

Ce document à faciliter le bon remplissage de la grille SBS développée par CERISE et son groupe de travail. Le grille et ce document sont en accès libre sur <http://cerise-sb.org/>.

## Groupes de discussion

Les Groupes de Discussion (GD) sont un excellent moyen de recueillir le point de vue du personnel ou des clients sur une organisation. Voici un ensemble de conseils pour l'organisation de GD dans le cadre d'une évaluation sociale.

### 1. Point de vue du personnel

Le point de vue du personnel peut être recueilli grâce à l'organisation d'un GD ou bien pendant une réunion du personnel habituelle

Le contenu de la discussion se focalisera sur les dimensions et critères de la grille d'analyse qui sont directement liés au travail du personnel.

### 2. Groupe de Discussion avec les clients

#### La sélection des clients:

Les GD peuvent être tenus à l'occasion d'une réunion de groupe, pendant une assemblée générale, ou tout autre moment rassemblant un groupe de clients (formation, atelier, etc.). Les GD doivent idéalement être composés de 8-12 participants.

#### Organisation:

Il est important de préparer un guide pour le GD. Commencez avec des questions générales, pour aller vers des questions plus spécifiques durant la session. Ce qui suit est un exemple d'activité pouvant guider le GD :

- Avant le GD, écrivez sur un tableau les 7 dimensions de la grille. Illustrez chacune des dimensions avec un symbole simple.
- Ouvrez la discussion en vous présentant, et en demandant aux participants de se présenter. Appuyez sur le fait que vous êtes là pour apprendre d'eux, et que leur participation est importante pour améliorer les services de l'organisation.
- Présentez les 7 dimensions, en fournissant pour chacune une explication simple. Attention à la terminologie employée qui pourrait ne pas être culturellement acceptée. Par exemple, concernant la dimension 2, évitez d'utiliser le terme « ciblage des pauvres », mais essayez par exemple d'utiliser les termes d'exclusion vis-à-vis du secteur financier traditionnel/de services de base (eau potable, électricité, etc.), la vulnérabilité face aux risques.
- Demandez aux participants de classer les dimensions les plus importantes pour eux, en associant par exemple des autocollants (ou gommettes) bleus aux

dimensions considérées comme les plus importantes, et des autocollants noirs pour les moins importantes.

- Puis, demandez aux clients d'associer des autocollants verts aux dimensions pour lesquels ils pensent que l'organisation est performante, et des autocollants rouges pour lesquels l'IMF l'est moins.
- Sur la base de ces résultats, centrer la discussion sur les aspects considérés comme les plus importants (ceux avec les autocollants bleus) ainsi que ceux pour lesquels les clients pensent que l'organisation devrait s'améliorer (autocollants rouges). Pourquoi ont-ils apposé des autocollants bleus sur ces critères? Pourquoi les rouges? Quelles sont les faiblesses de l'organisation? Comment pourrait-elle s'améliorer?
- Si la grille a déjà été remplie, ou si vous avez déjà des résultats préliminaires, discutez-en avec les clients. Quelles sont leurs réactions? Sont-ils d'accord? Ou bien pas d'accord? Pourquoi?

## Durée:

Les groupes de discussion durent généralement 60-90minutes

## Éléments complémentaires:

Le contexte, la sélection et la dynamique du groupe, de même que le comportement de l'animateur peuvent affecter les résultats d'un groupe de discussion. Les résultats doivent donc être analysés au vue des documents collectés et des entretiens menés avec le personnel de l'organisation. La nature subjective des groupes de discussion peut également être atténuée grâce à la conduite de plusieurs autres groupes de discussion, si le temps le permet !