

Recherche qualitative :

La méthode des Focus Groupes

Guide méthodologique pour les thèses en Médecine Générale

Généralités

La méthode des focus groupes (groupes focalisés) est une méthode qualitative de recueil des données. Il s'agit d'une technique d'entretien de groupe, un groupe de discussion semi structuré, modéré par un animateur neutre en présence d'un observateur, qui a pour but de collecter des informations sur un nombre limité de questions définies à l'avance.

Cette méthode est issue de techniques de marketing de l'après-guerre aux États-Unis qui permettait de recueillir les attentes des consommateurs et de rendre ainsi un produit plus attractif à la vente. Elle s'inspire des techniques de dynamique de groupe utilisées par C. Rogers, psychologue américain. Au début des années quatre-vingt, la recherche universitaire l'a récupéré pour mettre au service de la santé (éducation, santé publique), et d'autres domaines divers (environnement, sciences comportementales et sociales). Elle est très utilisée dans les pays anglo-saxons dans les travaux de recherche en soins primaires pour le recueil qualitatif d'informations et d'opinions sur des thèmes variés.

La réalisation de groupes focalisés exige le respect de certaines règles méthodologiques afin d'assurer la validité et le caractère scientifique de la démarche.

Cette technique d'entretien repose donc sur la dynamique de groupe, elle permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. Les échanges favorisent l'émergence de connaissances, d'opinions et d'expériences comme une réaction en chaîne grâce à la réunion de personnalités diverses favorisant l'expression et la discussion d'opinions controversées. Le chercheur est comme un explorateur, il peut connaître en partie le sujet mais qui va aussi découvrir des domaines inconnus. La méthode des focus groupes permet par l'expression directe des participants de faire émerger des idées diverses, parfois inattendues pour le chercheur, reflet des valeurs sociales, culturelles et/ou religieuses de chacun. L'entretien collectif permet de donner plus de poids aux critiques que dans les entretiens individuels. Cette méthode de recueil de données permet d'évaluer par exemple les expériences, les besoins, les attentes, les représentations des participants. Elle permet aussi de mieux comprendre la manière dont les patients perçoivent la réalité de la maladie, comment et pourquoi ils adoptent certains comportements. Cette méthode permet de saisir toute la complexité psychosociale des problèmes de santé et elle est particulièrement adaptée et intéressante dans les situations suivantes :

- Explorer des terrains inconnus
- Identifier et approfondir la compréhension d'un problème spécifique et complexe (facteurs difficiles à mesurer objectivement) en explorant pas seulement ce qui se passe mais aussi pourquoi
- Fournir un éventail d'idées, d'expériences ou de réactions personnelles

- Identifier des attentes, des besoins et des solutions adéquates d'une certaine population à un problème spécifique, permettant ainsi de trouver des pistes pour améliorer la qualité des soins
- Identifier des axes de recherche à approfondir par une recherche quantitative (triangulation)
- Identifier des déterminants d'un certain problème concernant la santé
- Construire des études parallèles concernant la même thématique mais avec des échantillons différents (soignants, patients dans différents groupes d'âge).
- Adapter et évaluer des campagnes de prévention et d'éducation sanitaire.

Les limites de la méthode

Les limites des focus groupes résultent des aspects « bloquants » de la discussion de groupe : timidité ou réticence à exprimer des idées personnelles en public d'autant plus si on aborde des sujets délicats tels que la sexualité et il peut alors être conseillé de faire plutôt des entretiens individuels. En groupe, les participants peuvent rester dans les idées considérées comme « socio culturellement correctes ». La présence d'un « leader » d'expression dans le groupe ou de relations conflictuelles entre les participants peut aussi entraver la libre expression. A charge du modérateur de canaliser ces différentes tensions afin d'optimiser le recueil des données et la richesse des débats.

L'échantillon est également important et suivant sa constitution peut constituer un biais de l'étude (par exemple ne choisir que des personnes motivées et disponibles)

Les focus groupes permettent de recueillir l'avis de plusieurs personnes en même temps et de bénéficier ainsi de la dynamique de groupe mais ils peuvent être plus difficiles à organiser et mettre en place que des entretiens individuels, surtout quand les participants sont des personnes actives avec peu de disponibilité, par exemple des médecins libéraux.

La méthodologie des focus groupes
--

Elle se présente en plusieurs étapes, souvent parallèles :

- L'échantillonnage
- L'élaboration du guide d'entretien qualitatif
- L'élaboration de questionnaire quantitatif
- L'organisation logistique des groupes de discussion
- L'enregistrement des groupes
- L'animation des groupes
 - Le Modérateur
 - L'Observateur
- Le débriefing entre modérateur et observateur après chaque groupe
- La transcription verbatim des discussions enregistrées
- L'analyse des données et la synthèse des résultats selon des méthodes qualitatives
- La présentation des résultats

L'échantillonnage

- Les participants sont sélectionnés en fonction des objectifs de l'étude, c'est un échantillon théorique. Leur sélection vise à refléter la réalité et à explorer la plus grande diversité possible de témoignages afin de panacher les opinions pour faire émerger tous les points de vue sur le sujet. Il peut être utile de se baser sur une étude bibliographique pour identifier les critères de sélection. Plusieurs sources de recrutement peuvent enrichir l'échantillon qui dépend de la question à étudier et des objectifs. Ils ne se connaissent de préférence pas entre eux, ils ne connaissent pas en détail le thème de la réunion et ceci pour éviter qu'ils se documentent au préalable, car on cherche avant tout d'explorer les réactions spontanées et les expériences personnelles des participants. Ils ne sont pas des experts professionnels dans le thème abordé et ils ont de préférence une expérience vécue du sujet étudié. L'échantillon conditionne la validité du travail et doit être caractérisé dans les résultats à l'aide d'un questionnaire quantitatif anonyme soumis en fin de focus groupe.
- Le nombre de participants est idéalement de 6 à 8 personnes, toutes volontaires. Un nombre minimum de 4 personnes est indispensable pour assurer une dynamique de groupe, un maximum de 12 personnes pour permettre à chacun de s'exprimer et de pouvoir modérer le groupe.
- Le « sur recrutement » (environ 30 %) est conseillé, pour assurer un nombre minimum de participants
- La manière de contacter les participants renforce le caractère scientifique de l'étude. Il est impératif de confirmer par courrier aux participants un détaillé reprenant les éléments suivants sans les détailler :
 - les mandataires de l'étude, ses objectifs
 - la méthode d'entretien en groupe
 - l'assurance du respect de l'anonymat au cours de l'exploitation des données
 - la description globale du thème qui sera abordé
 - les modalités pratiques des réunions (lieu, date et horaire)

Il est conseillé de contacter personnellement chaque participant quelques jours avant la date de réunion afin de s'assurer de leur présence et de répondre à d'éventuelles questions.

L'élaboration du guide d'entretien qualitatif

Le guide d'entretien semi structuré ou scénario du focus group permet de définir précisément le déroulement de la séance. Il est reproductible entre chaque séance et permet d'articuler de façon organisée les différentes questions du débat tout en respectant le temps imparti. Il peut être adapté à l'intérieur de chaque entretien et au fur et à mesure du déroulement de l'étude si besoin. Ce guide d'entretien comporte plusieurs parties :

- Une introduction avec présentation de l'étude, du modérateur de l'observateur et des participants. On expose clairement des « règles du jeu » en assurant les participants sur le caractère anonyme des données et en valorisant l'importance de la participation personnelle de chacun, car le but est de recueillir un éventail d'idées divergentes et non pas d'obtenir un consensus.

Une trame de questions ouvertes (il ne faut pas pouvoir y répondre par oui ou par non), cohérentes, neutres (la question ne doit pas orienter la réponse), simples et faciles à

comprendre. Chaque question ne comporte qu'une seule idée et n'est pas connotée positivement ou négativement afin de ne pas orienter la discussion. Eviter d'utiliser le mot « Pourquoi » qui encourage des réponses généralisées et rationalisées. Afin d'essayer d'ancrer les réponses dans les expériences des participants, il est conseillé d'utiliser plutôt des formulations comme par exemple :

- Comment cela se passe en pratique pour/quand.... ?
 - Quelle est votre expérience personnelle concernant..... ?
 - Que pensez-vous personnellement de..... ?
 - Quelle est la place de..... dans votre vie de tous les jours ?
 - Quelles sont les circonstances/situations/raisons pour lesquelles..... ?
 - Que représentent pour vous ?
 - Quelles sont les difficultés et obstacles pour.....que vous avez rencontrés personnellement ?
 - Quelles craintes ou hésitations avez-vous avant de..... ?
 - Comment peut-on vous aider à..... ?
 - Quels seraient vos besoins, en tant que..... pour pouvoir.... ?
- La trame de questions peut figurer par écrit sur un tableau visible de tous afin de faciliter la compréhension, de préférence dévoilé question par question afin de focaliser l'attention.
 - Une synthèse finale des discussions (en générale effectuée par l'observateur qui peut aussi à cette occasion poser des questions. L'observateur (ou le modérateur) peut ensuite demander si les participants sont d'accord avec la synthèse et si rien n'a été oublié pour confirmer la validation par les participants. Cette étape peut également être effectuée par écrit à distance des focus groupes. Elle est parfois difficile à effectuer en temps réel et n'est pas obligatoire.

L'élaboration du questionnaire quantitatif

Le questionnaire quantitatif permet de recueillir les caractéristiques des participants tels qu'âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle ainsi que d'autres caractéristiques ou questions fermées jugés important pour l'étude en question, en se basant sur une revue de la littérature. Il doit être court, neutre et anonyme. On peut également y inclure une question concernant la motivation et/ou la satisfaction de la participation. Son objectif est avant tout de démontrer la pertinence de l'échantillon choisi dont les limites doivent être expliquées lors de la discussion. Les résultats se placent dans un chapitre « Résultats quantitatifs » et doivent ensuite être discutés, car ils font partie des limites de l'étude.

L'organisation logistique des groupes de discussion

- Le lieu de réunion
Les séances doivent avoir lieu dans un endroit neutre, agréable et convivial, dans une atmosphère détendue et peu bruyant. Le lieu de réunion doit être facilement accessible à la population ciblée. La discussion a lieu autour d'une table (pas trop grande) pour stimuler la discussion car les individus doivent se voir les uns les autres et placés sur un pied d'égalité.

- La date et l'horaire
Le choix de la date et des horaires de la réunion doit être bien réfléchi et s'adapter aux contraintes personnelles de chacun des participants.
- L'accueil des participants
L'accueil est important car un climat de convivialité favorise les échanges. En début de séance la mise à disposition de rafraîchissements permet de mettre en place une atmosphère chaleureuse et détendue.
- La constitution des groupes
Il faut essayer de constituer des groupes assez homogènes pour que les débats soient fructueux et égalitaires. Plus les groupes sont homogènes plus vite on arrivera à saturation d'idées et inversement. Néanmoins, il faut s'adapter à la disponibilité des participants.
- Le matériel d'enregistrement doit être performant et placé au milieu de la table accessible à toutes les voix.
- Le nombre de groupes à organiser est déterminé par l'obtention de « saturation d'idées », défini comme le moment où il n'y a pas d'émergence de nouvelles idées majeures dans les groupes et n'est donc pas connu d'avance. En moyenne, il faut 3 à 4 groupes focalisés pour chaque profil de participants pour répondre à ce principe de « saturation d'idées », mais cela dépend de la complexité de sujet à traiter et de l'échantillon.

L'enregistrement des groupes

L'enregistrement des entretiens peut se faire de différentes façons :

- Enregistreur numérique
- Enregistrement directement sur l'ordinateur avec le logiciel Audacity (téléchargeable gratuitement) et un microphone multidirectionnel
- Enregistreur à minidisks

Il peut être utile de penser à un « back up » pour prévoir des problèmes techniques éventuels (utiliser deux moyens différents d'enregistrement), de vérifier d'éventuels piles ou le chargement de matériel avant la séance et de faire des essais systématiquement avant chaque enregistrement

L'animation des groupes

La qualité des données recueillies par la méthode des groupes focalisés dépend essentiellement des échanges que le modérateur réussira à développer entre les différents participants. Le modérateur exploite la dynamique de groupe en amenant tous les participants à s'exprimer et en dirigeant les débats en fonction du scénario. Après chaque session, un débriefing entre le modérateur et l'observateur doit être organisé en vue d'établir une synthèse des opinions émises et de comparer les impressions de chacun. Les caractéristiques du groupe étudié ainsi que la dynamique de groupe sont évalués.

- **Le modérateur du Focus Group**

Le modérateur a pour fonction d'animer le groupe. Pour cela, il doit être capable de, gérer la dynamique de groupe, gérer le temps, gérer les objectifs.

- **Caractéristiques du modérateur**

- avoir une expérience de la dynamique de groupe
- guider les discussions, ramener le débat vers le sujet principal (avec subtilité et tact), en maintenant l'intérêt général pour le thème abordé
- avoir le sens du « timing »
- savoir stimuler le groupe
- assurer la fluidité des discussions entre les participants
- avoir une curiosité suffisante pour montrer un intérêt sincère à la discussion
- avoir le sens du respect des participants et croire en leur « savoir » pour le découvrir
- adopter une attitude d'écoute active avec attention et sensibilité
- avoir une connaissance du sujet mais en gardant une attitude la plus neutre possible
- être capable de communiquer de façon claire et précise, de savoir reformuler des idées, de s'adapter au groupe
- de créer un climat de confiance, d'avoir une attitude d'ouverture et de tolérance
- être souriant, avoir le sens de l'humour

- **Rôle du modérateur**

- Préparation mentale : la modération demande concentration et écoute active. Le modérateur doit être détendu et limiter la pression et le stress pour pouvoir donner toute son attention au groupe. Il doit savoir se contrôler (se taire, écouter, ne pas exprimer son point de vue personnel).
- Mémoriser si possible les grandes lignes du scénario. Éviter de regarder ses notes (diminue le caractère spontané de la discussion), garder un contact visuel quasi permanent avec le groupe.
- Écouter et réfléchir en même temps (timing respecté, questions à ajouter, approfondir sur une intervention intéressante)
- Être flexible et modifier si besoin l'ordre des questions à la dernière minute pour mieux s'adapter aux interventions des participants.
- Lors de l'apparition d'idées inattendues, ne pas hésiter à demander confirmation aux participants puis ajouter des questions nouvelles dans les prochains fg ou demander ce qu'ils pensent de cette idée.

- **Les outils du modérateur**

- **La pause active:** de 5 secondes après un commentaire en gardant le contact visuel, peut encourager d'autres commentaires ou avis.
- **Approfondir, faire préciser:** « pouvez vous expliquer un peu plus », « pouvez vous me donner un exemple concret », « avez-vous autre chose à ajouter », « je ne comprend pas », « pourriez vous nous décrire » etc. A utiliser surtout au début de la discussion (prends beaucoup de temps).
- **Reformuler:** répéter avec d'autres mots ce qui a été dit en demandant confirmation pour être sur d'avoir bien compris
- **Demander d'autres points de vues:** « est ce qu'il y a d'autres points de vues » ou « est-ce que quelqu'un voit cela différemment » ?

- **Répondre de façon neutre** aux participants: d'accord, OK, oui ou hum...Éviter, « c'est cela », « c'est bien », « excellent », des signes non verbaux (hochement de tête).
 - **Tour de table** si personne ne parle
 - **Distribuer la parole** à ceux qui s'expriment le moins
- **Les problèmes rencontrés et leurs solutions**

Le problème principal du modérateur est d'aider tous les participants à s'exprimer, en caricaturant des participants types difficiles à encadrer, on peut proposer des solutions :

 - « **Le dominant** »: souvent facile à repérer pendant l'accueil. A placer à côté du modérateur. Si besoin le « couper », « Merci X, est ce que quelqu'un ressent différemment ? » Éviter le contact visuel avec lui, ne pas montrer d'intérêt à ce qu'il dit, lui tourner le dos.....
 - « **L'expert** »: peut inhiber la participation des autres. Sous ligner l'importance de l'avis de chaque participant
 - « **Le timide** »: ces personnes réfléchissent avant de parler, mais ont souvent beaucoup de choses intéressantes à dire. Les encourager, les faire comprendre que leurs commentaires sont appréciés, à placer en face du modérateur pour un contact visuel plus facile.
 - « **Le randonneur** »: a du mal à rester sur le sujet, dévie et parle beaucoup et volontiers, éviter le contact visuel, montrer son indifférence, regarder sa montre. Ramener vers le sujet.
- **L'observateur du Focus Group**
 - **Rôle de l'observateur**
 - **Gérer le matériel d'enregistrement**
L'observateur est responsable de surveiller le bon fonctionnement du matériel d'enregistrement
 - **Accueillir les participants**
 - Il doit accueillir les participants, s'occuper de distribuer à tous un rafraîchissement avant de démarrer la séance, instaurer une ambiance chaleureuse, préparer des chevalets si nécessaire.
 - L'observateur doit s'asseoir en retrait du cercle, en face du modérateur et près de la porte. Il doit accueillir les éventuels retardataires et leur expliquer le contexte en dehors de la pièce puis les leur indiquer leur place dans le cercle.
 - **Prendre des notes**
Prendre des notes pendant toute la discussion, ces notes vont servir de trame pour la retranscription des enregistrements. Il faut prendre soin de noter :
 - des « phrases clés » et le plus de notes possible (les idées, commentaires ou réactions de l'observateur doivent être notées entre parenthèses pour éviter toute confusion).
 - Noter l'ordre des interventions des participants
 - Relever les messages non verbaux des participants (attitudes, expressions, intérêt pour la discussion)
 - Faire un dessin du cercle en indiquant la position de chaque participant

- Noter des questions au fur et à mesure des discussions qui méritent d'être clarifiées à la fin où l'observateur aura la parole.
- **Rester neutre**
L'observateur ne doit pas participer aux discussions, il ne doit pas non plus montrer de signes indiquant qu'il est d'accord ou pas avec la discussion en cours.
- **Faire préciser des questions non clarifiées**
Il peut faire préciser ou clarifier en fin de séance des remarques non comprises ou poser des questions pertinentes.
- **Résumer les discussions à la fin pour la validation**
Il doit participer au résumé des principales réponses données aux questions, en fin de séance, avant de demander aux participants s'il y a autre chose à ajouter.
- **Gérer les questionnaires quantitatifs**
Remettre les questionnaires quantitatifs anonymes pour recueillir les caractéristiques des participants en fin ou début de séance et éventuellement les aider à remplir avant de les ramasser.

Le débriefing entre modérateur et observateur après chaque groupe

Le modérateur et l'observateur doivent faire une synthèse/analyse rapide après la fin de chaque séance, en donnant leurs réactions « à chaud », notamment les difficultés rencontrées lors de la discussion. Cela permet d'adapter éventuellement certaines questions du guide d'entretien ou leur ordre pour le focus groupe suivant si besoin. C'est un avantage d'enregistrer cette réunion à la suite de l'enregistrement du focus groupe pour pouvoir consulter facilement son contenu lors de la transcription et de l'analyse. Il est important de :

- Consigner les thèmes et les idées exprimés, les plus importants
- Noter les citations retenues les plus importantes et caractéristiques
- Noter les trouvailles inattendues ou non anticipées
- Comparer ce FG avec d'autres ou avec ce qu'on en attendait
- Noter les dysfonctionnements éventuels

La transcription verbatim des discussions enregistrées

Le recueil des données repose sur l'enregistrement des discussions et la retranscription verbatim est fondamentale pour assurer la validité et la richesse des résultats.

- L'exploitation des données doit être strictement anonyme. La transcription permet de coder les différents participants tout le long de la discussion.
- Les enregistrements sont retranscrits dans leur intégralité (mot à mot ou verbatim) de manière à respecter l'expression des sujets.
- Il est conseillé de travailler dans un endroit calme et silencieux sans être trop interrompu.
- Il peut être utile d'utiliser le ralentisseur de la vitesse de lecture pour la transcription, puis arrêter régulièrement l'enregistrement.
- Indiquer le changement de personne (se baser sur les notes pour l'ordre de prise de parole et la présentation des personnes au début de la discussion en respectant le codage des participants)
- Rester le plus fidèle possible dans la transcription.

- Indiquer le plus de nuances possible (souligner ou en gras si dit avec conviction, indiquer si ironie évidente ou indignation, colère, hésitation (....) etc)
- Noter aussi le non verbal : rire, soupires, pauses, silences etc ce qui aide à comprendre le sens du texte.
- En cas de difficulté se référer aux notes et vérifier avec l'équipe d'animation si persistance de l'incertitude.
- Bien sur respecter le secret médical

L'analyse des données

Une démarche d'analyse des données rigoureuse, systématique et vérifiable doit être définie au préalable dans le protocole et doit être focalisée sur les objectifs de l'étude. L'analyse doit être reproductible : quelle que soit la personne qui la fait, les conclusions doivent être les mêmes, mais les chemins pour y arriver peuvent être différents. Une 2^{ème} analyse indépendante est d'ailleurs un avantage pour confirmer sa validité, en particulier en vue de publication.

Une analyse qualitative est un processus évolutif et continue qui démarre après le premier entretien. Cela permet non seulement d'adapter le guide d'entretien si nécessaire entre deux groupes, mais aussi de déterminer le moment où on arrive à « saturation d'idées » et ainsi terminer le recueil de données.

Elle est basée avant tout sur les transcriptions verbatim mais également sur les notes de l'observateur et sur les débriefing entre modérateur et observateur.

Les données recueillies lors de groupes focalisés sont influencées par la situation de discussion de groupe. Il importe ainsi de resituer le contexte au cours de l'analyse des données et de l'interprétation des résultats.

L'analyse commence par effectuer un codage axial des verbatims. Ainsi, chaque partie du verbatim sera classée dans une catégorie représentant l'idée qu'elle véhicule. Attention, une partie de texte peut contenir plusieurs idées et ainsi être classée dans plusieurs catégories différentes. Ces catégories sont ensuite regroupées en thèmes plus généraux et parfois déclinées en sous-catégories plus détaillées selon la particularité de l'idée émise. Il en résultera un arbre de concepts qui représente les résultats du travail. La construction de cet arbre de concepts est progressive et évolutive, constamment enrichie par les nouveaux verbatim. Les limites en sont les objectifs de l'étude. Ensuite, chaque catégorie fait l'objet d'une synthèse descriptive qui peut quantifier très grossièrement (sans aucune validité statistique) sa fréquence dans la population étudiée. C'est l'analyse descriptive.

Elle peut être suivie d'une analyse plus interprétative des données, qui peut être placée dans la discussion, enrichie d'une comparaison des données existantes dans la littérature et peut aboutir à la formulation d'hypothèses induites et / ou de recommandations éventuelles.

Pour ce travail d'analyse, on peut s'aider du logiciel d'analyse qualitative N'Vivo, qui est gratuitement téléchargeable pour une durée de 1 mois (il existe également des tarifs intéressants pour les étudiants permettant une utilisation d'une durée plus longue). Des méthodes plus classiques utilisent tout simplement un logiciel Word (on copie les différentes parties de texte en les collant dans les catégories correspondant et en codant afin de pouvoir retrouver la partie copié dans le texte d'origine) ou alors en surlignant des parties du texte avec une couleur différente suivant l'idée représentée.

La fiabilité des résultats sera assurée par :

- L'existence d'une étude pilote pour tester la compréhension des questions
- La neutralité et la compétence du modérateur
- La clarification des réponses ambiguës
- La confirmation des résultats auprès des participants
- La neutralité de l'équipe de recherche

Dr Pia Touboul Département de Santé Publique CHU de Nice

9/10

touboul.p@chu-nice.fr

- Le respect d'une méthodologie systématique
- Le choix pertinent de l'échantillon théorique
- L'obtention de la saturation d'idées

La présentation des résultats

Une synthèse de chaque thème trouvé et de ses catégories doit être présentée de façon succincte avec 1 ou 2 citations pour illustrer les propos. Les citations doivent être choisies pour leur pertinence et/ou leur représentativité, mais ne doivent pas être trop nombreuses car elles risquent alors de « noyer » le lecteur. Les citations peuvent aussi être représentées en tableaux synthétiques en face des thèmes correspondants. Parfois un schéma peut clarifier les idées trouvées et leurs interactions.