédit, Université du Québec à Montréal, p. 35 (section 3).
- GAUTHIER, Benoit. (2003). *Recherche sociale, 4e édition : De la problématique à la collecte des données*.
- PAULIN, TURMEL-RIVARD, VUIGINIER (2015) : Focus Group, groupe de discussion. Présentation Power Point.
- RACINE, Marie-Michelle, (2016) : Guide d'accompagnement méthodologique : le groupe de discussion, CISSS Chaudière-Appalaches, 23p.
- LAROCHE, Sébastien. (2018). Document de travail : groupe de discussion. Document inédit.



CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 