



UNIL | Université de Lausanne
Direction
Qualité et Ressources humaines
bâtiment Unicentre
CH-1015 Lausanne

Méthodes de recueil de données pour l'évaluation d'un cursus d'études

Direction
Qualité et Ressources humaines

Tél.+41 21 692 20 54 | jean-moise.rochat@unil.ch

Table des matières

INTRODUCTION	4
1. METHODES DE COLLECTE DE DONNEES, TABLEAUX RECAPITULATIFS	5
2. L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE.....	8
2.1 Description de la méthode	9
2.1.1 objectifs d'une enquête par questionnaire dans le cadre d'une évaluation de cursus.	9
2.1.2 Le public cible de la méthode	9
2.1.3 Les avantages d'une enquête par questionnaire	9
2.1.4 Les désavantages d'une enquête par questionnaire	9
2.2 Les différents formats des questions.	10
2.2.1 Les questions fermées.....	10
2.2.2 Les questions ouvertes	10
2.3 Mise en œuvre d'une enquête par questionnaire	10
2.3.1 La définition des objectifs de la démarche	10
2.3.2 La formulation des énoncés et des questions.	10
2.3.3 La formulation des choix de réponses	11
2.3.4 Le texte de présentation du questionnaire	11
2.3.5 L'articulation des questions	11
2.3.6 La tenue d'une pré-enquête	11
2.3.7 La distribution des questionnaires	12
2.3.8 L'analyse des résultats	12
2.4 Quelques références pour aller plus loin.....	12
3. L'ENTRETIEN INDIVIDUEL	13
3.1 Description de la méthode	14
3.1.1 Les objectifs d'un entretien individuel dans le cadre d'une évaluation de cursus	14
3.1.2 Le public cible des entretiens individuels	14
3.1.3 Les avantages d'un entretien individuel	15
3.1.4 Les désavantages d'un entretien individuel.....	15
3.2 Les différents formats d'entretiens individuels	15
3.2.1 L'entretien structuré ou directif.....	15
3.2.2 L'entretien semi-structuré ou semi-directif	15
3.2.3 L'entretien non structuré ou non directif	16
3.3 Mise en œuvre d'une évaluation par la méthode de l'entretien individuel	16
3.3.1 La phase de préparation avant l'entretien	16
3.3.2 La discussion ou l'entretien à proprement parler	17
3.3.3 L'analyse des résultats	17
3.3.4 L'utilisation des résultats	18
3.4 Quelques références pour aller plus loin.....	18

4. L'ENTRETIEN DE GROUPE	19
4.1 Description de la méthode	20
4.1.1 Les objectifs d'un entretien dans le cadre d'une évaluation de cursus	20
4.1.2 Le public cible	20
4.1.3 Les avantages d'un entretien de groupe	20
4.1.4 Les désavantages d'un entretien de groupe	21
4.2 Les différents formats des entretiens de groupe	21
4.2.1 L'entretien structuré ou directif	21
4.2.2 L'entretien semi-structuré ou semi-directif	22
4.2.3 L'entretien non structuré ou non directif	22
4.3 Le rôle de l'enquêteur-trice	22
4.4 Mise en œuvre d'une évaluation par la méthode de l'entretien de groupe	23
4.4.1 La phase de préparation avant l'entretien	23
4.4.2 La discussion ou l'entretien à proprement parler	23
4.4.3 L'analyse des résultats	24
4.4.4 L'utilisation des résultats	24
4.5 Quelques références pour aller plus loin	24

Introduction

Dès 2010, la Direction de l'Université de Lausanne, conformément aux dispositions de l'OAQ, exige que tous les cursus d'études soient évalués de manière régulière. Les modalités exactes de ces évaluations sont disponibles sur le site de la COVER. (www.unil.ch/cover).

Afin de faciliter le travail des responsables de cursus et de toute personne impliquée dans le processus d'évaluation, la Cellule Qualité a choisi de référencer et de détailler différents outils et méthodes permettant de mener à bien l'évaluation d'un cursus.

Le présent document vise à donner une vision globale de trois méthodes privilégiées pour l'évaluation d'un cursus, en pointant avant tout sur leurs objectifs, leurs avantages et leurs inconvénients. Il est en premier lieu destiné à un public novice avec les méthodes d'enquêtes.

Dans le domaine des sciences humaines, il existe une multitude de méthodes permettant de recueillir des données pertinentes. Dans le cadre de l'évaluation d'un cursus d'études, les méthodes les plus fréquemment utilisées sont :

- **Les enquêtes par questionnaire..... p.08**
- **Les entretiens individuels avec des acteurs clés du cursus..... p.13**
- **Les entretiens de groupe, connus aussi sous le nom de *focus group*...p.19**

Les trois méthodes précitées peuvent être utilisées seules, mais il faut garder à l'esprit que pour obtenir une image fiable d'un « objet » aussi complexe qu'un cursus d'études, il convient de multiplier les sources d'information, comme les catégories des personnes interrogées. Ainsi, si les enseignant-e-s et les étudiant-e-s sont deux catégories d'acteur-trice-s qui viennent spontanément à l'esprit au moment de concevoir l'évaluation d'un cursus, il ne faut pas négliger pour autant l'intérêt représenté par les réponses du personnel administratif. Certaines personnes externes à l'université peuvent elles aussi fournir des avis singuliers et intéressants, notamment les anciens étudiant-e-s et les diplômés de l'Université de Lausanne, ou encore les employeurs susceptibles d'utiliser les compétences d'étudiant-e-s ayant fréquenté l'institution.

Avant d'initier un processus d'évaluation, il est impératif de définir précisément les objectifs de la démarche. Ces objectifs, corrélés avec ceux de l'Assurance Qualité de l'UNIL, fourniront une indication sur les méthodes et à privilégier pour la collecte des informations et permettront de maximiser l'impact des ressources mises à contribution.

Les fiches techniques sur les méthodes précitées ne doivent pas être considérées comme exhaustives, elles tentent de résumer en quelques lignes et de manière succincte ce que des chercheur-euse-s en sciences sociales traitent dans des ouvrages complets. Les quelques références associées doivent permettre aux responsables d'une évaluation d'approfondir leurs connaissances et d'explorer des techniques additionnelles, si ils/elles le souhaitent.

La Cellule Qualité et le Centre de Soutien à l'Enseignement (CSE) restent à disposition de toute personne travaillant dans le cadre de l'Université de Lausanne pour des précisions supplémentaires, pour une aide ponctuelle lors de la création des outils de collecte d'informations et lors de l'analyse des résultats.

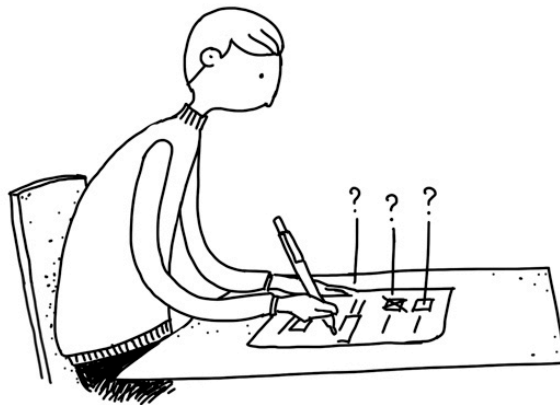
1. Méthodes de collecte de données, tableaux récapitulatifs

Méthode	Description	Public cible	Objectifs	Avantages	Désavantages
Enquête par questionnaire	Outil d'observation organisé en une liste de questions, ouvertes et/ou fermées, conçues pour récolter une information spécifique	Etudiants Tout type d'acteurs liés au cursus, pour autant qu'un nombre suffisant d'individus puissent être interrogés	Obtenir des données quantitatives analysables et comparables Analyser les degrés de satisfaction des personnes interrogées par rapport à des items précis Récolter des informations auprès d'un nombre d'individus relativement important	Collecte d'informations auprès d'une large population avec un coût relativement faible Fiabilité des résultats obtenus, grâce à l'uniformisation des réponses (dans le cas des questions fermées) Rapidité avec laquelle les résultats peuvent être analysés Inexistence des biais que peuvent générer les animateurs dans le cadre des entretiens	Possibilité d'expression des répondants réduite Obtention d'une image de la réalité relativement simplifiée Obtention d'informations en profondeur difficile Retour impossible sur des réponses peu claires et peu développées Impossibilité de garantir que toutes les questions obtiennent une réponse Difficulté, voire impossibilité de comprendre le « pourquoi » des réponses

Méthode	Description	Public cible	Objectifs	Avantages	Désavantages
Entretien individuel	Forme d'entretien qui met face à face l'enquêteur et la personne interviewée	Responsables du cursus Enseignants Employeurs	<p>Récolter des informations sur les représentations et les attitudes d'une personne ou d'un groupe d'individus</p> <p>Explorer des aspects encore peu connus et pour lesquels il n'existe pas de questions précises</p> <p>Mettre en évidence des questions et des problèmes importants en vue de les utiliser dans d'autres méthodes d'évaluation</p> <p>Analyser des résultats issus d'une enquête par questionnaire, notamment dans l'idée de saisir le « pourquoi » des réponses</p>	<p>Obtention de réponses développées, inattendues et spontanées</p> <p>Possibilité d'évaluer quelle est la compréhension réelle des questions posées et comment elles sont interprétées</p> <p>Possibilité de comprendre en détail pourquoi une réponse est formulée</p> <p>Possibilité de réorienter les questions au fur et à mesure de l'entretien pour explorer des sujets inattendus</p> <p>Possibilité de solliciter la réaction des enquêtés sur des documents liés à un cursus</p> <p>Liberté de parole de la personne interviewée, qui n'est pas entravée par des personnes s'exprimant plus facilement et défendant un avis contraire</p> <p>Simplicité et rapidité de mise en œuvre de l'outil</p> <p>Avantage de la relation face à face, qui permet de poser des questions relativement délicates et impossibles à aborder en groupe ou dans un questionnaire</p>	<p>Non représentativité des participants par rapport à la population visée</p> <p>Influence possible de l'enquêteur sur les résultats</p> <p>Risque existant qu'une action soit entreprise suite à des résultats non quantifiés et par conséquent non représentatifs</p> <p>Nombre relativement restreint d'individus pouvant être interrogés sur un intervalle de temps donné</p> <p>Investissement important demandé par l'analyse des résultats</p>

Méthode	Description	Public cible	Objectifs	Avantages	Désavantages
Entretien de groupe ou <i>focus group</i>	Méthode consistant à rassembler un certain nombre d'individus possédant, généralement, plusieurs caractéristiques communes. Ces derniers sont regroupés en petits groupes de 6 à 10 personnes, animés par un enquêteur de manière à susciter une discussion ouverte	Etudiants Membres du corps intermédiaire Enseignants Anciens étudiants	Récolter des informations sur les représentations et les attitudes d'une personne ou d'un groupe d'individus Explorer des aspects encore peu connus et pour lesquels il n'existe pas forcément de questions précises Mettre en évidence des questions et des problèmes importants en vue de les utiliser dans d'autres méthodes d'évaluation, comme une enquête par questionnaire Analyser des résultats issus d'une enquête par questionnaire, notamment dans l'idée de saisir le « pourquoi » des réponses	Emergence d'avis nouveau stimulée par l'interaction entre les participants Obtention de réponses développées, inattendues et spontanées Possibilité de réorienter les questions au fur et à mesure d'un entretien pour explorer des sujets inattendus Possibilité de solliciter la réaction des enquêtés sur des documents liés au cursus Création d'un climat d'échange et de confiance pouvant déployer des effets positifs au-delà de l'entretien Poids que peut revêtir une critique soutenue par plusieurs répondants	Non représentativité des participants par rapport à la population visée Influence possible de l'enquêteur sur les résultats Risque existant qu'une action soit entreprise suite à des résultats non quantifiés et par conséquent non représentatifs Nombre relativement restreint d'individus pouvant être interrogés sur un intervalle de temps donné Investissement important demandé par l'analyse des résultats

2. L'enquête par questionnaire



P.A.R.

2.1 Description de la méthode

Un questionnaire est un outil d'observation organisé en une liste de questions, ouvertes et/ou fermées, conçues pour récolter une information spécifique.

Les enquêtes par questionnaires sont parfaitement adaptées pour l'obtention de données quantitatives, surtout si elles comportent principalement des questions fermées. Elles sont idéales pour mesurer combien d'individus adhèrent à une idée, mais sont en revanche peu adaptées pour comprendre pourquoi et comment ils y adhèrent.

Les questionnaires peuvent être soumis aux personnes concernées par courrier, lors d'un cours ou d'un événement particulier se déroulant à l'université, ou par voie électronique ; chaque mode d'administration influence différemment le taux de réponse, l'administration *in situ* obtenant généralement un taux de réponse plus élevé.

2.1.1 Les objectifs d'une enquête par questionnaire dans le cadre d'une évaluation de cursus

- Obtenir des données quantitatives analysables et comparables.
- Analyser les degrés de satisfaction des personnes interrogées par rapport à des items précis.
- Récolter des informations auprès d'un nombre d'individus relativement important.
- Réduire les biais inhérents à la formulation des énoncés et à la réponse aux questions (dans le cas des réponses fermées).

2.1.2 Le public cible de la méthode

Les enquêtes par questionnaires sont avant tout adaptées à la récolte d'informations auprès des étudiant-e-s, mais peuvent être adressées à d'autres catégories de personnes concernées par un cursus d'étude, pour autant qu'un nombre suffisant de répondant-e-s puissent être interrogé-e-s. Ainsi il pourra être plus pertinent d'interroger les enseignants lors d'un entretien personnel ou de groupe.

2.1.3 Les avantages d'une enquête par questionnaire

- La collecte d'informations auprès d'une large population avec un coût relativement faible et une certaine rapidité.
- La fiabilité des résultats obtenus, grâce à l'uniformisation des réponses (dans le cas des questions fermées).
- L'inexistence des biais que peuvent générer les animateur-trice-s dans le cadre des entretiens.

2.1.4 Les désavantages d'une enquête par questionnaire

- Les possibilités d'expression des répondant-e-s sont réduites et l'image offerte par les résultats n'est qu'une simplification de la réalité.
- L'obtention d'informations en profondeur est difficile.
- Le retour sur des réponses peu claires et peu développées est impossible.
- La garantie que toutes les questions obtiennent une réponse n'est pas absolue.

2.2 Les différents formats des questions

2.2.1 Les questions fermées

Elles permettent d'obtenir, grâce à des choix de réponses prédéfinis, une information standardisée dont l'analyse est relativement rapide. Leur utilisation exige toutefois des précautions. Il s'agira, notamment, de formuler les énoncés de la manière la plus intelligible qu'il soit et de définir une échelle de réponse pertinente et n'induisant pas de biais, de manière à assurer la fiabilité des résultats.

2.2.2 Les questions ouvertes

Elles produisent des réponses inédites, spontanées, parfois très développées et personnelles. Leurs énoncés sont généralement plus faciles à formuler que ceux des questions fermées, mais elles nécessitent un temps d'analyse relativement long et parsemé de difficultés (terminologie différente d'un-e répondant-e à un-e autre, illisibilité de certaines réponses, réponses difficiles à catégoriser, etc...). De plus, les questions ouvertes demandent souvent un certain « effort » aux répondant-e-s, ce qui peut les inciter à ne pas y répondre.

Lors de la création d'un questionnaire, il est donc profitable de trouver un équilibre entre les deux types de questions en fonction des objectifs de l'enquête et des ressources à disposition pour l'analyse.

2.3 Mise en œuvre d'une enquête par questionnaire

2.3.1 La définition des objectifs de la démarche

Comme pour toute enquête en sciences sociales, il convient de définir des objectifs précis et détaillés, qui permettront d'établir une succession de questions cohérentes et une utilisation optimale des résultats.

2.3.2 La formulation des énoncés et des questions.

Avant toute chose, il est important de garder à l'esprit que la formulation d'une question peut induire un certain type de réponse. Ainsi, les questions du type « ne pensez-vous pas que ... ? » induisent généralement des réponses positives.

Seule une compréhension claire des questions de la part des répondant-e-s permet de garantir la pertinence des réponses, il faut donc veiller à ce que les énoncés ne soit pas source d'inférence. Les résultats peuvent être sans valeur si les questions sont mal formulées.

Pour assurer la fiabilité des questions, il convient de s'assurer que chaque énoncé soit compris par les répondant-e-s de façon identique. A ce sujet, il importe de tenir compte de quelques principes lors de la formulation des questions :

- Chaque question ne doit contenir qu'une seule idée. On évitera ainsi les énoncés du type « Le cursus m'a permis d'acquérir des compétences pratiques et des connaissances théoriques » qui ne permet pas de prendre une décision efficace en cas de problème.
- Chaque question doit être rédigée avec des termes neutres pour ne pas influencer les répondant-e-s, pour éviter de suggérer des réponses et pour ne pas culpabiliser des personnes.

- Les termes employés doivent être simples et appartenir au vocabulaire des futur-e-s répondant-e-s pour éviter les erreurs d'interprétation.
- Chaque question doit être la plus concise possible pour éviter des incompréhensions.
- Veillez à formuler les questions sous la forme d'énoncés positifs, de manière à éviter les difficultés de compréhension causées par la double négation. Plusieurs études démontrent à ce propos que les répondant-e-s ne remarquent pas tout-e-s les négations dans les énoncés qu'ils/elles lisent.

2.3.3 La formulation des choix de réponses

Dans le cadre des questions fermées, s'ajoute le problème du choix des réponses. En effet, des choix de réponses mal formulés peuvent invalider les réponses données, ainsi il convient de respecter ces quelques principes lors de leur formulation :

- Le nombre de catégories doit être restreint afin d'éviter d'embrouiller les répondant-e-s.
- Les catégories doivent être équilibrées pour offrir autant de possibilités de répondre dans un sens affirmatif que dans un sens négatif, afin de ne pas privilégier une orientation.
- Il convient d'éviter de placer une possibilité de réponse neutre au centre d'une échelle (du type « moyennement » ou « peut-être »), afin de forcer les répondant-e-s à prendre position. Une case « sans avis » placée en fin d'échelle est une solution envisageable pour laisser cette possibilité de réponse, sans la rendre trop confortable.

2.3.4 Le texte de présentation du questionnaire

Un bref texte de présentation devrait obligatoirement accompagner tout questionnaire. Il gagne à être le plus bref et le plus clair possible. Il a pour but de présenter les raisons de l'enquête et les personnes qui en sont responsables. Il permet aussi d'inciter les étudiant-e-s à répondre et leur garantir l'anonymat.

2.3.5 L'articulation des questions

Les questions délicates ou difficiles ne devraient jamais se situer en début ou en fin de questionnaire. Placées au début, elles peuvent rebuter les répondant-e-s et les faire abandonner. Les répondant-e-s peuvent être quelque peu lassé-e-s en fin de questionnaire et ne plus répondre s'ils/elles tombent sur une question demandant un effort supplémentaire.

Un questionnaire ne devrait pas non plus contenir un trop grand nombre de questions (Plusieurs ouvrages méthodologiques conseillent de ne pas dépasser 25 questions). Une enquête en contenant un trop grand nombre peut être désertée et les réponses de ceux et celles s'efforçant tout de même de la remplir risquent de devenir de plus en plus lacunaires ou automatiques au fil des questions.

2.3.6 La tenue d'une pré-enquête

Avant d'être utilisé, un nouveau questionnaire peut être évalué et vérifié auprès d'individus possédant des caractéristiques similaires avec ceux de la population choisie pour l'enquête. Les résultats du pré-test permettront, le cas échéant, de préciser ou de changer certains termes, d'ajouter des questions, d'en supprimer ou d'en modifier.

2.3.7 La distribution des questionnaires

Actuellement à l'Université de Lausanne, la grande majorité des questionnaires d'évaluation des enseignements sont soumis aux étudiant-e-s en version papier au début d'un cours. Ce mode d'administration peut être appliqué aux enquêtes visant l'évaluation d'un cursus par les étudiant-e-s, pour autant que les différent-e-s enseignant-e-s participant au cursus sachent exactement qui fréquente le cursus et quels sont les moments privilégiés permettant d'atteindre un maximum de personnes. Ce moyen garantit un taux de réponse élevé et des réponses relativement fournies. Il permet aussi à la personne en charge de l'enquête de la présenter oralement, dans le but de montrer pourquoi elle est effectuée et comment les résultats seront utilisés. C'est aussi un instant privilégié pour garantir la confidentialité des réponses. L'énonciation de ces informations tend à augmenter le taux de réponse, tout comme la qualité des réponses.

Le questionnaire en ligne est un autre moyen d'atteindre les personnes visées par une enquête. Ce mode de faire facilite la soumission des questionnaires, puisqu'il suffit désormais d'envoyer un courrier électronique aux personnes concernées pour les avertir de la tenue d'une enquête. De plus, le temps et les ressources allouées à la saisie des questionnaires papier sont réduits. Toutefois, le taux de réponse des enquêtes en ligne n'est généralement pas aussi élevé que celui des enquêtes effectuées en salle de cours, puisque rien ne garantit que les individus invités par courrier électronique à participer à une enquête le feront effectivement. Il est ainsi nécessaire de s'assurer qu'une enquête reste ouverte pendant un temps suffisamment long et que plusieurs rappels soient envoyés à ceux et celles n'ayant pas répondu après quelques jours. Ces précautions permettront d'atteindre un taux de réponse minimum, en-deçà duquel la validité des réponses ne peut être assurée.

Il est aussi possible d'envoyer les questionnaires papier par courrier postal, mais ce moyen, lourd et fastidieux, tend à être abandonné au profit des enquêtes électroniques.

2.3.8 L'analyse des résultats

Le traitement des réponses diffère, suivant que l'on se trouve face à des questions fermées ou ouvertes. Dans le cas des questions fermées, il s'agira de comptabiliser, pour chaque item, les réponses positives, les réponses négatives, tout comme les non-réponses qui peuvent aussi revêtir une signification. Dans le cas des réponses ouvertes, la meilleure façon d'exploiter les résultats consiste à leur appliquer une analyse de contenu. Une des voies privilégiées de cette forme d'analyse consiste à coder les réponses en différentes catégories. Cette démarche doit permettre de quantifier les réponses et d'éviter de donner trop d'importance à des avis exprimés par une minorité des répondant-e-s et par conséquent non-significatifs.

Une analyse complète ne s'arrête pas à la simple comptabilisation des réponses, mais dresse des liens entre les différentes tendances, de manière à observer des significations, ouvrir des pistes de réflexion et trouver des réponses aux questions de départ.

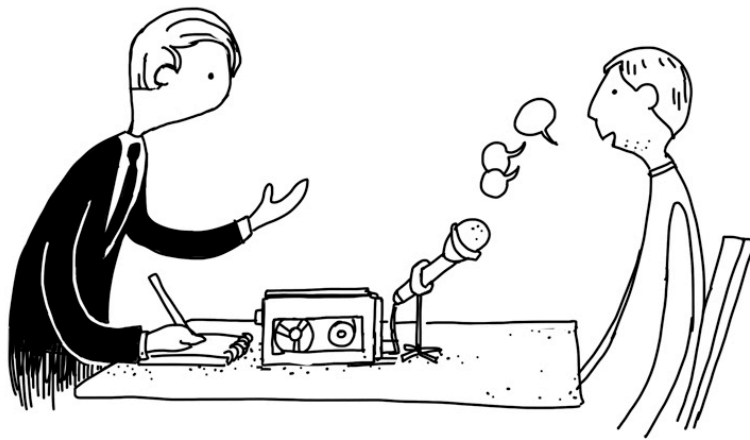
2.4 Quelques références pour aller plus loin

MARTIN, O. (2005). *L'enquête et ses méthodes : L'analyse de données quantitatives*. Armand Colin.

SINGLY, F. D. (2008). *L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire* (2 éd.). Armand Colin.

FENNETEAU, H. (2007). *Enquête : entretien et questionnaire* (2 éd.). Dunod.

3. L'entretien individuel



P.A.R.

3.1 Description de la méthode

Cette forme d'entretien, très répandue dans les sciences sociales, met face à face l'enquêteur-trice et un-e répondant-e. C'est une technique de recherche indiquée pour l'exploration des motivations profondes des individus ainsi que pour découvrir des causes communes à leurs comportements. Cette technique vise à établir des faits, mais elle permet aussi de saisir les significations données aux situations vécues par les personnes interrogées. Elle permet, généralement, d'obtenir des informations plus détaillées et plus fournies au sujet de l'expérience des personnes interviewées que les enquêtes par questionnaire.

Les entretiens individuels sont des instruments idéaux pour obtenir des données qualitatives et pour comprendre le pourquoi et le comment des choses. Ils sont en revanche peu adaptés pour obtenir des données quantitatives fiables.

Lors des entretiens individuels, les propos de la personne interviewée sont généralement enregistrés, ou filmés, afin de permettre, à posteriori, une analyse approfondie de la discussion. L'enregistrement vise uniquement à faciliter le travail d'analyse et ne doit jamais être utilisé pour révéler l'identité de la personne interviewée, la confidentialité étant un des points essentiels au bon fonctionnement du processus.

Un entretien individuel peut se dérouler en une seule séance, mais il peut aussi s'échelonner dans le temps.

3.1.1 Les objectifs d'un entretien individuel dans le cadre d'une évaluation de cursus

- Récolter des informations sur les représentations et les attitudes d'une personne ou d'un groupe d'individus face à des questions importantes.
- Explorer des aspects encore peu connus et pour lesquels il n'existe pas forcément de questions précises.
- Se familiariser avec un échantillon réduit d'une population qui sera interrogée de manière systématique par la suite.
- Mettre en évidence des questions et des problèmes importants en vue de les utiliser dans d'autres méthodes d'évaluation, comme une enquête par questionnaire.
- Analyser des résultats issus d'une enquête par questionnaire, notamment dans l'idée de saisir le « pourquoi » des réponses.

3.1.2 Le public cible des entretiens individuels

Les entretiens individuels sont avant tout adaptés à l'interrogation d'individus occupant des postes clés en lien avec un cursus, tels le ou la responsable et les différent-e-s enseignant-e-s. Ils sont aussi tout indiqués pour interviewer des acteurs externes à l'université, tels des cadres d'entreprises employant d'ancien-ne-s étudiant-e-s.

3.1.3 Les avantages d'un entretien individuel

- L'obtention de réponses développées, inattendues et spontanées.
- La possibilité de solliciter la réaction des enquêté-e-s sur des documents liés au cursus (plan de cours, liste d'objectifs, etc.).
- La possibilité d'évaluer quelle est la compréhension réelle des questions posées et comment elles sont interprétées.
- La possibilité de comprendre en détail pourquoi une réponse est formulée.
- Le fait de pouvoir réorienter les questions au fur et à mesure d'un entretien pour explorer des sujets inattendus.
- La personne interviewée n'est pas entravée, comme cela peut l'être dans les entretiens de groupe, dans ses réponses par des personnes s'exprimant plus facilement et défendant un avis contraire.
- La simplicité et la rapidité de mise en œuvre de l'outil.
- La relation face à face permet de poser des questions relativement délicates impossible à aborder en groupe ou dans un questionnaire.
- Les personnes interrogées peuvent être impliquées dans le processus et participer ensuite à la mise en place de changements.

3.1.4 Les désavantages d'un entretien individuel

- La non-représentativité des participant-e-s par rapport à la population visée.
- Le fait que l'enquêteur-trice peut volontairement ou involontairement influencer les résultats.
- Le risque qu'une action soit entreprise suite à des résultats non quantifiés et par conséquent non représentatifs.
- Le nombre relativement restreint des individus pouvant être interrogés avec des moyens rationnels.

3.2 Les différents formats d'entretiens individuels

3.2.1 L'entretien structuré ou directif

Dans ce genre de situation, l'interviewer pose une série de questions prédéfinies avec un choix de réponses limitées. Le codage des réponses se fait aussi selon une grille préétablie. Les questions sont posées selon un ordre précis et il existe très peu de flexibilité dans la façon dont les questions sont adressées et les réponses formulées. Les résultats de ce genre d'entretiens se rapprochent de ceux issus des enquêtes par questionnaires. On privilégie cette formule lors de la conduite d'un grand nombre d'entretiens et lorsque l'on désire réduire au minimum l'influence de l'enquêteur.

3.2.2 L'entretien semi-structuré ou semi-directif

Cette forme d'entretien permet d'amener les participant-e-s à s'exprimer relativement librement sur des questions préétablies. Ces questions peuvent être sélectionnées à

partir d'un questionnaire d'évaluation ou d'une autre méthode d'enquête. Elles sont rassemblées dans un guide d'entretien qui permet de s'assurer qu'aucune n'est laissée de côté. Au cours de l'entretien, l'animateur-trice peut compléter ce guide avec des questions visant à préciser les réponses données ou explorer de nouvelles pistes intéressantes.

Ce format d'entretien est généralement utilisé lorsque les évaluateur-trice-s disposent de premières informations suffisantes sur les points essentiels qu'ils/elles désirent couvrir lors de l'évaluation. Les entretiens de groupe, présenté plus précisément dans un prochain alinéa, sont généralement considérés comme des entretiens semi-structurés.

3.2.3 L'entretien non structuré ou non directif

Dans ce cas de figure, la personne interrogée est invitée à s'exprimer librement sur des questions larges. Des sujets non prévus au départ sont alors fréquemment abordés. L'enquêteur-trice n'intervient alors que pour faciliter l'expression du/de la répondant-e et pour l'amener à approfondir certains points intéressants.

Ce type d'entretiens peu se révéler très utile au début d'un processus d'évaluation, pour « défricher » le terrain et identifier de premières pistes de réflexion.

L'entretien non structuré est, sans aucun doute, la technique qui génère les résultats les plus approfondis et les plus détaillés sur l'expérience et les représentations d'une personne ou d'un groupe de personnes.

3.3 Mise en œuvre d'une évaluation par la méthode de l'entretien individuel

La conduite d'un entretien individuel comporte trois étapes essentielles, soit la préparation, la discussion et l'analyse des résultats.

3.3.1 La phase de préparation avant l'entretien

3.3.1.1 L'établissement d'un plan d'action et la définition des objectifs

Plusieurs ouvrages de méthodologie de recherche en sciences sociales conseillent de débiter la planification de la démarche six à huit semaines avant la date de l'entretien. Durant ce temps il s'agira de définir les objectifs, sélectionner les personnes à interviewer, de développer et de tester les questions, trouver un lieu pour réaliser l'entretien, et de préparer le matériel.

Il est judicieux d'interviewer plusieurs personnes, de manière à dégager des traits communs et de faire apparaître des différences.

La définition d'objectifs précis, guide la démarche, facilite le choix des participant-e-s, permet la sélection de questions cohérentes et garanti une utilisation optimale des résultats.

3.3.1.2 La mise au point d'un guide de discussion et la préparation des questions

Etablir un guide de discussion permet d'orienter la discussion sur des questions prédéfinies. Il s'agit d'un repère général qui permet d'éviter que des points importants soient omis lors de la discussion. Ce document établit un ordre provisoire des sujets à aborder, mais doit souvent être adapté au fil de la discussion. Le guide permet aussi de s'assurer que les différents entretiens d'une même évaluation soient conduits de façon similaire afin de garantir une certaine fiabilité des résultats. Les questions à aborder

peuvent provenir des résultats d'une enquête par questionnaire. Idéalement, le guide ne devrait pas être lu lors de l'entretien. L'enquêteur-trice devrait le connaître « par coeur » et ne s'en servir que pour s'assurer que les questions essentielles à l'évaluation ont été abordées. (Kaufmann 1999).

Il est important de toujours adapter les questions en fonction de l'objectif de départ ; à ce propos, tester la pertinence des questions auprès de personnes qui ne participeront ensuite pas aux entretiens peut se révéler très profitable.

3.3.1.3 Le choix du lieu de l'entretien

Il convient de choisir un lieu neutre et confortable afin que les personnes interviewées se sentent à l'aise et répondent de la manière la plus libre possible.

3.3.2 La discussion ou l'entretien à proprement parler

Selon le sociologue Jean-Claude Kaufmann, pour obtenir des informations essentielles, l'enquêteur devrait s'approcher du style de la conversation, mais sans « se laisser aller à une vraie conversation » (Kaufmann, 1999).

Un entretien personnel ne devrait pas s'étendre au-delà d'une heure et demie, de manière à ne pas lasser la personne interviewée, et par là, diminuer la qualité de ses réponses.

L'entretien se déroule généralement en trois phases :

- **L'introduction** qui permet de briser la glace, d'expliquer le processus, de garantir la confidentialité et d'instaurer les règles de la discussion.
- **La phase de discussion et de questions.** Lors de la discussion, les premières questions devraient porter sur des aspects généraux et non problématiques. Au fur et à mesure que le temps s'écoule, des points plus précis et plus problématiques peuvent être abordés.
- **La conclusion** qui permet de répéter les garanties de confidentialité, rappeler l'utilisation qui sera faite des résultats et qui offre un espace pour des questions additionnelles et, éventuellement, des invitations à poursuivre la démarche d'évaluation.

3.3.3 L'analyse des résultats

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour exploiter les résultats d'un entretien.

Une d'entre-elles consiste à retranscrire mot à mot les paroles des personnes interviewées, puis à leur appliquer une analyse de contenu. Cette méthode est longue et fastidieuse. En général on estime qu'il faut jusqu'à 8 heures de travail pour retranscrire 1 heure d'entretien.

Il existe une autre méthode qui ne nécessite pas une retranscription mot à mot, mais qui se fonde sur un résumé des idées principales. Les notes prises lors de l'entretien permettent alors d'accélérer le processus d'analyse. A ce propos, effectuer les résumés rapidement après l'entretien minimise le risque d'omettre des détails importants.

L'analyse vise ensuite à rechercher des traits communs et des différences entre les réponses des personnes ayant été interrogées.

Dans les deux cas, il est judicieux de rédiger un rapport final. Ce rapport devrait inclure des données essentielles, telles le cadre et l'objectif de l'entretien, les résultats et les conclusions.

3.3.4 L'utilisation des résultats

Suivant le rôle des personnes interviewées, il peut être très intéressant de les intégrer au processus qui suivra la tenue de l'entretien. Il serait, en effet, dommage de laisser perdre l'énergie mobilisée lors de la préparation. Ceci peut se faire, notamment, en envoyant un résumé comportant des pistes de solutions à tous les individus ayant été interrogés et à les inviter à les mettre en œuvre.

3.4 Quelques références pour aller plus loin

ALBARELLO L. (dir.) (1997). *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*. Armand Colin.

BLANCHET, A., & GOTMAN, A. (2010). *L'entretien: L'enquête et ses méthodes* (2 éd.). Armand Colin.

FENNETEAU, H. (2007). *Enquête : entretien et questionnaire* (2 éd.). Dunod.

KAUFMANN, J.C. (1999). *L'entretien compréhensif*. coll.128 n.137. Nathan.

4. L'entretien de groupe



P.A.R.

Illustration réalisée par Pierre-Abraham Rochat, www.paroachat.ch, tous droits réservés

4.1 Description de la méthode

L'entretien de groupe, aussi appelé *focus group*, est une technique qui consiste à rassembler un certain nombre d'individus possédant, généralement, plusieurs caractéristiques communes. Ces dernier-ère-s sont regroupé-e-s en petits groupes de 6 à 10 personnes, animés par un-e enquêteur-trice de manière à susciter une discussion ouverte. Lors d'une évaluation, il est de mise de procéder à plusieurs entretiens en parallèle, de manière à pouvoir établir des comparaisons entre les groupes et afin d'augmenter le nombre d'idées nouvelles.

Un entretien de groupe permet de prendre conscience de la satisfaction, des attentes et des besoins d'une catégorie de personnes. Il rend aussi possible une bonne compréhension des opinions, des motivations ou des comportements des individus interrogés. Enfin, les entretiens de groupe permettent fréquemment l'émergence d'idées nouvelles, stimulées par l'interaction entre les participant-e-s.

4.1.1 Les objectifs d'un entretien dans le cadre d'une évaluation de cursus

- Récolter des informations sur les représentations et les attitudes d'un groupe d'individus face à des questions importantes.
- Explorer des aspects encore peu connus et pour lesquels il n'existe pas forcément de questions précises.
- Se familiariser avec un échantillon réduit d'une population qui sera interrogée de manière systématique par la suite.
- Mettre en évidence des questions et des problèmes importants en vue de les utiliser dans d'autres méthodes d'évaluation, comme une enquête par questionnaire.
- Evaluer un questionnaire dans le but de l'améliorer et de l'ajuster le plus possible à la population cible.
- Analyser des résultats issus d'une enquête par questionnaire, notamment dans l'idée de saisir le « pourquoi » des réponses.

4.1.2 Le public cible

Les entretiens de groupe sont indiqués pour interroger tous les acteurs d'un cursus universitaire, aussi bien les étudiant-e-s, les membres du corps intermédiaire et les enseignant-e-s. Les anciens étudiant-e-s, plus difficiles à approcher que les étudiant-e-s en cours d'étude par un questionnaire, gagnent à être interrogé-e-s lors d'entretiens de groupe.

4.1.3 Les avantages d'un entretien de groupe

- L'interaction et la discussion entre les participant-e-s favorise l'émergence d'avis diversifiés et nouveaux.
- La possibilité de solliciter la réaction des enquêté-e-s sur des documents liés au cursus (plan de cours, liste d'objectifs, etc.).
- La rapidité avec laquelle de premiers résultats peuvent être obtenus.
- L'obtention de réponses développées, inattendues et spontanées.

- La possibilité d'évaluer quelle est la compréhension réelle des questions posées et comment elles sont interprétées.
- La possibilité de comprendre en détail pourquoi une réponse est formulée.
- Le fait de pouvoir réorienter les questions au fur et à mesure de l'entretien pour explorer des sujets inattendus.
- La création d'un climat d'échange et de confiance pouvant déployer des effets positifs au-delà de l'entretien.
- L'expression sans tabou de certain-e-s peut réduire l'inhibition de personnes plus timides.
- Une critique soutenue par un nombre important de participant-e-s peut avoir un poids plus élevé que dans des entretiens individuels.
- Les personnes interrogées peuvent être impliquées dans le processus et participer ensuite à la mise en place de changements.

4.1.4 Les désavantages d'un entretien de groupe

- La non-représentativité des participant-e-s par rapport à la population visée.
- Le fait que l'enquêteur-trice peut volontairement ou involontairement influencer les résultats.
- Le risque qu'une action soit entreprise suite à des résultats non quantifiés et par conséquent non représentatifs.
- Le nombre relativement restreint des individus pouvant être interrogés avec des moyens rationnels.
- Le risque qu'une personne acapare la parole de manière démesurée.
- La possible influence du phénomène de la pensée de Groupe telle que décrite par Irving Janis en 1972⁴.

4.2 Les différents formats des entretiens de groupe

4.2.1 L'entretien structuré ou directif

Dans ce genre de situation, l'enquêteur-trice pose une série de questions prédéfinies avec un choix de réponses limitées. Le codage des réponses se fait aussi selon une grille préétablie. Les questions sont posées selon un ordre précis et il existe très peu de flexibilité dans la façon dont les questions sont adressées et les réponses formulées. Les résultats de ce genre d'entretiens se rapprochent de ceux issus des enquêtes par questionnaires. On privilégie cette formule lors de la conduite d'un grand nombre d'entretiens et lorsque l'on désire réduire au minimum l'influence de l'enquêteur.

⁴ (Irving Janis, *Victims of Groupthink: A Psychological Study of Foreign-Policy Decisions and Fiascoes*. Boston: Houghton Mifflin)

4.2.2 L'entretien semi-structuré ou semi-directif

La forme semi-structurée est la plus fréquemment utilisée pour les entretiens de groupe. Elle permet d'amener les participant-e-s à s'exprimer relativement librement sur des questions préétablies. Ces questions peuvent être sélectionnées à partir d'un questionnaire d'évaluation ou d'une autre méthode d'enquête. Elles sont rassemblées dans un guide d'entretien qui permet de s'assurer qu'aucune n'est laissée de côté. Au cours de l'entretien, l'enquêteur-trice peut compléter ce guide avec des questions visant à préciser les réponses données ou explorer de nouvelles pistes intéressantes.

Ce format d'entretien est généralement utilisé lorsque les enquêteur-trices disposent de premières informations suffisantes sur les points essentiels qu'ils/elles désirent couvrir lors de l'évaluation.

4.2.3 L'entretien non structuré ou non directif

Dans ce cas de figure, les personnes interrogées sont invité-e-s à s'exprimer librement sur des questions larges. Des sujets non prévus au départ sont alors fréquemment abordés. L'enquêteur-trice n'intervient alors que pour faciliter l'expression des répondant-e et pour les amener à approfondir certains points intéressants.

Ce type d'entretiens peu se révéler très utile au début d'un processus d'évaluation, pour « défricher » le terrain et identifier de premières pistes de réflexion.

L'entretien non structuré est, sans aucun doute, la technique qui génère les résultats les plus approfondis et les plus détaillés sur l'expérience et les représentations d'un groupe de personnes.

4.3 Le rôle de l'enquêteur-trice

Les groupes de discussion se distinguent des entretiens individuels par la présence d'un, voire de deux animateur-trice-s. Ce rôle peut être tenu par des membres de la faculté ou des personnes extérieures ; ainsi, il existe des personnes dont c'est le métier. Une personne supplémentaire peut aussi assister à l'entretien dans le but de prendre en note les points importants de l'échange, ce qui facilitera par la suite le travail de retranscription et d'analyse.

Animer un groupe nécessite certaines compétences particulières afin de garantir les missions suivantes :

- Respecter les participant-e-s et les mettre en confiance.
- Présenter les sujets de discussion et les questions.
- Corriger le tir en reformulant les questions.
- Sonder le pourquoi des réponses.
- Changer l'ordre des sujets de façon à exploiter une nouvelle idée qui surgit spontanément.
- Adapter son approche selon les caractéristiques du groupe.
- Etendre ou restreindre le cadre des discussions.
- Eviter que les individus qui s'expriment facilement influent les autres participant-e-s de manière inappropriée.
- Favoriser la prise de paroles des individus les plus timides.
- Savoir quand attendre pour des informations supplémentaires et quand passer à la question suivante.

4.4 Mise en œuvre d'une évaluation par la méthode de l'entretien de groupe

La conduite d'un entretien de groupe comporte trois étapes essentielles, soit la préparation, la discussion et l'analyse des résultats.

4.4.1 La phase de préparation avant l'entretien

4.4.1.1 L'établissement d'un plan d'action et la définition des objectifs

Plusieurs ouvrages de méthodologie de recherche en sciences sociales conseillent de débiter la planification de la démarche six à huit semaines avant la date de l'entretien. Durant ce temps il s'agira de définir les objectifs, sélectionner les participant-e-s, développer et tester les questions, trouver un lieu pour réaliser l'entretien, inviter les participant-e-s et préparer le matériel nécessaire pour la conduite de l'entretien.

Il est judicieux de procéder à plusieurs entretiens avec des personnes différentes, de manière à dégager des traits communs et de faire apparaître des différences.

La définition d'objectifs précis, guide la démarche, facilite le choix des participant-e-s, permet la sélection de questions cohérentes et garanti une utilisation optimale des résultats.

4.4.1.2 La mise au point d'un guide de discussion et la préparation des questions

Etablir un guide de discussion permet d'orienter la discussion sur des questions prédéfinies. Il s'agit d'un repère général qui permet d'éviter que des points importants soient omis lors de la discussion. Ce document établit un ordre provisoire des sujets à aborder, mais doit souvent être adapté au fil de la discussion. Le guide permet aussi de s'assurer que les différents entretiens d'une même évaluation soient conduits de façon similaire afin de garantir une certaine fiabilité des résultats. Enfin, il permet de faciliter le travail d'un animateur qui ne serait pas impliqué dans le cursus. Les questions à aborder peuvent provenir des résultats d'une enquête par questionnaire.

Dans tous les cas, il convient de ne pas prévoir un nombre trop élevé de questions. Ainsi, entre cinq et dix points permettront de couvrir les 90 minutes que durent généralement un entretien de groupe. Les premières questions doivent permettre aux participant-e-s de « s'échauffer » et ne porteront pas sur des sujets sensibles et difficiles. Ensuite, elles devraient s'échelonner du général vers le spécifique. Il est important de toujours adapter les questions en fonction de l'objectif de départ ; à ce propos, tester la pertinence des questions auprès de personnes qui ne participeront ensuite pas aux entretiens peut se révéler très profitable.

4.4.1.3 Le choix du lieu de l'entretien

Il convient de choisir un lieu neutre et confortable afin que les participant-e-s se sentent à l'aise et répondent de la manière la plus libre possible.

4.4.2 La discussion ou l'entretien à proprement parler

Une discussion de groupe ne devrait pas s'étendre au-delà de deux heures, sans quoi les participant-e-s risquent de se fatiguer et la qualité des réponses d'en pâtir ; mais il ne devrait pas non plus durer moins d'une heure, étant donné qu'il faut compter avec une première phase de mise en route.

L'entretien se déroule généralement en trois phases :

- **L'introduction** qui permet de briser la glace, d'expliquer le processus, de garantir la confidentialité et d'instaurer les règles de la discussion.
- **La phase de discussion et de questions.** Lors de la discussion, les premières questions devraient porter sur des aspects généraux et non problématiques. Au fur et à mesure que le temps s'écoule, des points plus précis et plus problématiques peuvent être abordés.
- **La conclusion** qui permet de répéter les garanties de confidentialité, rappeler l'utilisation qui sera faite des résultats et qui offre un espace pour des questions additionnelles et, éventuellement, des invitations à poursuivre la démarche d'évaluation.

4.4.3 L'analyse des résultats

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour exploiter les résultats d'un entretien.

Une d'entre-elles consiste à retranscrire mot à mot les paroles de chaque participant-e, puis à leur appliquer une analyse de contenu. Cette méthode est longue et fastidieuse. En général on estime qu'il faut 8 heures de travail pour retranscrire 1 heure d'entretien.

Il existe une autre méthode qui ne nécessite pas une retranscription mot à mot, mais qui se fonde sur un résumé des idées principales. Les notes prises lors de l'entretien permettent alors d'accélérer le processus d'analyse. A ce propos, effectuer les résumés rapidement après l'entretien minimise le risque d'omettre des détails importants.

L'analyse vise ensuite à rechercher des traits communs et des différences entre les participant-e-s d'un même entretien, mais aussi entre les différents groupes dans la situation où plusieurs entretiens de groupe se sont déroulés.

Dans les deux cas, il est judicieux de rédiger un rapport final. Ce rapport devrait inclure des données essentielles, telles le cadre et l'objectif de l'entretien, les résultats et les conclusions.

L'analyse devrait être vérifiable, c'est à dire que des conclusions similaires doivent être obtenues peu importe la personne chargée de l'analyse.

4.4.4 L'utilisation des résultats

Suivant le rôle des personnes interviewées, il peut être très intéressant de les intégrer au processus qui suivra la tenue de l'entretien. Il serait, en effet, dommage de laisser perdre l'énergie mobilisée lors de la préparation. Ceci peut se faire, notamment, en envoyant un résumé comportant des pistes de solutions à tou-te-s les participant-e-s et à les encourager à les mettre en œuvre.

4.5 Quelques références pour aller plus loin

KRUGER, R. A., & CASEY, M. A. (2008). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research* (4 éd.). SAGE Publications Inc.

MORGAN, D. (1997). *The Focus Group Guidebook* (1er éd.). Sage Publications, Inc.

DUCHESNE, S., & HAEGEL, F. (2008). *L'entretien collectif : L'enquête et ses méthodes*. Armand Colin.