FICHE D'INFORMATION #7

de la parole à l'action
BOÎTE À OUTILS

PERSPECTIVES SUR LA FACILITATION EXTERNE VS. INTERNE

CONTEXTE : 7 organisations se sont impliquées avec des chercheurs pour mettre en œuvre des innovations axées sur le rétablissement à l'aide d'une stratégie de mise en œuvre alliant une facilitation externe, des équipes de mise en œuvre, un processus de planification en 12 réunions accompagné d'un mentorat.

MÉTHODES : 40 entrevues qualitatives ont été menées auprès des membres des équipes de mise en œuvre, notamment des usagers des services, des membres de la famille, des prestataires de service, des gestionnaires, des utilisateurs des connaissances et 8 chercheurs qui ont joué le rôle de facilitateurs externes

FACILITATION EXTERNE

On a demandé aux participants de nous parler de leur expérience d'avoir un facilitateur externe (ne faisant pas partie de l'organisation)

Forces :

- **Assure une neutralité et une crédibilité extérieures**
- **Contribue à aplatir les hiérarchies de pouvoir**
- **Favorise la franchise**
- **Apporte un regard nouveau et peut bousculer le statu quo**
- **Confère au projet un sentiment d'importance et de légitimité**

Limitations :

- **Il faut du temps pour établir des relations à partir de zéro**
- **Au départ, on comprend moins bien le contexte local**
- **Il faut consacrer des efforts à la compréhension de la culture et de la dynamique organisationnelle**

FACILITATION INTERNE

On a demandé aux participants d'imaginer en quoi la situation aurait pu être différente si le facilitateur avait été interne (issue de l'organisation)

Forces potentielles :

- **Peut avoir une meilleure connaissance de l'organisation**
- **Peut mieux comprendre la réalité de l'organisation (personnel, usagers, contexte)**
- **Peut être plus familier avec la culture organisationnelle et les processus en place**
- **Peut avoir une meilleure idée de ce qui est réaliste dans ce contexte**
- **Peut avoir un meilleur accès aux réseaux et aux ressources internes**

Limitations potentielles :

- **Peut être difficile de rester neutre**
- **Peut être pris dans les dynamiques de pouvoir existantes**
- **Peut dépendre de la façon dont le facilitateur interne est déjà perçu par les autres membres de l'organisation**

Que la facilitation soit interne ou externe, ce qui importe, c'est la capacité du facilitateur à : établir **un climat de confiance, se faire des alliés et favoriser l'unité** entre les membres de l'équipe de mise en œuvre et au sein de l'organisation.

Une approche mixte, qui combinerait les forces des facilitateurs tant internes qu'externes, a été suggérée par les participants, afin de mieux soutenir la mise en œuvre de pratiques axées sur le rétablissement.

Financé par :

CIHR IRSC Canadian Institutes of Health Research / Instituts de recherche en santé du Canada

Reference : Piat M, Melville-Richards L, Wainwright M, Sofouli E, Albert H, Rivest MP, Graham ID. Perspectives on internal vs. external facilitation for implementing guidelines for recovery-oriented practice: a qualitative study. BMC Health Serv Res. 2025 Dec 25;26(1):154. doi: 10.1186/s12913-025-13931-y.