REGLE PRATIQUE

Combien dois-je organiser de **Focus Groups**, qui en choisit les participants et quels sont les critères de sélection ?

Critère(s) concerné(s) : Tous

Mots clés : Focus Group, Table ronde

Rédigé par :	Patrick Iribarne (STRATEIS)		Approuvé par :	Stéphane Verdoux (AFNOR)

1. Question(s) posée(s) et contexte

- Dans le cadre d'une évaluation EFQM, il est prévu de mener des entretiens collectifs sous forme de « focus groups » et des questions sont régulièrement posées par les évalués comme par les évaluateurs sur la manière de les organiser et de les animer de façon conforme aux règles de l'art.
  Ces focus groups interviennent généralement en fin de parcours d'évaluation et visent principalement à consolider et reboucler les informations recueillies tout au long de la mission. Ils permettent également de collecter des « verbatim » permettant d'enrichir et d'illustrer les constats d'évaluation (domaines d'excellence ou d'amélioration).

2. Eléments de doctrine (règles de l'art, usages, directives, …)

- Historiquement deux focus groups sont nécessaires et préconisés par l'EFQM : un groupe composé de personnels opérationnels sans responsabilité d'encadrement (cols bleus) et un groupe constitué de personnels d'encadrement (cols blancs).
- Les thèmes abordés doivent être transverses et pertinents pour tous les participants (leadership, compétences, management, dispositifs mis en place, etc.), afin que chacun puisse témoigner de son expérience.
- Les focus groups ne visent pas à collecter des opinions personnelles ou évaluer des compétences précises des participants, mais à collecter des vécus, des faits et expériences concrètes sur des thématiques transverses.

3. Règle pratique

- 1) La sélection des participants au Focus Groupes est réalisée par l'organisation évaluée sur une base aléatoire, en respectant :

- une taille de groupe entre 8 et 12 personnes (pour créer un « effet groupe » tout en permettant à chacun de prendre la parole)
- un niveau hiérarchique homogène au sein de chaque groupe (pour offrir une prise de parole libre et « sans risque » pour les participants)
- une diversité de chaînes de valeur / processus clés, une diversité en matière d'ancienneté et de générations
- le fait d'éviter des représentants des fonctions support qui seront « juge et partie » pour les thématiques des focus groups avec un risque de freiner les échanges (formation, communication, juridique, etc.)

- Les évaluateurs peuvent intervenir en mode individuel, à condition d'être expérimentés sur ce type d'animation, ou en binôme pour faciliter la prise de notes et fluidifier les échanges.
- La technique de questionnement de l'évaluateur doit aller au-delà d'une simple appréciation positive ou négative des thèmes abordés. Elle ne cherche pas à statuer de manière conclusive sur un degré de satisfaction donné, ou bien sur un degré de connaissance de telle ou telle information (non représentatif), mais doit viser à transformer les opinions et les connaissances en éléments factuels, en explorant notamment :
  - les effets observables et la fréquence des situations évoquées,
  - le déploiement effectif, la réalité d'application des dispositifs
  - ou encore l'efficacité des approches telle qu'elle est observée par les participants

4. Exemple(s) de mise en application de la règle pratique

- Pour vérifier l'appropriation d'un dispositif de participation des collaborateurs, l'animateur peut demander : « Qui parmi vous a été associé à … ? », puis faire préciser les situations et modalités concrètes de participation.
- Pour apprécier l'efficacité perçue d'un dispositif de management ou de développement des compétences, il peut poser des questions du type : « À quoi voyez-vous que c'est efficace ? » ou « En quoi est-ce mieux ou moins bien qu'avant ? », en recherchant des exemples précis et récents