

ANNEXE 4

Réaliser un diagnostic de sécurité Principales méthodes de collecte d'information

(Module 3, partie I, section 2.5)

Dans les pages qui suivent, nous présentons neuf méthodes de collecte d'information. Pour qui veut utiliser l'une ou l'autre de ces méthodes, nous recommandons de consulter des ouvrages plus spécialisés pour bien se familiariser avec elles. Outre les références présentées dans le tableau qui suit, quatre méthodes sont décrites plus en détails, présentant leurs étapes de réalisation de même que leurs principaux avantages et inconvénients.

	DESCRIPTION	RÉFÉRENCES	Voir Annexe
1	La carte des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dresser le portrait général du territoire : Guide d'accompagnement</i>. Ce document est en voie d'être publié. Pour obtenir une copie, contacter les auteurs : info@crpspc.qc.ca • <i>La carte des acteurs</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_ouils_methodes/pa0301.htm 	
2	La compilation des données déjà existantes		
3	L'observation terrain	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guide d'observation du milieu</i>. Ce document est en voie de publication. Pour en obtenir une copie, contacter les auteurs : info@crpspc.qc.ca • <i>L'observation terrain</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_ouils_methodes/pa0302.htm 	4-A
4	L'entrevue	<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'entrevue</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_ouils_methodes/pa0304.htm 	4-B
5	Le forum de discussion	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guide d'organisation d'un forum de discussion</i>. Ce document est en voie de publication. Pour en obtenir une copie, contacter les auteurs : info@crpspc.qc.ca • <i>Le forum de discussion</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_ouils_methodes/pa0304.htm 	

	DESCRIPTION	RÉFÉRENCES	Voir Annexe
6	L'enquête et le sondage	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Enquête et sondage</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_outils_methodes/pa0303.htm • Blais, André. <i>Le sondage</i>. Chapitre 15. In : Gauthier, Benoit (Éd.) (1992) <i>De la problématique à la collecte des données</i>. 2^e éd. Presses de l'Université du Québec. pp. 361-398. 	
7	Le forum communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le forum communautaire</i> [en ligne] http://www.americaspeaks.org/library/21st_century_town_hall_fr.pdf 	4-C
8	Les groupe de discussion ou <i>focus group</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les groupes de discussion</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/boite_outils_methodes/pa0306.htm • Geoffrion, Paul. <i>Le groupe de discussion</i>. Chapitre 13. In : Gauthier, Benoit (Éd.) (1992) <i>De la problématique à la collecte des données</i>. 2^e éd. Presses de l'Université du Québec. pp. 311-335. 	4-D
9	Les techniques de remue-méninges	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Brainstorming</i> [en ligne] http://egov.wallonie.be/docs/implication_utilisateurs/fiche5.doc 	4-E

ANNEXE 4-A

Méthode 3 L'observation terrain

Description : Cette méthode consiste à décrire de façon exhaustive une situation ou un milieu de vie donné, tel qu'un quartier, des personnes, des groupes, des événements, ou des actes, afin d'en extraire les éléments importants. Elle peut être utilisée en complémentarité avec d'autres méthodes, notamment la recherche documentaire ou les entrevues afin d'enrichir les observations.

Nous décrivons ci-après à titre d'exemple d'une observation terrain, le processus de la marche exploratoire. Elle consiste à parcourir à pied un lieu donné, pour en évaluer la sécurité et pour identifier des solutions permettant d'améliorer le site. Ce type d'observation se réalise en quatre étapes.

Les étapes de réalisation :

🌀 Étape 1 Préparer la marche

Il s'agit dans un premier temps de s'enquérir des besoins des citoyens, plus particulièrement chercher à savoir quels secteurs de leur quartier les préoccupent. Ce sont ces sites qui feront l'objet de la marche exploratoire. Par la suite, il faudra préciser les éléments à observer. En ce qui concerne l'aménagement d'un parc par exemple, ces éléments pourraient être notamment les aires de jeu, sécuritaires ou non, la qualité de l'éclairage, suffisant ou non, la facilité d'accès à de l'aide. Enfin, il faudra fixer le moment et la durée de l'activité. En général, une marche exploratoire dure environ cinq heures. Le temps pourrait éventuellement se répartir de la façon suivante :

- expliquer la démarche aux participants;
- réaliser la marche;
- discuter des observations;
- identifier les solutions possibles.

Le nombre de participants peut varier. Il est souhaitable d'avoir entre quatre et six participants.

🌀 Étape 2 Explorer le site

Il s'agit ici de l'activité proprement dite. Il est recommandé qu'une personne accompagne les participants et anime l'activité. Ceci facilitera notamment les échanges et permettra de rappeler les objectifs de la marche.

🌀 Étape 3 Analyser les observations

Une fois l'activité terminée, les participants devront faire une synthèse des observations, notamment par l'identification des problèmes, causes, conséquences et effets sur la sécurité des citoyens.

L'information pourra être regroupée par catégories afin d'en faciliter l'analyse. Il s'agira par la suite de dégager les éléments prioritaires.

🌀 Étape 4 Identifier les solutions possibles

Cet exercice pourra être complété par l'identification des solutions possibles pour améliorer la sécurité des citoyens dans leur milieu de vie.

Avantage :

🌀 La marche exploratoire est simple à réaliser.

Inconvénient :

🌀 Aucun à signaler.

ANNEXE 4-B

Méthode 4 L'entrevue

Description : L'entrevue recueille le témoignage verbal de personnes dans le but de bien cerner une question. Cet exercice peut être fait à l'aide d'un questionnaire ou d'une grille d'entrevue. Différents types d'entrevues peuvent être envisagés dépendant du temps ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières disponibles. Ainsi, on retrouve des entrevues à questions ouvertes ou fermées, en face-à-face, par téléphone ou de groupe.

Les étapes de réalisation :

☞ **Étape 1 Définition des objectifs**

L'équipe de travail doit d'abord s'entendre sur les objectifs poursuivis. Il peut s'agir notamment d'identifier des problèmes, des besoins, des groupes à risque ou des pistes d'intervention.

☞ **Étape 2 Élaboration de l'outil de recueil des données**

Une fois les objectifs clairement définis, l'outil (ex : questionnaire, grille d'entrevue) qui servira de base à l'entrevue est développé. Il est fortement suggéré de s'adjoindre une personne qui a de l'expérience dans l'élaboration de tels outils.

☞ **Étape 3 Choix des participants**

Les participants pourront être choisis de différentes façons. En effet, la sélection peut se faire au hasard à partir d'une liste de personnes, par nomination directe à l'aide de personnes ressources ou encore par la technique d'échantillonnage de type « boule de neige » selon laquelle les personnes rencontrées identifient un ou des informateurs potentiels et ainsi de suite. Le nombre de répondants dépendra notamment de l'étendue du territoire étudié. Il suffit de 10 à 15 personnes pour un petit territoire, alors que le nombre de participants peut aller au-delà de 300, s'il s'agit de l'ensemble d'une région métropolitaine. Il est essentiel de prévoir une validation de l'outil d'entrevue auprès d'un certain nombre de participants.

☞ **Étape 4 Entrevue auprès des participants**

Il s'agit de l'exercice proprement dit. Il est utile d'enregistrer l'entrevue (si l'interviewé est d'accord) pour analyse subséquente. L'entrevue téléphonique peut durer un maximum de 20 à 30 minutes, alors qu'une entrevue face à face peut prendre de 60 à 90 minutes.

☞ **Étape 5 Compilation et analyse des résultats des entrevues**

Chacune des entrevues est écoutée et transcrite. Les principaux thèmes sont identifiés et les comptes rendus intégraux (verbatim) regroupés sous ces thèmes. Ceci donne lieu à l'identification de préoccupations prioritaires selon l'ensemble des répondants.

Avantage :

☞ Les entrevues permettent d'établir un lien de confiance entre l'interviewé et l'intervieweur rendant ainsi l'information recherchée plus facilement accessible.

Inconvénients :

☞ Les entrevues peuvent parfois être longues et onéreuses.
☞ Leur analyse peut être longue.

ANNEXE 4-B (SUITE)

Méthode 4 L'entrevue (suite) Types d'entrevues

<i>Types d'entrevue selon le genre de questions</i>	
<i>L'entrevue structurée</i> Cette entrevue peut ressembler à un questionnaire avec des questions fermées ou des questions ouvertes courtes. Les questions sont précises et l'ordre est déterminé à l'avance. Les réponses sont données verbalement et non par écrit.	
Avantage : ☞ Permet de poser des questions d'ordre plus générale.	Inconvénient : ☞ Demande plus de temps et de ressources financières.
<i>L'entrevue semi-structurée</i> Cette entrevue complète en général l'entrevue structurée par des questions ouvertes. Dans ce type d'entrevue, l'intervieweur peut modifier l'ordre des questions selon le discours de l'interviewé, tout en respectant une logique.	
Avantage : ☞ Combine l'objectivité et la profondeur.	Inconvénient : ☞ Aucun à signaler.
<i>L'entrevue non structurée</i> Cette entrevue utilise un plan d'entrevue général, peu détaillé comportant des questions larges. Ce type d'entrevue est peu utilisé.	

ANNEXE 4-B (SUITE)

Méthode 4 L'entrevue (suite) Types d'entrevues (suite)

<i>Types d'entrevue selon les formes d'entretien</i>	
<i>L'entrevue face à face</i> Dans ce type d'entrevue, l'expérience de l'intervieweur est déterminante pour créer un climat de confiance essentiel à l'expression des sentiments, des attitudes ou des opinions véritables.	
Avantages : <ul style="list-style-type: none">☞ Assure un haut taux de réponse.☞ Permet à l'intervieweur de percevoir des signes non verbaux : incompréhension, surprise, malaise.	Inconvénients : <ul style="list-style-type: none">☞ Demande plus de temps et de ressources financières.☞ L'interviewé peut donner des réponses pour plaire à l'intervieweur.
<i>L'entrevue par téléphone</i> Elle peut être un substitut à l'entrevue face à face et offre par rapport à cette dernière des avantages intéressants.	
Avantages : <ul style="list-style-type: none">☞ Elle coûte moins cher.☞ Elle permet de rejoindre plus de monde.☞ L'interviewé a moins tendance à donner des réponses pour plaire à l'intervieweur.	Inconvénients : <ul style="list-style-type: none">☞ Il est difficile de garder un interviewé plus de dix minutes au téléphone.☞ Elle oblige à avoir des questions courtes et simples.

ANNEXE 4-C

Méthode 7 Le forum communautaire

Description : Il s'agit d'une assemblée ouverte à tous les membres d'une communauté. Chacun est alors considéré comme une ressource importante et est encouragé à venir s'exprimer publiquement sur un sujet donné.

Les étapes de réalisation :

↪ **Étape 1 Publiciser l'événement**

La procédure du forum vise à favoriser l'expression du plus grand nombre de personnes sur le sujet à l'étude. Pour assurer cette représentation, un effort de publicité doit être fait afin que tous les individus et groupes concernés soient informés de la tenue du forum.

↪ **Étape 2 Tenue du forum communautaire**

Afin de tenir compte du nombre de personnes susceptibles de participer à un forum communautaire, certaines règles d'assemblée simples peuvent être utiles. Ainsi :

- ne pas parler plus de 3 minutes;
- laisser la place à ceux qui n'ont pas encore pris la parole.

Idéalement, la consultation devrait se faire par petits groupes afin d'encourager la participation individuelle. Les idées et commentaires devraient également être enregistrés.

Avantages :

- ↪ Économique.
- ↪ Relativement facile à organiser.
- ↪ Permet l'expression d'une large gamme de besoins, de commentaires, d'opinions ou d'avis.
- ↪ Permet à différents individus, groupes et organisations de se sensibiliser aux besoins de la communauté.
- ↪ Donne aux organisateurs la possibilité d'identifier les personnes intéressées à participer à la planification et à la mise en œuvre des programmes susceptibles de satisfaire ces besoins.

Inconvénients :

- ↪ Tous les membres de la communauté ne participent pas ou ne s'expriment pas au forum communautaire, de sorte que certains points de vue sont sous-représentés.
- ↪ Certaines personnes ont tendance à prendre beaucoup de place, entraînant une sur-représentation de leur préoccupation. Le portrait des besoins et des opinions n'est alors pas nécessairement conforme à l'ensemble des besoins de la communauté.
- ↪ Certains individus ou groupes peuvent se servir du forum pour se plaindre ou pour faire part de problèmes n'ayant que des liens indirects avec le sujet à l'étude.
- ↪ Enfin, l'intérêt et l'enthousiasme suscités par le forum peuvent créer des attentes irréalistes relativement à des actions ou interventions à venir.

ANNEXE 4-D

Méthode 8 Les groupes de discussion ou focus group

Description : Il s'agit d'un exercice qui consiste à susciter une discussion ouverte permettant ainsi de relever les principaux messages clés émis par les participants, de même que les points de convergences et de divergences.

Les étapes de réalisation :

☞ **Étape 1 Recrutement des participants**

Les membres de l'équipe de travail recrutent des participants sans lien entre eux afin de former un ou des groupes. Le nombre de participants varie entre 6 et 12 personnes.

☞ **Étape 2 Tenue de la séance**

Il s'agit de l'exercice proprement dit. Les individus sont invités à discuter entre eux de thèmes prédéterminés, sous la conduite d'un animateur-moderateur, pendant une période de temps variant entre une et deux heures. Les divers sous-groupes de la population à l'étude doivent être pris en considération lors de la détermination du nombre de groupes. Il est essentiel de vérifier qu'aucune idée n'a été oubliée. Enfin, il est parfois utile de procéder à l'enregistrement des discussions afin de rien perdre des propos émis.

☞ **Étape 3 Transcription et analyse des groupes de discussion**

À la suite de la collecte de données, on doit procéder à la transcription des discussions. L'équipe de travail procède à l'analyse du contenu de celles-ci en faisant un compte rendu étayé d'exemples.

Avantage :

☞ Le groupe de discussion permet de recueillir la « parole collective ».

Inconvénients :

☞ L'analyse est parfois longue et compliquée.
☞ La tenue de groupes de discussion engage des sommes souvent importantes.

ANNEXE 4-E

Méthode 9

Les techniques de remue méninges : Le brainstorming

Description : Séance de travail où les participants expriment à voix haute les idées qui leur viennent à l'esprit sur une question ou un problème en particulier.

Les étapes de réalisation :

🌀 Étape 1 Création des groupes

L'équipe de travail doit choisir un ou des groupes composés de personnes ayant des connaissances ou de l'expérience sur le sujet à l'étude. Un maximum de 12 participants est recommandé.

🌀 Étape 2 Tenue de la séance

L'animateur énonce le sujet à discuter, tout en encourageant un feu roulant d'opinions, de propositions et de suggestions, qu'un secrétaire sera chargé d'enregistrer. L'ensemble de l'exercice dure de 30 à 60 minutes.

- On rappelle aux participants que tout jugement critique (tant positif que négatif) est exclu.
- La quantité des énoncés doit primer sur la qualité.
- Toute idée originale est la bienvenue.
- Les participants sont invités à apporter des suggestions pour améliorer les idées des autres.

🌀 Étape 3 L'exploitation des idées produites

C'est à cette étape que l'animateur relit avec le groupe tous les énoncés notés afin de reformuler ceux qui sont imprécis. Il en profite également pour éliminer les idées hors sujet. Celles qui sont similaires seront ensuite regroupées et une formulation définitive des énoncés sera proposée. Finalement, il convient d'ordonner ces derniers pour mettre en évidence des priorités. La recherche de consensus conditionnera cet exercice.

Avantages :

- 🌀 Cette technique a le mérite d'être simple et accessible.
- 🌀 Elle requiert peu de temps de la part des participants.

Inconvénient :

- 🌀 Aucun à signaler.

ANNEXE 4-E (SUITE)

Méthode 9 (suite) Les techniques de remue méninges : Le brainwriting

Description : Séance de travail où les participants expriment par écrit les idées qui leur viennent à l'esprit sur une question ou un problème en particulier. Cette technique se différencie du brainstorming par le fait que les problèmes et solutions possibles sont écrits au préalable par l'animateur sur des feuilles distinctes et placées au centre de la table. Cette technique fait donc appel à un exercice de réflexion silencieuse.

Les étapes de réalisation :

🌀 Étape 1 Création des groupes

L'équipe de travail doit choisir un ou des groupes composés de personnes ayant des connaissances ou de l'expérience sur le sujet à l'étude. Un maximum de 12 participants est recommandé.

🌀 Étape 2 Tenue de la séance

En silence, chaque membre du groupe doit inscrire sur une feuille, ses propres réflexions. Lorsqu'il est à court d'idées, il remet la feuille au centre de la table et en prend une autre. Il ajoute à cette dernière de nouvelles idées et ainsi de suite jusqu'à épuisement des idées. Ce cycle se termine lorsque tous les participants ont lu et rempli toutes les feuilles. L'ensemble de la séance dure de 30 à 60 minutes.

- On rappelle aux participants que tout jugement critique (tant positif que négatif) est exclu.
- La quantité des énoncés doit primer sur la qualité.
- Toute idée originale est la bienvenue.
- Les participants sont invités à apporter des suggestions pour améliorer les idées des autres.

🌀 Étape 3 L'exploitation des idées produites

C'est à cette étape que l'animateur relit avec le groupe tous les énoncés notés, afin de reformuler ceux qui sont imprécis. Par ailleurs, c'est également le moment d'éliminer les idées hors sujet.

Les idées similaires sont ensuite regroupées et formulées en énoncés finaux. Finalement, il convient d'ordonner les énoncés pour mettre en évidence des priorités. La recherche de consensus conditionnera cet exercice.

Avantage :

🌀 Cette technique permet de générer un grand nombre d'idées.

Inconvénient :

🌀 Aucun à signaler.