



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# Recherche participative sur les attentes de la population valaisanne par rapport à son hôpital.

Prof. Jean-Charles Rey  
Haute Ecole de Travail Social

# Pourquoi une recherche sur les attentes de la population ?

Sentiment souvent partagé d'une certaine déconnexion entre l'hôpital et la population qu'il doit servir.

Impression que logiques économiques et/ou politique deviennent de plus en plus prépondérantes.

Besoin pour la population de faire entendre ses besoins face à l'hôpital.

Souhait de l'hôpital de comprendre les attentes des ses patients potentiels pour renforcer sa mission de service public.



# Le but de la recherche ?

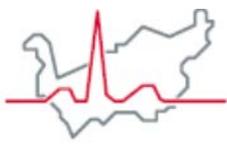
Mettre en évidence  
les attentes spécifiques  
des diverses composantes de la population  
du canton du Valais  
vis-à-vis  
de l'Hôpital du Valais.



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# La méthodologie de recherche.

Un processus de recherche intervention participative  
conçue par la HETS Valais  
en étroite collaboration avec  
le prof. Raymond Massé  
de l'Université de Laval, Canada



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# 1<sup>o</sup> étape de la recherche :

## la caravane à travers le canton

## Le dispositif :

Pendant un mois, l'équipe de recherche parcourt le Valais et s'installe chaque soir dans une nouvelle commune.

Les habitant-e-s intéressé-e-s du lieu sont alors invité-e-s à participer à une soirée *focus groupe* d'une durée de 2 à 3 heures (maximum 100 personnes par soirée).

Les lieux au nombre de 25 sont choisis de manière à assurer une bonne représentativité de la diversité valaisanne (i.e. Haut/Bas, plaine/montage, ville/village, homogénéité/diversité culturelle...).

# Le déroulement d'un focus groupe:

## **Etape 1 : segmentation**

A leur arrivée, les participant-e-s sont réparti-e-s dans différents groupes selon le rapport effectif qu'ils-elles ont eu, durant la dernière année, avec l'HVS.

## **Etape 2 : recueil des représentations spontanées.**

Chaque personne note, sur des post-it, 5 à 7 mots ou adjectifs qui lui paraissent bien décrire ce qu'est aujourd'hui l'HVS et à quoi il devrait servir.

Chacun-e colle ensuite ses post-it sur un tableau commun.

# Le déroulement d'un focus groupe:

## Etape 3 : première synthèse

Chaque groupe dispose alors de 30 minutes pour rédiger 5 à 7 phrases courtes synthétisant ce qui apparaît au tableau.

 Hôpital du Valais Spital Wallis					
<b>Les infirmières de l'HVS sont très compétentes</b>					
+	+	+	-	-	-

Un animateur accompagne chaque groupe et note les principales discussions qui se développent durant cet exercice.

# Le déroulement d'un focus groupe:

## Etape 4 : recueil des opinions

Les feuilles produites par tous les groupes sont collées au mur.

Chaque personne doit alors lire l'ensemble des propositions et indiquer, dans quelle mesure elle est personnellement d'accord avec chacune d'elle.

					
<b>Les infirmières de l'HVS sont très compétentes</b>					
+	+	●	+	-	- -



# Le déroulement d'un focus groupe:

## **Etape 5 : recueil des avis sur les axes pertinents**

Les participant-e-s doivent indiquer, au moyen de leurs gommettes réponses, leur degré d'adhésion p. r. à une série d'affirmations concernant l'HVS, affirmations qui apparaîtront sur des posters collés au mur.

Ces affirmations auront été rédigées par l'équipe de recherche de manière à pouvoir obtenir l'avis des répondant-e-s sur les principales questions qui se posent autour des attentes de la population envers l'HVS.

# Le déroulement d'un focus groupe:

## **Etape 6 : recrutement des répondants pour la 2<sup>o</sup> phase**

Les participant-e-s choisissent, au sein de leur groupe, les 2 à 3 personnes qui, tout à la fois, sont intéressées à participer à la 2<sup>o</sup> étape de la recherche et leur paraissent bien représenter les opinions dominantes au sein de leur groupe.



## Mesure complémentaire :

Cette démarche est complétée par la création d'un sondage internet où tous-tes les intéressé-e-s qui ne pourraient pas participer à un des focus groupes peuvent répondre à un questionnaire d'opinion sur HVS

Si, au terme de cette 1<sup>o</sup> étape, il devait apparaître que certaines composantes particulières de la population ont très peu participé, des focus group spécifiques seront organisés avec leurs représentant-e-s.



## Une répartition possible des FG :

Critère1	Critère 2	Critère 3	Nbre.	Exemple
Haut-VS	Contexte urbain	Plaine	2	Visp, Brig
		Montagne	1	Zermatt
	Contexte rural	Plaine	1	Raron
		Montagne	2	Ulrichen, Obergesteln
Bas-VS	Contexte urbain	Plaine	4	Sierre, Sion, Martigny, Monthey
		Montagne	2	Verbier, Anzère
	Contexte rural	Plaine	2	Saxon, Vouvry
		Montagne	4	Troistorrent, Orsières, Euseigne, Vissoie

<b>12 Bas-VS</b>	<b>6 Ht-Vs</b>
9 urbain	9 rural
9 plaine	9 montagne



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# Etape 2 : les mises en débats



## Le dispositif :

Les personnes désignées  
au terme de la 1<sup>o</sup> étape  
se retrouvent pour débattre des principaux résultats  
des divers focus groupe.

Ces 8 à 12 débats qui dureront environ 2 heures  
seront décentralisés et  
regrouperont, à chaque fois,  
une cinquantaine de personnes issues  
de la même région géographique.



# Le déroulement d'un débat :

## **Etape 1 : segmentation**

A leur arrivée, les participant-e-s sont répartis entre diverses tables regroupant chacune une dizaine de personne partageant des situations similaires.

## **Etape 2 : explicitation des opinions.**

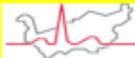
Chaque table reçoit, une synthèse des résultats que son groupe d'appartenance a produit lors de la 1<sup>o</sup> étape.

Les personnes sont alors invitées à débattre de la pertinence de chacun de ces résultats. Chaque débat est animé par un-e des chercheurs-se et est enregistré intégralement.

# Le déroulement d'un débat :

## Etape 3 : synthèse préliminaire

Chaque groupe sélectionne, parmi les divers résultats qui lui sont soumis, ceux qu'ils jugent être les plus pertinents. Il les rédige sous forme de thèses courtes et les colle au mur.

 Hôpital du Valais Spital Wallis					
<b>Les infirmières de l'HVS sont très compétentes</b>					
+	+	+	-	-	-

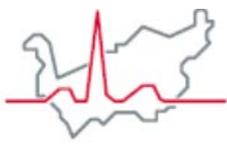
# Le déroulement d'un débat:

## Etape 4 : recueil des opinions

Les feuilles produites par tous les groupes sont collées au mur.

Chaque personne doit alors lire l'ensemble des propositions et indiquer, dans quelle mesure elle est personnellement d'accord avec chacune d'elle.

					
<b>Les infirmières de l'HVS sont très compétentes</b>					
+	+	+	●	-	-



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# Etape 3 : les états généraux

## Le dispositif :

Dans chacune des trois principales régions du canton sont organisés des états généraux auxquels sont invités à participer toutes les personnes qui se sont impliquées dans un des focus groupe et/ou des mises en débats.

L'objectif de chacun de ces focus groupe sera de discuter et valider les résultats produits par l'équipe de recherche et d'émettre des pistes d'action potentielles.

# Le déroulement d'un état général :

## Etape 1 : prise de position sur les résultats

Les principaux résultats et question sont affichés au mur sous forme de poster qui ont la structure suivante :

L'Hp-VS devrait adasdaddadas jkkkj ppoppoo.			
++	+	-	--
	●		
Argument pour		Argument contre	
<div style="border: 1px solid black; background-color: #00aaff; padding: 5px; display: inline-block;">           Aas asaa         </div>			

# Le déroulement d'un état général :

## **Etape 2 : les ateliers de débats.**

Les posters correspondant aux résultats qui font le plus débats sont décrochés et posés sur différentes tables.

Chaque participant-e reçoit alors la consigne de s'approcher de la table où se trouve le résultat dont il-elle aimerait le plus débattre. Une fois les groupes ainsi constitués, ils disposent de 30 minutes pour mener un débat sur le sujet.

Cet exercice est renouvelé 2 fois de manière à permettre à chaque personne intéressée de débattre de trois thèmes différents.

Les animateurs qui se trouvent auprès de chacune de ces tables relèvent les aspects principaux des débats en cours.



# Le déroulement d'un état général :

## **Etape 3 : élaboration des pistes d'action.**

Les participant-e-s réunis, par affinité personnelle, en groupe de 8 à 10 personnes élaborent des pistes d'action potentielles.

A chaque fois qu'ils en ont identifié une, ils l'écrivent sur une feuille ad hoc qui est ensuite collée au mur par un des animateurs.



# Le déroulement d'un état général :

## **Etape 4 : première évaluation des pistes d'action**

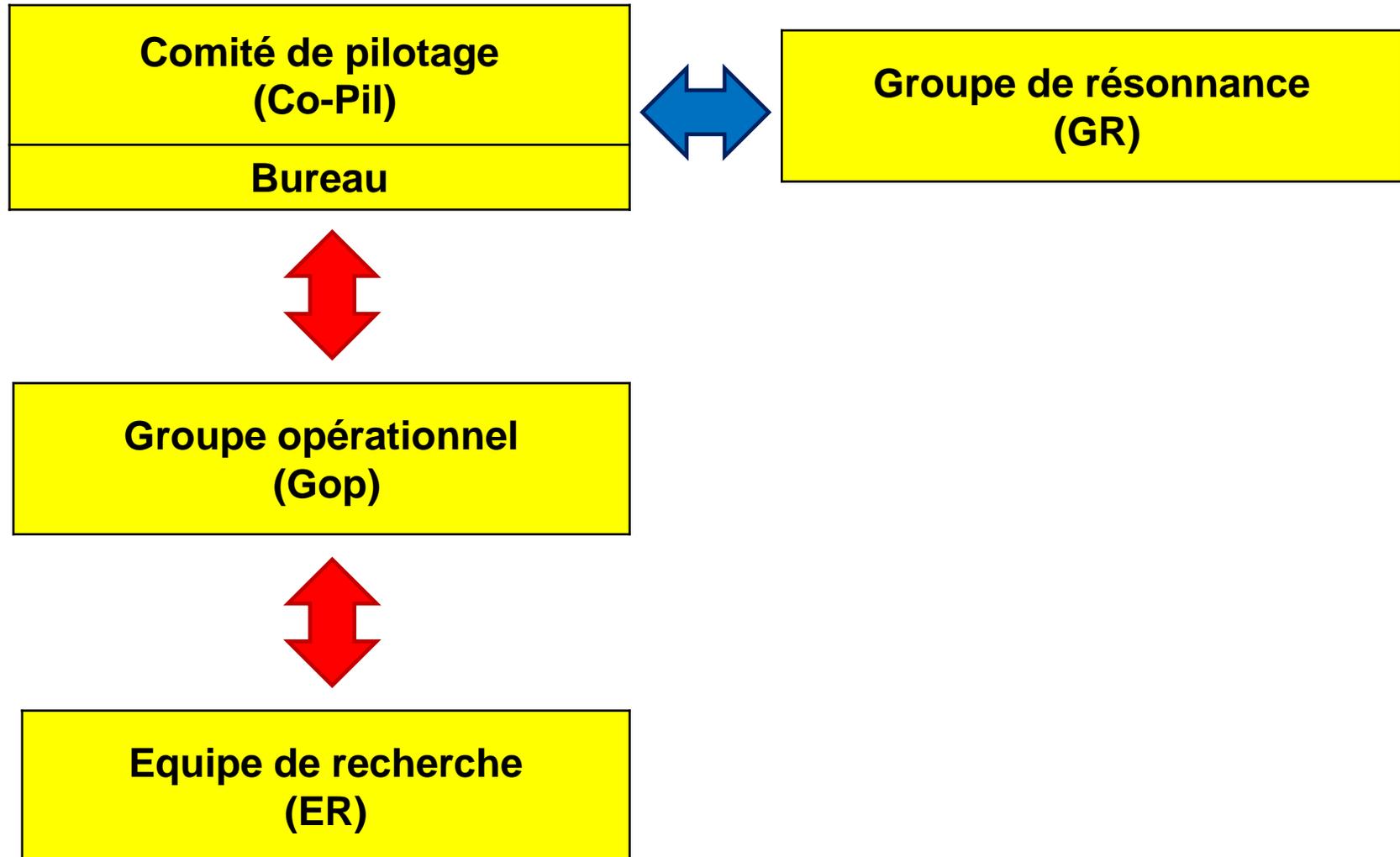
Chaque participant-e-s  
indique individuellement  
son degré d'adhésion  
à chacune des pistes d'action proposée.



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# Etape 4 : valorisation des résultats

## 4. Structures du projet :



## 6. Les coûts et les financements potentiels :

## Budget :

Phase 1 : structuration du projet	20'000.-
Phase 2 : La caravane (20-25 focus)	140'000.-
Phase 3 : Les mises en débats (6 à 10 focus)	91'000.-
Phase 4 : Les word cafés (3 états généraux)	21'000.-
Phase 5 : rapport final et diffusion	50'000.-
-----	
Total	322'000.-



# Les financements potentiels :

Fonds spécifiques de la HES-So

Fonds de développement régionaux

Commission Technologie et l'Innovation

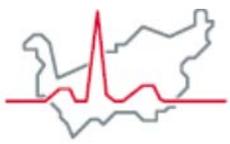
Partenaires terrains

Loro et Fondations privées

# 7. Chronogramme du projet :

# Chronogramme du projet :

<b>Etape</b>	<b>Délai</b>
Elaboration et rédaction du projet de recherche	Mai 2015
Recherche des financements	Sep 2015
Réalisation de la série 1.de word-café et focus groupe	Oct. 15
Analyse et mise en évidence des axes pertinents	Déc. 15
Réalisation des focus groupe croisés	Fév. 16
Analyse des résultats et production du rapport	Mai 16



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

**Merci pour votre  
attention.**

**Questions ?  
Commentaires ?  
Réaction ?**