



BOITE À OUTILS

L'ENQUETE DELPHI

DESCRIPTION BREVE

L'enquête Delphi permet de récolter des informations auprès d'un groupe d'acteurs considéré-e-s comme expert-e-s de la thématique ou de la situation étudiée.

DEFINITION ET BUT

Développée en 1950 (par Olaf Helmer et Norman Dalkey¹), la méthode Delphi est une méthode de recherche qui permet de récolter des informations auprès de personnes considérées comme connaisseuses d'une thématique. Les personnes choisies sont qualifiées « d'experts-es » ou informateur/trice-s clés, car « elles possèdent une expertise particulière du problème traité, qui varie en fonction du problème ou du domaine d'intervention de l'étude »².

À l'origine, la technique Delphi était « une procédure pour obtenir et organiser les opinions d'experts-es sur les probabilités d'apparition d'événements futurs »³. Cette méthode a pour but de mettre en avant des convergences d'opinions entre des personnes, à l'aide de questionnaires successifs, afin de dégager des consensus sur des sujets précis.

L'enquête Delphi cherche à récolter des informations auprès d'un ensemble de personnes en les consultant par écrit ou par oral⁴. Entre cinq et vingt expert-e-s qui ne se connaissent pas entre eux-elles ou qui, du moins, ne savent pas qui participe à l'enquête (éviter toute influence dans les réponses) sont sollicité-e-s. Il s'agit de mettre en évidence des opinions convergentes, d'obtenir un consensus par rapport à un sujet précis grâce à l'opinion médiane des expert-e-s.

La méthode Delphi est utilisée dans l'industrie, en pédagogie, en médecine, en technologie, en gestion, en éducation, dans la santé notamment.

¹ Emploi initial : répondre aux questions de prospectives militaires

² Mayer R. & Ouellet F., *Méthode de recherche pour les intervenants sociaux*, Paris, Gaëtan Morin éditeur, 1991.

³ Nadeau, cité par Mayer R., Ouellet F., Saint-Jacques M.-C., Turcotte D., *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Montréal, Paris, Gaëtan Morin éditeur, 2000, p.269.

⁴ C'est une approche qualitative inductive axée sur des personnes représentatives. *Ibid*

PROCESSUS

Un premier questionnaire, contenant une question très générale, est envoyé à l'ensemble des experts-es. Ceux-celles-ci doivent ensuite le retourner rempli à l'équipe de chercheurs-es qui construira le questionnaire suivant en fonction des réponses obtenues dans le premier. Le processus continue jusqu'à ce que l'équipe obtienne un consensus significatif par rapport aux réponses. Trois questionnaires sont en général envoyés.

L'enquête Delphi suit alors généralement diverses étapes :

1. Former une équipe (groupe de pilotage) pour entreprendre et contrôler l'enquête Delphi. Le groupe de pilotage va aussi délimiter la zone d'étude → Identification et formulation du problème à l'étude
2. Des experts (ou informateurs clé) sont sélectionnés, le groupe d'experts pouvant aller de 5 à 15 personnes
3. Le questionnaire du 1^{er} tour est élaboré et envoyé aux intéressé-e-s après avoir été testé (pour enlever les ambiguïtés, les imprécisions, etc.)
4. Les questionnaires remplis sont traités et les réponses analysées : des statistiques sont élaborées ou des contenus organisés
5. Un 2^{ème} questionnaire est créé avec de nouvelles questions qui permettent d'approfondir la thématique ou de vérifier. Le deuxième questionnaire sert à préciser, modifier ou encore justifier le jugement initial des expert-e-s. ce questionnaire est à nouveau envoyé
6. Les questionnaires remplis sont traités. Des statistiques ou des catégories thématiques sont élaborées, sur la base des réponses
7. Lorsqu'un consensus est trouvé ou la saturation est atteinte, le processus s'arrête. Généralement, ce consensus est trouvé après trois questionnaires
8. Le consensus n'est pas trouvé ou la saturation n'est pas atteint, un 3^{ème} questionnaire est élaboré et envoyé aux expert-e-s.
9. Une fois le consensus trouvé ou la saturation atteinte, un rapport final de résultats est élaboré par le groupe de pilotage et acheminé au/à la requérant-e

Le premier questionnaire comprend une question plutôt générale, ce qui permet aux expert-e-s de s'exprimer globalement. Le second questionnaire a pour but de revoir les priorités définies dans le premier, de les clarifier et de les classer selon un ordre d'importance. Ces réponses sont alors résumées et retournées aux experts-es dans un troisième questionnaire. Ils doivent alors prendre position par rapport aux réponses reformulées. Le processus s'arrête généralement à ce moment. Un consensus autour des questions à développer est alors trouvé.

**AVANTAGES
ET LIMITES**

Un des avantages de cette méthode est de pouvoir travailler avec des expert-e-s géographiquement dispersés sans qu'il n'y ait d'influence entre elles. Elle évite les effets d'influence qui peuvent se créer durant les face-à-face d'expert-e-s et garantit l'anonymat.

Elle est bien adaptée pour l'analyse des problèmes complexes, car les informations récoltées sont généralement riches et abondantes. Elle offre le temps nécessaire pour défendre les points de vue.

Cependant, les expert-e-s doivent être motivé-e-s afin de répondre avec soin aux questionnaires et ne pas stopper l'enquête. Le caractère général de la 1^{ère} question peut « réduire le nombre d'informations exploitables »⁵. La limite principale vient surtout du fait que la démarche peut être longue⁶ (envoyer et recevoir les questionnaires).

Il s'agit de veiller, lors de l'analyse, à respecter également les idées déviantes ou en marge par rapport à la majorité des réponses. Il est difficile de prévoir à l'avance combien de questionnaires devront être nécessaires. Elle demande du temps, de l'investissement ainsi que de bonnes habiletés d'écriture et de synthèse.

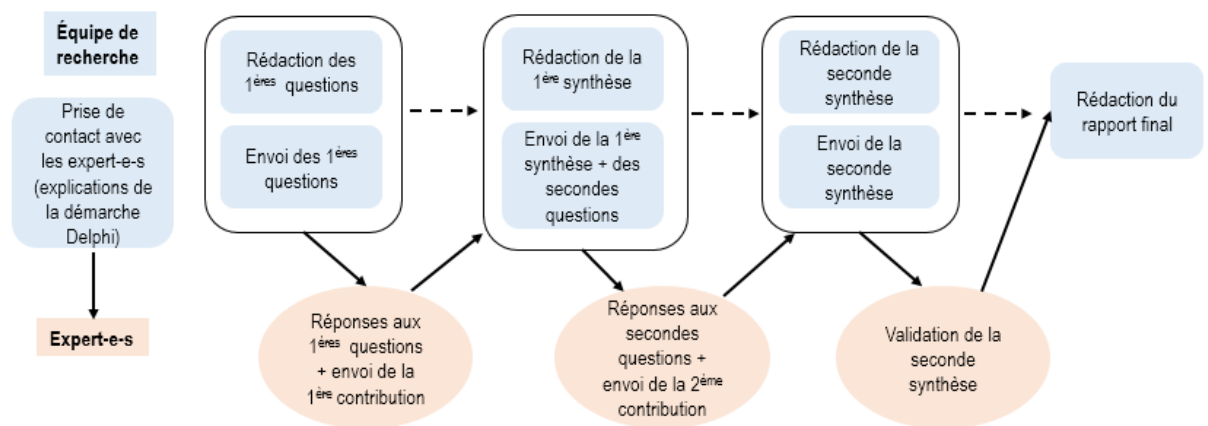


Schéma inspiré de Anciaux A., *L'évaluation de la socialité : manuel d'anthropologie appliquée au travail social*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.

REFERENCES

- Alain, M. & Dessureault, D., *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*. Presse de l'Université du Québec, 2009.
- Anciaux A., *L'évaluation de la socialité : manuel d'anthropologie appliquée au travail social*, Bruxelles, De Boeck Université, 1994.
- Côté N., Bélanger L., Jacques J., *La dimension humaine des organisations*, Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 1994.
- Demeuse, M. Et Strauven, C., *Développer un curriculum d'enseignement ou de formation*. De Boeck & Larcier, 2006.
- Dupriez, P. & al., *L'économie en mouvement : outils d'analyse de la conjoncture*. De Boeck & Larcier, 1996.
- Falissard, B., *La subjectivité en santé : perspective méthodologique et statistique*. Masson, 2008.
- Maleki, K., *Méthodes quantitatives de consultation d'experts*.

⁵ Mayer R., Ouellet F., Saint-Jacques M.-C., Turcotte D., *op.cit.*, p.272

⁶ Il est possible de condenser le processus de multiples manières, notamment en ne faisant que deux envois ou en proposant une phase en co-présence.

EPU, 1970.

- Mayer R. & Ouellet F., Méthode de recherche pour les intervenants sociaux, Paris, Gaëtan Morin éditeur, 1991.
- Mayer R., Ouellet F., Saint-Jacques M.-C., Turcotte D., Méthodes de recherche en intervention sociale, Montréal, Paris, Gaëtan Morin éditeur, 2000.
- Nardeau, M.-A., L'évaluation de programme : théorie et pratique. Les presses de l'université Laval, 1988.
- http://erwan.neau.free.fr/Toolbox/Methode_DELPHI.

Avril 2018/ MCRB/AH