

 Ce contenu a été archivé le 24 juin 2013.

Information archivée dans le Web

Information archivée dans le Web à des fins de consultation, de recherche ou de tenue de documents. Cette dernière n'a aucunement été modifiée ni mise à jour depuis sa date de mise en archive. Les pages archivées dans le Web ne sont pas assujetties aux normes qui s'appliquent aux sites Web du gouvernement du Canada. Conformément à la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#), vous pouvez demander de recevoir cette information dans tout autre format de rechange à la page « [Contactez-nous](#) ».



Guide pratique sur
les projets de jumelage
des **soins palliatifs**

La présente publication a été produite grâce au financement de Santé Canada.
Les points de vue qui y sont exprimés ne représentent pas nécessairement ceux de Santé Canada.

Rédigé par

Susan Breiddal

D'après les travaux de Deirdre Love, Nanaimo Community Hospice

Publié sous la direction de

Bruce Breiddal



À propos de l'auteure

Susan Breiddal, auteure du *Guide pratique sur les projets de jumelage des soins palliatifs*, travaille depuis dix ans à titre de conseillère, d'enseignante et de formatrice au Victoria Hospice, et elle est gestionnaire du projet de jumelage de l'établissement. Par le biais de son entreprise, *Manual Dexterity*, elle a écrit plusieurs manuels à l'intention des dirigeants et des participants. Son travail dans le cadre du projet de soins palliatifs *Hold Me Africa* a renforcé son désir de promouvoir les soins palliatifs au Canada et dans le monde.

En mettant à profit ses 25 années d'expérience en tant que conseillère en cabinet privé, elle a contribué à la création du *John D. Morgan Certificate Program in Death, Dying, Palliative Care and Bereavement*. Elle espère promouvoir les soins palliatifs grâce à la *Canadian Hospice Twinning Initiative – A Twin for Every Canadian Hospice*.

Coordonnées : susan@thebreiddals.com

Remerciements

L'auteure aimerait remercier les personnes suivantes pour leur contribution dans le cadre de ce projet :

Michael Sharpe

Gestionnaire, Unité des soins palliatifs et de fin de vie,
Division des soins chroniques et continus, Santé Canada

Peta Collings

Gestionnaire des ressources bénévoles, *Hold Me Africa*

Wendy Pratt

Directrice générale, Nanaimo Community Hospice Society

David Falk

Médecin, *Hold Me Africa*

Ricardo Walters

Coordonnateur, Armée du Salut – Afrique
Équipe de facilitation régionale

Wayne Petersen

Directeur général, Victoria Hospice Society

Dr Robin Love

Directeur médical, programme de soins palliatifs, Nanaimo Regional General Hospital;
International Network for Cancer Treatment and Research

L'auteure aimerait également remercier les personnes qui ont accepté de lire l'ébauche du présent document :

Doug McLaughlin

Bénévole, Hospice Calgary

Stuart Brown

Directeur, programme d'accès aux soins palliatifs,
International Network for Cancer Treatment and Research

Leslie Sundby

Professeure, Faculté des sciences infirmières,
Malaspina University-College

Table des matières

Introduction : L'apport de changements - une collectivité à la fois	
But du présent guide.....	4
Une approche pratique en quatre étapes	4
Principes d'un jumelage réussi	5
Schéma des progrès en matière de jumelage (étapes 1 à 4).....	6
Étape 1 : Préparation	
Pour commencer.....	7
Renforcer le soutien et la participation - exploiter le pouvoir des gens.....	8
Prendre les choses en mains	10
Rédiger un plan de projet.....	13
Liste de vérification de l'étape 1	16
Étape 2 : Partenariat	
Trouver un partenaire de jumelage	17
Définir votre partenariat.....	19
Signer une convention de mandat	21
Agir en tenant compte de la durabilité	22
Liste de vérification de l'étape 2	23
Étape 3 : Mise en œuvre	
Responsabilités financières - gestion des dons.....	24
Collecte de fonds	26
Planifier des visites et des échanges	27
Maintenir la communication au premier plan	27
Liste de vérification de l'étape 3	32
Étape 4 : Achèvement	
Examen des progrès	33
Rapport de projet	33
Évaluation du projet et du partenariat	34
Planification pour l'avenir	37
Liste de vérification de l'étape 4	38
Conclusion	
Trousse d'outils pratique pour votre organisme.....	39
Annexes	40
Références Web (liens Web vers des documents détaillés).....	54

INTRODUCTION

L'apport de changements - une collectivité à la fois

Depuis les dernières décennies, le concept du jumelage occupe une place de plus en plus importante dans les efforts de collaboration des petites et des grandes villes du monde dans le cadre de diverses initiatives sociales. Au cours des dernières années, les professionnels des soins palliatifs des collectivités du Canada et d'autres pays développés ont adopté le jumelage comme moyen d'échanger des connaissances, des compétences et des pratiques prometteuses en matière de soins palliatifs avec des collègues de pays en développement. Leurs efforts contribuent aux initiatives de jumelage des soins palliatifs, qui permettent d'améliorer de manière considérable la qualité des soins de fin de vie dans bon nombre de collectivités à l'échelle mondiale.

Qu'est ce que le jumelage?

Le jumelage est une collaboration professionnelle et sociale entre des organismes de différents pays pour obtenir des avantages mutuels par des efforts combinés et une vision commune.

1. BUT DU PRÉSENT GUIDE

Le présent guide vise à aider les organismes canadiens à mettre en œuvre des projets de jumelage des soins palliatifs avec des organismes de soins de santé partenaires de pays en développement. Les avantages de ces projets – le partage d'idées et d'expériences, la collaboration interculturelle et la compréhension – sont importants pour les praticiens, les bénévoles et les défenseurs des soins palliatifs au Canada et ailleurs.

2. UNE APPROCHE PRATIQUE EN QUATRE ÉTAPES

Le *Guide pratique sur les projets de jumelage des soins palliatifs* présente une approche pratique en quatre étapes en vue d'un jumelage réussi. Ces étapes consistent à donner des conseils pour préparer votre organisme à l'occasion de jumelage (en prêtant une attention particulière aux idées et à la participation des bénévoles); à choisir un partenaire de jumelage approprié et à mettre en place des accords de collaboration efficaces; à mettre en œuvre et à gérer votre relation de partenariat; à examiner vos progrès et à évaluer le succès de votre projet et de votre partenariat. Le présent guide comporte d'autres éléments particuliers, comme un schéma des progrès en matière de jumelage, un plan de projet par étape, des exemples inspirants de projets de jumelage antérieurs ainsi que des formulaires et des documents juridiques pour vous aider à démarrer.

3. PRINCIPES D'UN JUMELAGE RÉUSSI

Quels sont donc les principes directeurs d'un jumelage réussi? Les responsables du *Guide pratique sur les projets de jumelage des soins palliatifs* ont demandé aux vétérans d'initiatives de jumelage réussies de faire part de leurs principes de réussite. Ces principes entrent dans sept catégories générales :

1) Patience et flexibilité

Soyez prêt à laisser le processus se dérouler. Les attentes des Canadiens concernant la planification, le fonctionnement du gouvernement et les communications peuvent être différentes de celles d'autres parties du monde.

Soyez prêt à passer à l'action et à reconnaître le caractère unique des valeurs affectives et spirituelles sous-jacentes des soins palliatifs. En d'autres mots, la patience et la flexibilité que témoignent quotidiennement les travailleurs du domaine des soins palliatifs aux patients et aux familles peuvent être appliquées au partenariat de jumelage en soi.

2) Sensibilité et respect

Vous devez être prêt à examiner vos propres attitudes et comportements. Réfléchissez honnêtement à votre volonté d'attendre et d'observer (lorsque cela est approprié); de tirer une leçon des expériences de votre partenaire de jumelage; d'éviter de « régler » les choses et de donner des conseils; de tenir compte des hypothèses ou des préjugés. Vous devez consciemment vous engager à faire preuve de respect en tout temps.

3) Durabilité

Planifiez votre projet de jumelage de manière à assurer sa durabilité. Si vous commencez en faisant grand étalage de votre projet pour ensuite abandonner rapidement, vous risquez de faire plus de mal que de bien. La durabilité n'exige pas nécessairement votre participation directe à long terme : elle nécessite la mise en place de ressources humaines et financières pour assurer l'efficacité de la programmation après que votre partici-

pation aura pris fin. Vous devez donc trouver des solutions qui peuvent être maintenues à long terme, sans aide extérieure.

4) Réciprocité

Le partenariat de jumelage est une relation réciproque. Chaque partenaire doit déterminer les avantages qu'il souhaite tirer du partenariat et ce qu'il peut offrir. Le défi pour l'organisme établi consiste à partager son expérience et son expertise de manière à accroître l'indépendance du partenaire de jumelage. Planifiez un échange égal et tenez pour acquis que le contrôle et la responsabilité seront également équitables. Ne soyez pas surpris que votre nouveau partenaire ait énormément de choses à apprendre.

5) Financement

Une petite contribution permet d'apporter de grands changements. Vous n'avez pas besoin d'être riche pour être efficace. Un engagement mensuel de 20 \$ peut aider à améliorer de façon considérable la qualité des soins de fin de vie dans un pays en développement.

6) Aide

Apportez de l'aide de manière raisonnable. Beaucoup de participants aux projets se sentent dépassés par l'ampleur des besoins des pays en développement. En mettant en commun les ressources et les talents, vous pouvez commencer par de petits gestes et graduellement réaliser de plus grandes choses.

7) Communication

Établissez des liens avec les autres. Le jumelage consiste à se lier d'amitié avec des personnes aux vues similaires partout dans le monde. Votre participation peut avoir une véritable incidence sur la vie de quelqu'un. Les visites sur place peuvent également vous donner une idée de la façon dont les soins sont prodigués dans les régions pauvres en ressources. Elles vous permettent non seulement de mieux saisir l'importance de votre partenariat, mais aussi de mieux apprécier la richesse de votre propre milieu.

Une perspective personnelle

Pour mieux connaître les principes directeurs d'un jumelage réussi, lisez les commentaires du Dr David Falk, du projet de jumelage des soins palliatifs *Hold Me Africa* (voir l'annexe A).

4. SCHÉMA DES PROGRÈS EN MATIÈRE DE JUMELAGE



1. POUR COMMENCER

Communiquez votre vision

Il suffit d'une personne enthousiaste avec l'idée de mettre en œuvre un projet de jumelage. Parlez à des personnes de tous les secteurs de votre organisme. Votre engagement inspirera les autres. En peu de temps, le message aura été véhiculé et vous aurez une équipe enthousiaste.

Assurez vous d'utiliser un groupe de personnes talentueuses et des relations au sein de la collectivité. Prenez en note l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone des personnes qui démontrent de l'intérêt. Souvenez vous que vous n'avez pas besoin de grands groupes; il vous suffit de rassembler des personnes qui partagent votre vision de jumelage.

Semez l'idée...
faites preuve d'imagination!

Voici quelques suggestions de façons de susciter l'intérêt des gens pour votre projet de jumelage :

- Créez un diaporama.
- Organisez un repas partage dont le thème est d'ordre culturel.
- Invitez une personne participant à un projet de jumelage existant à se présenter à votre assemblée générale annuelle.
- Parlez du jumelage lors de la journée de visualisation de l'avenir de votre organisme.

CRÉEZ UN ÉNONCÉ DE VISION

Votre énoncé de vision doit être inspirant et énergisant. Il doit exposer aux gens le vaste potentiel de votre projet et leur donner une image mentale qui les motivera à participer.

Résumez votre vision au moyen d'un énoncé puissant dès la première phrase. Écrivez votre énoncé à la voix active, comme si vous rapportiez ce que vous pouvez réellement voir, entendre, penser et ressentir après l'obtention de votre résultat idéal.

Vous pouvez combiner votre énoncé de vision à un énoncé de valeurs qui représente les priorités du projet de votre organisme. Indiquez qui vous êtes, ce que vous avez à offrir et ce que vous aimeriez tirer de ce projet. Adoptez une approche flexible : les détails changeront probablement à mesure qu'avance votre projet.

Exemples d'énoncés de vision

Exemples d'énoncés de vision de trois projets de jumelage canadiens :

« Nous désirons établir un “accord d'amitié” réciproque avec un centre de soins palliatifs du Népal dans le but d'entretenir une relation d'amitié, de nous encourager mutuellement et de partager nos ressources, ainsi que de tirer des leçons de nos expériences et de nos cultures mutuelles. »

[traduction libre]

- équipe du projet de Nanaimo

« Nous nous sommes réunis pour étudier les possibilités de sensibiliser les gens et d'obtenir le soutien de la collectivité et de l'aide financière par rapport au travail et à l'éducation en soins palliatifs, en Afrique et ici, dans notre propre ville, au Agapé Hospice »

[traduction libre] - équipe du projet de Calgary

« Offrir des soins de fin de vie de qualité à tous par le partage des ressources, des connaissances et de l'expertise. »

[traduction libre] - équipe du projet de Victoria

2. RENFORCER LE SOUTIEN ET LA PARTICIPATION EXPLOITER LE POUVOIR DES GENS

Recrutez des bénévoles

Les gens qui vous entourent auront entendu parler du projet, et ils voudront participer à titre de bénévoles. Demandez leur de remplir un formulaire d'offre de services de bénévole (voir l'annexe B). Notez les compétences précises que désirent apporter les bénévoles et indiquez les références des bénévoles et leurs coordonnées à un même endroit.

Il est important de déterminer des tâches précises à assigner aux bénévoles du projet, de sorte qu'ils aient l'impression de contribuer de manière significative.

Après avoir précisé les attentes et les rôles, vous pouvez demander aux bénévoles de votre projet de commencer à établir des réseaux avec des personnes de la collectivité qui pourraient être en mesure d'offrir des ressources ou des services.

**Conseil de jumelage n° 1 :
Élargissez la « propriété » du projet**

Après avoir établi un groupe principal bénévoles pour effectuer la majorité des premiers travaux, vous devez sensibiliser l'ensemble de la collectivité des soins palliatifs. Son appui au projet sera essentiel à votre réussite à long terme.

**SENSIBILISEZ LA COLLECTIVITÉ
DES SOINS PALLIATIFS**

Dressez la liste de vos réseaux de soins palliatifs. Communiquez avec d'autres membres de la collectivité, dont le personnel et les bénévoles des centres de soins palliatifs, les équipes d'intervention communautaire, le personnel infirmier à domicile, le personnel et les médecins en soins palliatifs des hôpitaux, les membres du conseil d'administration et les chefs d'organismes.

Nommez une personne ressource au sein de chacun de ces groupes et tenez la au courant de vos activités. N'oubliez pas que ces personnes sont occupées. Si elles décident de participer, elles voudront jouer un rôle important. Comme dans le cas des bénévoles de votre projet, assurez vous d'avoir des tâches précises pour les bénévoles de centres de soins palliatifs, car vous risquez de perdre leur intérêt. Prêtez une attention particulière à ceux qui peuvent apporter de l'expertise en direction, en supervision, en responsabilité financière, en communication et en sensibilisation.

**Conseil de jumelage n° 2 :
Tirez profit de l'expérience de projets internationaux**

Votre projet pourra tirer profit de l'expertise de certaines personnes en soins palliatifs et en développement international. Tournez vous vers la collectivité des soins palliatifs au sens large en tant que ressource en direction de projet. Vous trouverez peut être des personnes expérimentées en travail international pour contribuer à votre projet.

Assurez vous d'être accueillant et d'intégrer tout le monde, car la contribution de chaque personne est importante. À votre première réunion, examinez les renseignements généraux contenus dans la section de l'introduction et des principes d'un jumelage réussi du présent guide. Invitez chaque personne à parler de ce qui l'a motivée à venir à la réunion, et planifiez ensuite vos prochaines étapes. Il se peut parfois que l'idée et le plan soient très bons, mais pas le moment choisi. Il vous faudra accepter ce fait et attendre. Soyez patient.

**OBTENEZ L'AIDE DE VOTRE
ORGANISME**

Bien que votre projet soit dirigé par des bénévoles, il se peut que vous deviez avoir recours aux idées et à la supervision du personnel pour les questions d'ordre administratif, logistique et financier. Demandez à votre organisme ce qu'il est prêt à offrir dans le cadre de votre projet.

Entretenez vous de manière non officielle avec les dirigeants de votre collectivité des soins palliatifs. Obtenez des conseils et des directives de la part de personnes comme votre directeur général ou les cadres supérieurs de votre centre de soins palliatifs, le directeur médical de votre unité des soins palliatifs, les gestionnaires des bénévoles, le personnel infirmier, les conseillers et les travailleurs en soutien spirituel, ainsi que votre directeur des soins infirmiers à domicile.

Ayez des attentes réalistes

« Nous avons l'engagement de l'Agapé Hospice pour les fournitures, les salles de réunion, le café/thé et l'expertise et l'expérience d'un programme de soins palliatifs existant depuis 14 ans. Tout le travail relatif au projet *Hold Me Africa* est bénévole. En raison des contraintes de financement, nous voulions que les fonds amassés soient consacrés aux programmes et à l'éducation. Ces contraintes ont entraîné des retards dans les processus et la communication, car tout le monde est extrêmement occupé. »

[traduction libre]

- *Peta, projet de jumelage entre Calgary et Litein*

3. PRENDRE LES CHOSES EN MAINS

Examinez les questions d'ordre juridique fondamentales

Après avoir obtenu le soutien des gens pour l'idée du jumelage, vous pouvez examiner certaines questions d'ordre juridique fondamentales susceptibles d'avoir une incidence sur votre organisme. Jetez un coup d'œil à la loi sur les sociétés de votre province et à la constitution et aux règlements administratifs de votre organisme. Le projet devra s'harmoniser avec le mandat constitutionnel de votre organisme. Il se peut que vous deviez attendre jusqu'à votre assemblée générale annuelle pour apporter une modification à votre constitution en vue de permettre le travail à l'échelle internationale, au besoin. Assurez vous de fournir l'information bien avant la réunion pour que les membres du conseil puissent prendre une décision éclairée.

FAITES UNE PRÉSENTATION PRÉLIMINAIRE DEVANT LE CONSEIL

À ce stade, vous n'avez pas pris d'engagement envers un partenaire précis, mais vous avez un certain nombre de partenaires potentiels en tête. Conservez toutes vos options jusqu'à ce que vous ayez établi vos priorités, rédigé votre plan de projet (voir la page 15) et visité des sites de projet possibles.

Même sans contrat précis, vous devez obtenir l'accord de votre conseil d'administration pour rassembler les ressources et traiter des dispositions particulières. Vous pouvez garantir aux membres de votre conseil d'administration que vous avez suffisamment d'encadrement et de soutien en leur montrant le présent *Guide pratique sur les projets de jumelage des soins palliatifs*.

Attendez vous à ce que les membres du conseil d'administration aient des questions et des préoccupations, et encouragez les à vous en faire part. Après tout, leur rôle consiste à surveiller et à déterminer l'orientation de votre organisme. Utilisez leurs idées pour accroître la « diligence raisonnable ». Après avoir obtenu l'accord de principe du conseil, mentionnez clairement que vous reviendrez avec plus de détails avant l'obtention de l'approbation finale du projet.

CHOISISSEZ UN COMITÉ DIRECTEUR

Le comité directeur est responsable de la prise de décisions pour l'ensemble du projet. Il doit être composé de dirigeants, comme un membre du conseil d'administration ou votre directeur général.

Au début, il se peut que vous deviez vous rencontrer souvent, par exemple une fois par semaine. Chaque membre consacrerait du temps entre les réunions. Si les membres de votre groupe proviennent de différents organismes, il se peut que vous ayez de la difficulté à vous rencontrer en personne et que vous décidiez de discuter par téléphone ou par courriel. Une fois le projet mis en œuvre, les réunions peuvent être moins fréquentes.

DURABILITÉ

La durabilité est un thème important dans le contexte du jumelage. Pensez à ce qui arrivera lors du départ de la personne à la tête de votre comité directeur. Vous devrez déterminer un plan d'avenir qui ne dépend pas d'une seule personne, par exemple en élisant un coprésident du comité directeur.

COMITÉ DIRECTEUR DU PROJET : PRINCIPALES PARTIES

Le gestionnaire de projet...

veille à ce que le projet soit terminé à temps et en respectant le budget, comme il est indiqué dans vos accords relatifs au projet.



Le président...

organise des réunions de groupe, établit l'ordre du jour, assure la bonne orientation de la réunion, anime la discussion et veille à ce que la discussion donne lieu à une conclusion ou à une résolution.



Le secrétaire...

note le procès verbal des réunions et les envoie au président. Le secrétaire est responsable de toute partie du projet nécessitant une communication écrite.



Le collecteur de fonds...

est responsable de gérer les projets de financement.



Le comptable...

gère le compte en banque du projet; reçoit et envoie l'argent et les documents; conserve des dossiers détaillés et à jour; a le pouvoir de signer les chèques relatifs au projet.



Les membres du groupe...

participent aux réunions, se portent volontaires pour effectuer les tâches assignées et peuvent superviser des bénévoles ou siéger au sein de sous comités.

4. RÉDIGER UN PLAN DE PROJET

Le plan de projet par étape est essentiel à la réussite de votre initiative de jumelage. Le plan de projet vous aide à travailler en collaboration au sein d'une équipe en analysant les tâches que doit effectuer chaque personne et à quel moment. Il montre également à vos partenaires que vous avez bien réfléchi aux détails.

ÉTAPE 1 : DÉFINISSEZ VOTRE BUT

- 1) Quels sont les objectifs de votre projet?
- 2) En quoi ce projet représente-t-il votre énoncé de vision?
- 3) Quels avantages mutuels ce projet comporte-t-il pour votre organisme de jumelage et vous?
- 4) Que pouvez-vous offrir à votre organisme de jumelage, et vice versa?

ÉTAPE 2 : DÉTERMINEZ VOS OBJECTIFS

L'énoncé de vos objectifs doit être clair, précis, mesurable et réalisable. Il doit comprendre les activités effectuées par votre organisme, les engagements et les investissements financiers ainsi que le temps à consacrer à l'organisation.

Conseil de jumelage n° 4 : Soyez flexible dans votre approche de planification

« Nous avons commencé par discuter d'un programme de soins palliatifs en établissement, puis nous avons finalement mis sur pied un programme de soins palliatifs en *milieu hospitalier*. Ce changement continue de se définir ainsi que de définir ses besoins et notre relation comme il se doit. »

[traduction libre]

- *Peta, projet de jumelage entre Calgary et Litein*

ÉTAPE 3 : DÉFINISSEZ LA PORTÉE DE VOTRE PROJET

Définissez la portée de votre projet dans le contexte de vos activités. Décidez des éléments à inclure et à exclure. Souvenez-vous que vous devez toujours tenir compte du projet dans son ensemble, et non de ses particularités. La portée de votre projet doit représenter ses objectifs, définir les actions que vous allez entreprendre pour y arriver et établir des limites relativement aux travaux à effectuer.

ÉTAPE 4 : DÉTERMINEZ LES AVANTAGES QUE COMPORTE LE PROJET

Dressez la liste des avantages que comporte le projet pour votre organisme, y compris ce que vous désirez apprendre et l'incidence qu'il aura sur votre compréhension de la prestation des soins palliatifs et votre approche à cet égard.

ÉTAPE 5 : ÉTABLISSEZ UN CRITÈRE POUR CHOISIR UN ORGANISME DE JUMELAGE

Il est important d'établir des critères sociaux, culturels, linguistiques et opérationnels pour choisir votre partenaire de jumelage. Prenez la langue en considération. L'anglais ou le français est-il une langue couramment parlée au sein de votre organisme de jumelage? Pensez également aux forces linguistiques de votre organisme.

De plus, dans le contexte des questions de communication interculturelle, il est important de tenir compte du contexte local.

Assurez vous d'évaluer l'ampleur et le type de niveau de service que vous désirez établir entre vos deux organismes, ainsi que des points communs entre vos visions et vos objectifs respectifs. Cette évaluation vous aidera à assurer la bonne orientation de votre projet.

ÉTAPE 6 : DÉTERMINEZ DES PARTIES INTÉRESSÉES

Précisez les personnes ou les groupes qui ont des intérêts dans le résultat du projet. Ces personnes ou groupes doivent inclure le personnel de votre organisme, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les partenaires de la collectivité, ainsi que d'autres partenaires, à mesure que votre projet prend de l'ampleur.

ÉTAPE 7 : DÉTERMINEZ LES CONTRAINTES ASSOCIÉES AU PROJET

Les contraintes sont des éléments incontrôlables qui ont une incidence sur votre projet. Il ne s'agit pas nécessairement de problèmes. Cependant, vous devez en prendre conscience, car elles pourraient imposer des limites à votre projet. Les deux contraintes les plus présentes sont le temps et les ressources financières.

ÉTAPE 8 : DÉTERMINEZ LES PRINCIPAUX RÉSULTATS ATTENDUS

Dressez la liste des résultats tangibles (actions/produits) qui respecteront la portée du projet.

ÉTAPE 9 : SOULIGNEZ LES JALONS

Les jalons marquent les dates auxquelles les résultats attendus doivent être obtenus. Assurez vous d'inclure les dates auxquelles le projet doit obtenir une autorisation sup-

plémentaire. Les jalons sont essentiels pour assurer l'exécution des tâches en temps opportun et leur harmonisation avec les engagements ou les ententes. Souvenez vous que vous devez faire preuve de flexibilité lorsque vous établissez des jalons, car vous devrez souvent composer avec des circonstances changeantes. (Les personnes ayant déjà vécu des expériences de jumelage indiquent que les problèmes de communication, l'agitation politique, les conditions climatiques extrêmes et le changement de personnel sont des causes typiques de retards dans le cadre du projet).

ÉTAPE 10 : DÉFINISSEZ UN BUDGET DE GESTION DE PROJET

Quels sont les coûts de gestion du projet? Les coûts suivants sont prévus pour la gestion du projet :

- personnel rémunéré qui travaille au projet
- lieu de réunion
- fournitures et utilisation du matériel de bureau
- voyage à un lieu de jumelage
- formation en matière de sensibilisation culturelle
- frais bancaires sur place et dans la collectivité de votre partenaire

Si vous n'avez pas de fonds à consacrer à ces éléments parce que vous comptez uniquement sur le travail bénévole et les dons, vous devez préciser les éléments suivants :

- les dons associés au soutien de chaque membre de l'équipe
- les personnes qui peuvent faire une demande de subventions de voyages à l'étranger
- les personnes qui peuvent voyager à titre de membres de l'équipe
- les types de ressources que peut recevoir votre équipe

**ÉTAPE 11 :
COLLECTE DE FONDS**

Décrivez les activités de financement que vous prévoyez entreprendre, y compris le ciblage de nouveaux donateurs et la planification de campagnes de financement. Vous devez également préciser la ou les personnes qui superviseront les bénévoles responsables de la collecte de fonds ainsi que les autres fondations ou organismes qui pourraient contribuer à votre projet.

**ÉTAPE 12 :
DÉFINISSEZ LES RÔLES ET
LES RESPONSABILITÉS DANS
LE CADRE DU PROJET**

Définissez les rôles et les responsabilités d'ordre général des personnes qui participeront au projet, dont les commanditaires, le président et les membres du comité directeur, le chef d'équipe, les collecteurs de fonds et les bénévoles.

**ÉTAPE 13 :
PLANIFICATION DES
COMMUNICATIONS**

Vous devez prendre soin d'informer les bonnes personnes de ce qui se passe, en temps opportun. Décidez qui sera responsable de tâches comme l'envoi de courriels aux membres de l'équipe, la préparation de rapports à l'intention de la direction et du conseil d'administration, la communication des dernières nouvelles aux partenaires de la collectivité, les communications au sein de votre organisme de jumelage, et le remerciement des donateurs. Vous devez également désigner une personne pour s'occuper des relations avec les médias.

**ÉTAPE 14 :
ANTICIPEZ LES RISQUES POSSIBLES**

Chaque projet est accompagné d'un degré de risque. La détermination des risques doit donc être effectuée par les gestionnaires de projet, les membres de l'équipe de projet et les parties prenantes. Lorsque vous déterminez les risques possibles, prenez soin d'évaluer leur probabilité et de déterminer les mesures que vous prendriez pour les écarter.

Comment évaluer l'état de préparation de votre projet

Maintenant que vous avez rédigé un plan de projet détaillé, vous pouvez évaluer l'état de préparation de votre organisme à former une relation de jumelage en répondant aux questions suivantes :

- Avez-vous une direction et un financement stables?
- Les personnes ont-elles du temps à consacrer à ce projet?
- Que peut offrir votre organisme et quels sont les avantages qu'il désire tirer du jumelage?
- Quels éléments sont présents pour appuyer votre capacité de réussite?
- Votre organisme est-il prêt et capable, dans sa constitution, de se jumeler à un partenaire international?
- Nommez trois personnes d'influence qui sont prêtes à s'engager dans le contexte de ce projet, ainsi que leur numéro de téléphone.

Si vous avez répondu de manière satisfaisante à chacune de ces questions, vous êtes prêt à commencer à chercher un partenaire pour un projet de jumelage.

5. LISTE DE VÉRIFICATION DE L'ÉTAPE 1

- 1) Créez un énoncé de vision.
 - 2) Recrutez des bénévoles.
 - 3) Faites appel à des experts.
 - 4) Assignez les travaux aux bénévoles en fonction de leurs compétences.
 - 5) Obtenez le soutien de votre organisme.
 - 6) Examinez les questions d'ordre juridique.
 - 7) Faites une présentation devant votre conseil d'administration.
 - 8) Choisissez un comité directeur.
 - 9) Faites un plan de projet.
 - 10) Évaluez l'état de préparation de votre projet.
-

1. TROUVER UN PARTENAIRE DE JUMELAGE

La façon la plus facile de trouver un partenaire de jumelage est par le biais d'une relation préexistante avec une personne ou un organisme ayant de l'expérience dans le jumelage des soins palliatifs. Si vous n'avez pas de relation de ce genre, il serait bon de communiquer avec les sources suivantes...

- Le **Hospice Information Bulletin** est un bulletin d'information électronique international publié tous les deux mois. Vous pouvez annoncer que vous êtes à la recherche d'un centre de soins palliatifs partenaire à : <http://www.helpthehospices.org.uk>
- L'**International Network for Cancer Treatment and Research (INCTR)** s'occupe des travaux sur le terrain, de l'éducation et de l'établissement de centres de formation en soins palliatifs dans les pays en développement. Les relations de l'INCTR avec les nouveaux programmes pourraient servir de fondement solide à un projet de jumelage. <http://www.inctr.org>
- L'**International Association for Hospice and Palliative Care (IAHPC)** a un formulaire de demande de jumelage et d'hébergement. http://www.hospicecare.com/forms/twin_form.htm
- La **Foundation for Hospice in Sub-Saharan Africa** a un formulaire de demande de partenariat et une trousse d'outils pour aider les organismes à démarrer. <http://www.fhssa.org/i4a/pages/Index.cfm?pageid=3296>

PRÉPAREZ UNE LETTRE DE MOTIVATION

Choisissez des organismes de jumelage éventuels et préparez une lettre de motivation (voir l'annexe C) pour leur indiquer que vous aimeriez former un partenariat de jumelage. Dans votre lettre, vous devez souligner l'historique et les services de votre organisme, ainsi que la mission, la vision et les objectifs qu'il propose.

Puisqu'il s'agit également d'une occasion pour vos partenaires éventuels d'examiner la valeur de votre organisme, vous pouvez envoyer à chacun d'entre eux une copie de votre évaluation de l'état de préparation (voir la page 19), ainsi que votre lettre de motivation.

À cette étape, il est important de s'abstenir de prendre des engagements fermes. Déterminez ce que devraient être les prochaines étapes à suivre si les deux parties sont intéressées.

FAITES UNE VISITE PRÉLIMINAIRE

Bien que la communication par lettre, par courriel ou par téléphone permette d'enclencher les affaires, rien ne vaut une réunion en personne pour apprendre à se connaître et établir des liens de confiance. La visite initiale sur place vous permet de rencontrer le personnel clé, de comparer les objectifs, d'évaluer la situation et de découvrir « l'esprit » de votre partenaire de jumelage éventuel.

Il est important que votre partenaire de jumelage éventuel et vous conveniez à l'avance des résultats attendus de votre visite des lieux.

TROUVEZ CE QUI VOUS CONVIENT LE MIEUX

Il est naturel d'avoir de grands rêves par rapport à votre projet. Toutefois, vous devez modérer vos attentes en réfléchissant de manière pratique aux difficultés que vous éprouverez sur le terrain et à la façon dont vous vous en occuperez.

PRENEZ VOTRE DÉCISION

Il est important que votre groupe parvienne à un consensus sur votre choix de partenaire de jumelage. Discutez des options jusqu'à ce que vous parveniez à une entente. Après avoir fait votre choix, communiquez avec votre partenaire de jumelage éventuel pour lui indiquer que vous êtes prêt à former un partenariat de jumelage avec lui. Si vous choisissez de ne pas former de partenariat de jumelage avec un organisme particulier, vous pouvez l'informer de votre décision et lui expliquer avec délicatesse et respect.

ÉTABLISSEZ UN ÉQUILIBRE ENTRE LES INTÉRÊTS, LES PRÉOCCUPATIONS ET LES ATTENTES

Toutes les personnes participant au projet auront leurs propres intérêts, préoccupations et attentes. Attendez-vous à des différences de points de vue, tant au sein de votre groupe qu'entre les organismes. Il y aura sans doute des différences d'opinions concernant la définition du projet, les responsabilités individuelles, les priorités d'action et le partage du contrôle du projet. Afin d'éviter les conflits entre les programmes personnels, veillez à ce que les porte parole(s) des deux partenaires de jumelage représentent de manière impartiale les intérêts de l'ensemble de leurs organismes.

PRÊTEZ ATTENTION AUX BESOINS DE VOTRE PARTENAIRE

Votre partenaire de jumelage est le mieux placé pour connaître sa propre situation. Prêtez une attention particulière aux préoccupations de votre partenaire et à sa façon de procéder pour répondre aux besoins en matière de soins palliatifs. Assurez-vous de bien comprendre le point de vue de votre partenaire avant d'offrir des suggestions pour améliorer les soins palliatifs.

Conseil de jumelage n° 5 : Répondez aux besoins urgents

Comme règle générale, vous devez accepter l'évaluation de votre partenaire de jumelage des besoins les plus urgents en soins palliatifs. Donnez priorité à la solution de votre partenaire et soyez honnête et réaliste sur ce que vous pouvez offrir pour venir en aide.

2. DÉFINIR VOTRE PARTENARIAT

L'accord d'amitié (voir l'annexe D) définit l'esprit de votre partenariat et officialise votre relation. Il est corédigé et signé par les représentants des deux organismes, et il comprend les objectifs et les méthodes du projet, lesquels doivent être examinés annuellement par les deux partenaires pour vérifier s'il est nécessaire d'apporter des modifications.

DEMANDEZ À VOTRE PARTENAIRE D'EFFECTUER UNE ÉVALUATION DES BESOINS

Votre partenaire de jumelage doit effectuer une évaluation des besoins (voir l'annexe E) pour déterminer les services, les documents et les ressources déjà à la disposition des parents et des familles, ainsi que ceux qu'il faut fournir pour améliorer les soins palliatifs dans la collectivité. Cette évaluation doit comprendre : un aperçu de l'infrastructure, des compétences, des connaissances et de la formation actuelles; le matériel didactique, les fournitures et l'équipement; le soutien de la collectivité, le réseautage et les partenariats.

En examinant la situation actuelle de votre partenaire de jumelage, vous découvrirez ses forces et les services qu'il offre déjà. Demandez à votre partenaire à quoi ressemblerait son programme s'il pouvait obtenir les ressources nécessaires pour répondre à un plus grand nombre de besoins en matière de soins palliatifs.

Les avantages d'être un partenaire flexible

« Nous avons commencé dans l'idée que nous enverrions de l'argent en vue de fournir des médicaments et des articles de bien être aux patients. Nous avons demandé de l'argent pour embaucher deux infirmières en soins palliatifs et une aide soignante pour établir une unité de soins palliatifs distincte à l'hôpital de Bhaktapur. Nous n'étions pas trop certains de la façon d'intervenir au début, mais nous avons accepté leur demande en nous disant que si c'est ce dont ils ont besoin, c'est ce que nous allons envoyer.

Ce que nous constatons, au fil du temps, c'est que les besoins axés sur la compassion sont tout aussi valides que les besoins du programme, et qu'ils méritent notre appui. Grâce à la création de l'unité de soins palliatifs du Bhaktapur Cancer Hospital, il est possible d'établir un centre d'excellence en soins palliatifs au Népal, ce qui permet de former d'autres personnes pour exécuter des travaux en soins palliatifs dans d'autres régions. »

[traduction libre]

- Dierdre, projet de jumelage entre Nanaimo et Bhaktapur

FIXEZ DES OBJECTIFS DE PROJET

Les objectifs de projet sont déterminés par la différence entre les éléments en place et les besoins. Créez une liste d'étapes pour atteindre des objectifs précis, puis définissez les responsables de chaque étape. Comparez ces objectifs à ceux qui sont indiqués dans votre plan de projet.

En définissant les objectifs de votre projet, vous devez établir un équilibre entre les besoins immédiats (comme les traitements qui contribuent directement au bien être du patient) et les besoins à long terme (comme une infrastructure consacrée à l'hébergement des patients). Il n'y a pas de « bon » équilibre. Vos objectifs ultimes dépendront de vos capacités et de vos priorités collectives.

OBTENEZ L'APPROBATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Donnez à chaque membre du conseil d'administration une copie de votre plan de projet bien avant la réunion d'approbation de votre projet. Votre présentation peut être accompagnée d'un diaporama ou d'autres éléments visuels qui montrent de vraies personnes ayant des besoins réels. Soyez patient si les membres du conseil sont sceptiques à l'égard de votre projet : ils ne font que leur travail en vous posant des questions difficiles et en exigeant des réponses satisfaisantes.

Présentation devant votre conseil d'administration

soyez prêt à répondre à des questions difficiles...

- Quels seront les coûts du projet?
- Quels sont les avantages à tirer du projet?
- Combien de temps le personnel devra-t'il consacrer au projet?
- Le projet fait-il partie du mandat et de la constitution de l'organisme?
- Que pense l'Agence du revenu du Canada à propos des partenariats internationaux?
- S'agit-il de la meilleure façon d'utiliser nos ressources?

Bien que les réponses aux questions du conseil d'administration se trouvent dans votre plan de projet, vous devez être prêt à répondre à des questions sur des éventualités et des détails précis.

3. SIGNER UNE CONVENTION DE MANDAT

L'appui de votre conseil d'administration, ainsi que votre accord d'amitié écrit, constituent le tremplin de votre convention de mandat (voir l'annexe F).

La convention de mandat est une exigence prévue par la loi si vous êtes une société à but non lucratif enregistrée constituée en personne morale en vertu de la loi sur les sociétés. La convention de mandat englobe les objectifs en matière de finances et de services, explique pourquoi ces objectifs sont réalisables et présente un plan pour les réaliser. En remplissant la convention de mandat, vous assurez la déductibilité des dons faits à votre projet.

le savez-vous?

Répercussions de l'impôt sur le revenu :

En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, un organisme de bienfaisance enregistré peut entreprendre ses activités de bienfaisance tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Canada, de l'une des manières suivantes : il peut faire des dons à d'autres organismes qui sont des donateurs qualifiés, ou il peut entreprendre ses propres activités de bienfaisance par des intermédiaires (c. à d. des employés, des missionnaires, un agent ou un entrepreneur).

Lorsqu'il entreprend des activités de bienfaisance à l'extérieur du Canada, l'organisme de bienfaisance enregistré doit conclure une entente officielle avec l'intermédiaire et montrer qu'il continue de diriger et de contrôler l'utilisation de ses ressources.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la publication de l'Agence du revenu du Canada intitulée *Les organismes de bienfaisance enregistrés : Activités à l'extérieur du Canada*, à l'adresse : <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc4106/>.

4. AGIR EN TENANT COMPTE DE LA DURABILITÉ

La durabilité du projet exige que vous soyez réaliste à propos des affectations budgétaires. Il est préférable d'offrir une somme modeste mais fiable que de viser trop haut et de ne pas aller jusqu'au bout. Planifiez un filet de sécurité dès le départ. Assurez vous d'avoir trois mois de paiements en banque avant de commencer, afin d'éviter les lacunes dans le financement régulier.

En vertu des dispositions de la convention de mandat, votre partenaire de jumelage et vous devez déterminer la façon dont les fonds seront dépensés. Votre budget doit englober toutes les dépenses possibles, y compris les coûts de traitement des fonds (c.-à-d. les conversions monétaires, les virements bancaires et les frais administratifs).

PRÉVOYEZ DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

Prévoyez des coûts de projet supplémentaires, lesquels peuvent comprendre : les entrepreneurs sur place pour installer des systèmes de communication; l'équipement de communication, comme les ordinateurs, les téléphones ou les caméras; les expéditions; les voyages pour effectuer des visites sur place; les coûts associés aux réunions (dont la location de salles, les rafraîchissements et les frais de déplacement pour les présentations); la rétribution éventuelle des personnes ayant fait d'importantes contributions.

DIVISION DES FONDS

En règle générale, pour la plupart des projets, 80 pour 100 des fonds sont directement attribués au soutien des activités de l'organisme de jumelage. Les 20 pour 100 restants sont attribués au soutien des tâches administratives et de la communication, au besoin. Les accords financiers doivent être élaborés avec l'organisme de jumelage et signés par des personnes autorisées. Tout écart par rapport à l'accord doit être indiqué par écrit et accepté par les deux parties.

Lorsque vous êtes parvenu à un consensus au sujet de votre convention de mandat, veillez à ce qu'elle soit signée par des représentants autorisés et à ce que chaque partenaire en conserve des copies.

5. LISTE DE VÉRIFICATION DE L'ÉTAPE 2

- 1) Communiquez avec les ressources en matière de jumelage.
 - 2) Préparez une lettre de motivation.
 - 3) Faites une visite préliminaire des lieux.
 - 4) Choisissez votre partenaire.
 - 5) Signez un accord d'amitié.
 - 6) Demandez à votre partenaire de jumelage d'effectuer une évaluation des besoins.
 - 7) Examinez les répercussions de votre projet sur l'impôt sur le revenu.
 - 8) Fixez des objectifs de projet.
 - 9) Obtenez l'approbation du conseil d'administration.
 - 10) Signez une convention de mandat.
-

1. GESTION ET RESPONSABILITÉS FINANCIÈRES

Gérez les dons

Lorsque vous avez rédigé votre convention de mandat, votre organisme de jumelage et vous avez convenu de la façon dont les dons seraient dépensés. Vous avez déterminé un budget et une façon de rendre compte. À l'étape de mise en œuvre, vous devez maintenant préciser les exigences des deux organismes en matière de responsabilisation en vue de déterminer qui s'occupera de la gestion des dons, le type acceptable de tenue de dossiers, la façon dont on enverra et recevra les fonds, et qui veillera à ce que les fonds soient dépensés comme il se doit.

Le projet de jumelage doit établir un équilibre entre la confiance et la bonne volonté ainsi que le réalisme. La mauvaise gestion et le détournement de fonds sont des préoccupations possibles. Bien que des relations de confiance efficaces se formeront au fil du projet, les deux partenaires doivent s'entendre dès le départ sur le fait que chaque personne s'occupant des fonds du projet sera tenue de rendre compte.

L'une des principales priorités de votre projet consiste à nommer une personne ou un groupe pour s'occuper des finances de votre projet. Le groupe, qui peut former le noyau de votre comité de financement, devra établir un compte de projet et un numéro de facturation. Pendant le déroulement du projet, ce groupe sera responsable de recevoir des dons en argent comptant, par chèque postdaté ou par carte de crédit; de gérer et de comptabiliser les dépôts et les retraits; d'établir un système pour délivrer des reçus déductibles aux donateurs.

La communication liée au financement au sein de votre organisme peut se faire au moyen d'une liste de distribution par courriel.

Deux fois par année, les donateurs doivent recevoir des comptes rendus les informant de la façon dont leurs dons seront dépensés.

Conseil de jumelage n° 6 :
Gardez une trace documentaire

La précision des lignes de responsabilité, la transparence, l'établissement de rapports périodiques, l'exactitude des documents et les visites sur place permettent de montrer aux donateurs que vous faites votre possible pour diriger les fonds à l'endroit prévu.

TRANSFÉREZ DES FONDS À VOTRE PARTENAIRE DE JUMELAGE

Il est bon d'envoyer les versements à votre partenaire de jumelage quatre fois par année plutôt que chaque mois. Cette façon de procéder permet de réduire les frais bancaires et le temps d'administration, tant pour vous que pour votre partenaire de projet.

**Conseil de jumelage n° 7 :
Les tenants et les aboutissants
des transferts monétaires**

- Comme le dollar américain (USD) est la devise se rapprochant le plus d'une devise internationale, vos fonds canadiens doivent être convertis en USD avant d'être envoyés outre mer.
- Vous n'avez pas besoin d'utiliser un compte en banque en USD, mais un taux de change s'appliquera au moment du transfert.
- N'envoyez pas de fonds par la poste, ce mode d'envoi est souvent sujet à des vols.
- Les virements bancaires internationaux s'avèrent la méthode la plus fiable, mais les frais bancaires sont assez élevés. Vous pouvez demander à votre banque si elle accepte de vous dispenser des frais de virement.

Dans le cas des petits projets, la façon la plus efficace de transférer des fonds consiste à ouvrir un compte en banque et à remettre une carte bancaire à votre partenaire pour lui permettre de retirer de l'argent dans le pays du projet. Cette méthode est peu coûteuse et facile.

**GÉREZ LES DONS DU PERSONNEL
DU CENTRE DE SOINS PALLIATIFS**

La meilleure façon d'assurer un financement continu est de demander aux donateurs du personnel du centre de soins palliatifs d'autoriser des retraits automatiques de leur paye deux fois par mois. Souvenez-vous qu'une petite contribution permet d'apporter de grands changements. Même un prélèvement de 10 \$ par paye peut avoir une grande incidence. Votre projet reposera sur cette méthode de financement.

GÉREZ D'AUTRES DONS

Les dons mensuels provenant de la collectivité apportent également un soutien fiable et continu. D'abord, déterminez le nombre de donateurs nécessaires pour atteindre votre objectif financier mensuel. Ensuite, distribuez à vos donateurs un formulaire d'engagement dans le cadre du projet de jumelage (voir l'annexe G). Vous devez également donner l'occasion aux gens de faire des dons uniques ou annuels.

2. COLLECTE DE FONDS

Le comité directeur du projet doit décider des types de financement acceptables. Un membre du comité directeur doit donc être affecté au comité de financement, idéalement à titre de président.

COMMUNIQUEZ VOS BESOINS EN MATIÈRE DE FINANCEMENT

Il y aura probablement beaucoup de personnes qui vous offriront des biens et des services. La coordination efficace de ces ressources est essentielle à la réussite du projet. La communication et la coordination vont de pair. Tenez tout le monde au courant. Prenez l'habitude de consulter régulièrement votre agent de communication ou de relations publiques, votre agent de financement, les membres de votre conseil d'administration, le directeur général et le gestionnaire des bénévoles.

ACTIVITÉS SPÉCIALES DE FINANCEMENT : EXAMINEZ VOS OPTIONS

Les événements ponctuels sont une bonne façon d'amasser des fonds pour votre projet. Parmi ces événements, soulignons : une soirée de lancement avec repas, musique et diaporama; une vente aux enchères de souvenirs rapportés de votre visite initiale; une soirée audiovisuelle où vous montrez des photos et racontez des histoires sur les personnes qui contribuent à votre projet.

Vous devez également établir des liens avec vos réseaux d'amis et d'entreprises. Recherchez des entreprises établies qui seraient prêtes à contribuer à votre activité spéciale.

Faites votre présentation - soyez créatifs!

« Nous avons présenté des diapositives et « vendu » l'idée de la participation de la collectivité des soins palliatifs au projet. Nous avons présenté l'idée initiale de la façon dont nous fournirions des fonds à Bhaktapur pour verser un salaire au personnel. Nous avons précisé que nous voulions commencer par une petite contribution. Nous avons apporté des formulaires d'engagement, et nous avons clairement indiqué que c'est ce que nous demandions. Des aliments ethniques ont été servis avec du vin et d'autres boissons. Tous les membres du personnel de l'unité et du centre de soins palliatifs étaient présents. Cette soirée a permis d'amasser assez d'argent pour démarrer le projet. Depuis ce temps, les membres du personnel des soins infirmiers et de soutien à domicile ont été inclus. »

[traduction libre]

- Wendy, projet de jumelage entre Nanaimo et Bhaktapur

3. PLANIFIER DES VISITES ET DES ÉCHANGES

Préparation De La Visite

La rencontre de personnes et l'établissement de crédibilité, d'amitiés et de confiance sont au cœur du jumelage. Pour cette raison, votre processus de planification annuel doit comprendre des visites ou des échanges annuels.

Examinez en profondeur les besoins en ressources et en matériel avant votre visite sur place. De plus, lorsque vous décidez qui envoyer en visite, tenez compte des besoins en services professionnels auxquels vos hôtes aimeraient que vous répondiez. Si votre hôte désire former ou éduquer le personnel infirmier, envoyez un membre du personnel infirmier. Si votre hôte a besoin d'aide en matière d'administration, envoyez un administrateur.

Avant votre arrivée, décidez du nombre de personnes qui visiteront avec votre partenaire hôte. Vous devez également être très attentif aux droits des patients et des familles. Pour cette raison, vous devez discuter au préalable avec votre partenaire du type de contact direct permis avec les patients et les familles.

4. MAINTENIR LA COMMUNICATION AU PREMIER PLAN

Envisagez une formation en communication interculturelle

La formation en communication interculturelle préalable à la visite permettra de faciliter la transition vers votre collectivité hôte en vous aidant à comprendre l'importance de la dynamique des pouvoirs interculturelle. Vérifiez si votre ville offre une formation qui touche des éléments comme la culture, la race, l'ethnicité, les stéréotypes, les généralisations, les valeurs, les attentes et les hypothèses.

**Conseil de jumelage n° 8 :
Vérifiez les ressources interculturelles
en ligne**

« Nous avons embauché un formateur du Centre for Intercultural Communication de l'Université de la Colombie Britannique. Le centre offre également des cours en ligne et un excellent atelier de fin de semaine. »

[traduction libre]

(<http://cic.cstudies.ubc.ca>)

- Wendy, projet de jumelage entre
Nanaimo et Bhaktapur

ÉTABLISSEZ DES LIENS PERSONNELS

Si vous voulez établir des liens personnels, vous devez vous préparer. Trouvez à l'avance des petits cadeaux qui seraient appréciés. Apportez des photos de votre famille et de votre lieu de travail. L'établissement de liens entre mères, travailleurs sociaux et personnes aide à réduire les écarts culturels et les barrières linguistiques.

Apprenez à connaître vos hôtes

La visite de la collectivité de votre partenaire de jumelage vous donnera une idée précise du contexte dans lequel il effectue ses activités. Il est important d'évaluer la façon d'entrer dans cette collectivité. Laissez votre partenaire vous guider. Voici quelques facteurs à prendre en considération au moment de votre visite :

- Sachez qu'il y a peu de temps, d'énergie et de fonds disponibles. Beaucoup de cultures attachent une grande importance à l'hospitalité. Il se peut que vos hôtes excèdent leur temps et leurs fonds limités pour vous.
- Tenez compte du fait que la hiérarchie et les rôles selon le sexe de votre collectivité hôte peuvent être très différents de ce à quoi vous êtes habitué chez vous.
- Prenez le temps de parler à votre personne ressource locale pour vérifier si votre équipe se comporte bien. Posez des questions directes sur les différences culturelles et demandez s'il y a des détails que vous devez savoir. Demandez poliment et respectueusement à votre personne ressource d'expliquer les pratiques et les comportements que vous et vos coéquipiers ne comprenez pas.

PRENEZ CONSCIENCE DE L'INCIDENCE QUE VOUS AVEZ

Votre visite aura une incidence sur les personnes et les organismes de l'ensemble de la collectivité hôte. Vous devez donc consulter régulièrement votre partenaire de jumelage pour bien comprendre cette incidence et vous informer de ce que vous pouvez faire pour accentuer les conséquences positives de votre visite et en réduire les conséquences négatives involontaires.

Faites appel à des guides culturels

« *Hold Me Africa* avait l'avantage de compter parmi ses bénévoles une personne qui avait vécu à Litein et qui connaissait la collectivité, l'hôpital et la culture; elle s'occupait personnellement de guider notre équipe. Les présupposés culturels se forment si facilement, et il est très difficile de comprendre les insinuations d'une culture complètement différente. D'un autre côté, la philosophie des soins palliatifs a un fondement commun qui surpasse les différences et établit des liens entre les gens. »

[traduction libre]

- *Peta, projet de jumelage entre Calgary et Litein*

METTEZ L'ACCENT SUR LE RESPECT ET LA COMPRÉHENSION MUTUELLE

La principale priorité de votre visite est d'apprendre à connaître l'environnement de votre partenaire de jumelage. Recueillez tous les renseignements que vous pouvez sur les activités de votre partenaire. Mettez l'accent sur le respect et la compréhension mutuelle. Évitez de vouloir à tout prix montrer une « meilleure » façon de faire. L'adoption d'une attitude de curiosité et d'ouverture vous aidera à former des amitiés.

Conseil de jumelage n° 9 : Comprenez les approches différentes

« Notre médecin correspondra avec leur médecin et notre administrateur, avec le leur. Il y a aussi des "divisions" culturelles qui ont nécessité cette façon de procéder. Les docteurs ne veulent correspondre qu'avec des docteurs. L'infirmière en chef ne voulait correspondre qu'avec une personne qu'elle considérait "à son niveau". Il y a des questions d'ordre hiérarchique très définies qui n'existent pas ici. »

[traduction libre]

- *Wendy, projet de jumelage entre Nanaimo et Bhaktapur*

ADAPTEZ VOUS À VOTRE NOUVEL ENVIRONNEMENT

Même avec une bonne préparation, il peut être accablant d'arriver dans un nouveau pays et de rencontrer de nouvelles personnes. Il vous faudra peut être un certain temps pour vous adapter à ces changements d'environnement.

Prévoyez deux ou trois jours pour vous adapter au décalage horaire, à la culture, au climat et aux nouveaux médicaments, s'il y a lieu. La fatigue à elle seule peut rendre l'adaptation difficile. Donnez vous le temps de vous familiariser avec la collectivité et sa culture. Armez vous de flexibilité et de patience. L'écoute est la partie la plus importante de votre visite.

RÉGLEZ LES PROBLÈMES DE L'ÉQUIPE

Il se peut que vous soyez un peu gêné par l'intimité soudaine du voyage et de la vie avec des collègues. Il est normal que les voyageurs aient besoin de se retrouver seuls. Répondez à vos propres besoins en prévoyant du temps de solitude, en notant vos pensées et vos sentiments dans un journal et en vous évadant par la lecture ou la musique.

Votre équipe de voyage doit faire un bilan une fois par jour. Assurez vous que la discussion demeure ouverte et honnête. Demandez aux membres de votre équipe comment ils vont, si vous pouvez faire quelque chose pour eux ou si vous pouvez les aider à améliorer leur expérience. Assurez vous de communiquer vos propres besoins.

Conseil de jumelage n° 10 :
Soyez patient envers vous même et les autres

La fatigue et le stress associés au fait de se trouver dans un nouvel environnement peuvent avoir un effet sur la façon dont vous vous entendez avec vos compagnons. Tout le monde a des habitudes qui les aident à se sentir à l'aise et calmes. Il se peut que vos méthodes d'adaptation habituelles ne fonctionnent simplement pas aussi bien dans un environnement différent. Pour cette raison, vous devez y aller doucement avec vous même et vos coéquipiers.

PRENEZ GARDE DE NE PAS PERDRE DE VUE VOTRE MISSION

Les gens que vous rencontrerez vous toucheront, et il est possible que vous soyez frappé par l'injustice de leur situation. Devant un besoin si grand, vous serez tenté d'apporter de l'aide au delà des lignes directrices prévues du projet. Bien que cette expérience soit courante, les bénévoles expérimentés en matière de jumelage vous diront que même les personnes les plus déterminées sont souvent incapables de tenir leurs promesses jusqu'au bout une fois retournées chez elles. La prise de responsabilités supplémentaires peut également vous détourner des principaux objectifs du projet. C'est pourquoi il est préférable de limiter les engagements au contexte officiel de la visite, en respectant les voies de communication et d'autorité officielles.

Conseil de jumelage n° 11 :
Restez concentré sur votre mission

« Restez concentré sur votre mission. Il est facile de perdre de vue votre but original. Il se peut que vous vous sentiez submergé par les besoins et que vous soyez tenté de vous écarter de votre mission ou de trop disperser vos efforts. Notre mission a été perturbée au milieu du projet lorsque l'un des bénévoles a pris la décision de "faire du bénévolat" pendant trois ans auprès de notre partenaire. Nous ne nous attendions pas à cette situation, et cela ne faisait pas partie du plan initial. »

[traduction libre]

- Peta, projet de jumelage entre Calgary et Litein

DEMANDEZ UNE RÉTROACTION À VOTRE PARTENAIRE DE JUMELAGE

Si les visites annuelles font partie de votre plan de projet, vous pouvez tirer un maximum d'avantages de ces visites en demandant et en donnant une rétroaction honnête. Souvenez vous qu'il est possible et normal qu'il y ait des problèmes de communication et de compréhension dans toute relation humaine. En encourageant la discussion, vous pouvez résoudre de petits problèmes avant qu'ils ne prennent trop d'ampleur.

Communiquez avec le responsable du projet au sein de votre organisme de jumelage et demandez lui d'envoyer une évaluation ou de communiquer directement avec vous par téléphone ou par courriel. Après avoir reçu la rétroaction de votre partenaire, demandez lui de formuler des recommandations en vue de votre prochaine visite. Prêtez une attention particulière à la rétroaction et aux recommandations de votre partenaire avant de formuler vos propres recommandations en vue de la visite de la prochaine équipe de projet.

COMPTE RENDU À LA SUITE DU VOYAGE

Donnez un compte rendu aux membres de l'équipe à votre retour. Discutez des points saillants du voyage et abordez toute question qui est source de conflit ou de préoccupation chez les membres de l'équipe (c. à d. préparation appropriée, soutien, niveau de participation satisfaisant, sentiment d'appartenance ou d'accomplissement à l'égard du projet). Ce n'est qu'après ce compte rendu que vous devez prendre des décisions en collaboration relativement aux mesures de suivi à prendre.

RÉDIGEZ UN RAPPORT DE VOYAGE

Le rapport de voyage écrit doit décrire les réussites et les obstacles du voyage, les avantages pour les deux organismes, les leçons apprises et les recommandations pour résoudre les questions en suspens. Veillez à ce que votre rapport de voyage englobe l'aspect humain de votre visite. Vous pouvez transmettre l'esprit et la bonté des gens que vous avez visités en racontant des histoires et en montrant des photos qui illustrent clairement la réalité du projet aux intervenants qui n'ont pas participé au voyage. Vos partisans apprécieront votre travail, et ils auront davantage l'impression d'être liés au projet. C'est ce lien qui maintient le projet en vie et qui suscite l'enthousiasme de tout le monde!

RECEVEZ À VOTRE TOUR

Si vous décidez d'accueillir un groupe de personnes de votre organisme hôte, convenez des objectifs d'apprentissage du voyage et déterminez ce que vos visiteurs feront de leur temps. Répondez aux questions de votre partenaire en matière de culture et élaborer un plan d'accueil qui répond aux besoins et aux intérêts du groupe en visite.

Une fois les visiteurs de votre organisme de jumelage arrivés au Canada, donnez leur l'occasion de se reposer et de

s'adapter à leur nouvel environnement. Montrez leur les principaux intérêts de la région dans laquelle vous vivez et discutez ouvertement avec eux des questions d'ordre culturel. Aidez les à établir des liens personnels.

Vous remarquerez peut être que les partenaires qui vous rendent visite ont des attentes culturelles différentes par rapport aux rôles de « l'invité » et de « l'hôte ». Dans les cultures à tendance individualiste, on peut s'attendre à ce que les invités veuillent avoir du temps pour explorer l'endroit eux mêmes. Dans les cultures à orientation sociale, les invités peuvent s'attendre à être accompagnés pendant toute la visite. Assurez vous de bien connaître les préférences de vos visiteurs.

DEMEUREZ EN CONTACT AVEC VOTRE PARTENAIRE DE JUMELAGE

Il peut être difficile de communiquer régulièrement avec votre partenaire de jumelage. Vous devez tenir compte de l'accès qu'a votre partenaire à la technologie (courriel, télécopieur et téléphone). Vous pourriez utiliser les fonds de démarrage du projet pour acheter des produits et des services de communication. Si la technologie le permet, vous pourriez entreprendre des consultations entre professionnels sur Internet au moyen de services gratuits de communication vocale et vidéo.

Pensez à toutes les sources de financement en matière de communication

« Lors de la planification initiale, nous devons penser à l'efficacité de nos communications ultérieures. Nous avons demandé à un cabinet d'avocats local (qui entretient des liens d'amitié avec le centre de soins palliatifs, par l'entremise de l'un des membres du personnel infirmier de l'unité des soins palliatifs) de financer cette partie du projet. Il a fait un don de 1 200 \$ pour couvrir les coûts d'un ordinateur et d'un appareil photo numérique. »

[traduction libre]

- Wendy, projet de jumelage entre Nainimo et Bhaktapur

SOIGNEZ VOTRE IMAGE PUBLIQUE

Votre bonne image publique est essentielle à la réussite du projet. Vous devez donc transmettre très clairement vos priorités en matière de communication aux personnes responsables de la promotion, de la publicité, de la collecte de fonds et de la gestion des bénévoles au sein de votre organisme. Écoutez l'opinion de ces personnes à l'égard des priorités de votre projet et convenez d'une stratégie pour les mettre en œuvre.

5. PHASE 3 CHECKLIST

- 1) Occupez vous des responsabilités financières.
 - 2) Nommez un groupe pour gérer les finances.
 - 3) Familiarisez vous avec les règles et les règlements bancaires.
 - 4) Distribuez des formulaires d'engagement aux donateurs.
 - 5) Organisez des activités de financement.
 - 6) Préparez la visite (concentrez vous sur les besoins et les attentes du partenaire).
 - 7) Visite (soyez patient; concentrez vous sur les objectifs du projet).
 - 8) Demandez une rétroaction à votre partenaire de jumelage.
 - 9) Donnez un compte rendu à la suite du voyage.
 - 10) Rédigez un rapport de voyage.
-

1. FAIRE UN EXAMEN DES PROGRÈS

La première partie de l'étape d'achèvement de votre projet de jumelage consiste à effectuer un examen des progrès (voir l'annexe H), qui vous permet de respecter votre engagement en matière de transparence et de responsabilisation ainsi que de noter chaque jalon du projet.

L'examen des progrès vous aide également à mettre à jour votre plan d'action pour l'avenir. Faites en sorte que ce plan d'action révisé s'harmonise avec les accords initiaux conclus entre votre conseil d'administration et vos donateurs et qu'il soit conforme à la loi sur les sociétés de votre province et aux directives de l'Agence du revenu du Canada. Votre plan d'action révisé doit être clairement mis par écrit et accepté par les deux partenaires du projet.

2. RÉDIGER UN RAPPORT DE PROJET

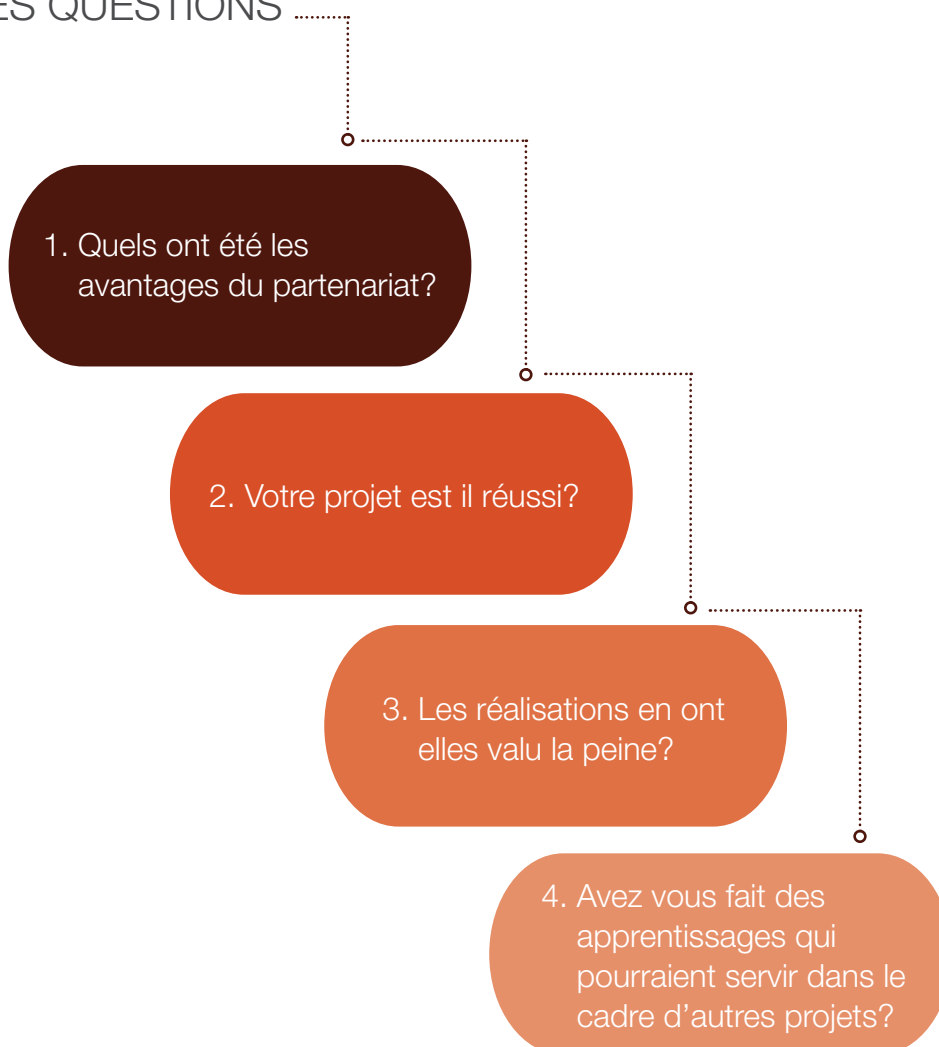
La deuxième partie de l'étape d'achèvement consiste à préparer un rapport de projet résumant les objectifs, les actions, les changements, les répercussions, le financement et les dépenses qui y sont associés.

3. PROCÉDER À UNE ÉVALUATION DU PROJET ET DU PARTENARIAT

Après avoir terminé votre rapport de projet, vous êtes prêt à faire votre évaluation du projet et du partenariat (voir l'annexe I). La section suivante souligne les principales questions posées dans cette évaluation.

PROCÉDER À UNE ÉVALUATION DU PROJET ET DU PARTENARIAT

PRINCIPALES QUESTIONS



3.1 QUELS ONT ÉTÉ LES AVANTAGES DU PARTENARIAT?

Reportez vous à votre examen des progrès et au rapport de projet pour répondre à cette question. Vous devez interroger l'équipe de projet, le personnel et les membres du conseil d'administration de chaque partenaire de jumelage pour évaluer les avantages personnels, professionnels et organisationnels.

Votre projet de jumelage devrait avoir entraîné des avantages personnels ou professionnels (c. à d. l'apprentissage de nouvelles habiletés, méthodes ou connaissances) dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- stratégies en matière de soins, de traitement ou de soutien
- initiatives d'ordre juridique et éthique et relatives aux droits de la personne
- renforcement et création d'un réseau officiel
- élaboration et défense de politiques
- renforcement des compétences en communication, en collecte de fonds et en gestion
- recherche communautaire
- établissement du conseil d'administration

Votre projet de jumelage devrait avoir entraîné un ou plusieurs des avantages organisationnels suivants :

- accroissement du renforcement des capacités
- détermination des pratiques exemplaires en matière de soins palliatifs
- accroissement de l'efficacité des programmes
- élargissement des horizons
- amélioration de l'établissement de relations
- solidarité et progrès organisationnels
- contribution au mouvement mondial des soins palliatifs

3.2 VOTRE PROJET EST IL RÉUSSI?

Pour déterminer si votre projet est réussi, vous devez revoir votre accord d'amitié et votre convention de mandat (annexes D et F) ainsi que votre examen des progrès et votre rapport de projet. Les participants au projet doivent être interrogés pour recueillir des observations et des évaluations.

Chaque partenaire doit évaluer le projet de manière indépendante avant que les notes soient comparées. Il est important de savoir si les deux partenaires considèrent le projet comme une réussite ou non. Si vous êtes du même avis, êtes vous d'accord pour les mêmes raisons? Vous entendez vous sur les réalisations, les processus, les structures ou les événements qui ont été les plus efficaces pour atteindre les objectifs du projet?

Déterminez la réussite de votre projet

Votre partenariat doit être considéré comme une réussite si :

- les deux partenaires sont satisfaits de l'interaction;
- les objectifs mutuels sont atteints;
- on a appris quelque chose d'important qui peut être appliqué aux deux endroits;
- les tâches prioritaires ont été effectuées;
- toutes les ressources reçues en dons ont été comptabilisées;
- les deux parties sont satisfaites de la réalisation des accords de jumelage.

3.3. LES RÉALISATIONS EN ONT ELLES VALU LA PEINE?

Il est important que les deux partenaires s'entendent pour dire si dans l'ensemble, les réalisations du projet ont valu les efforts déployés. Examinez les résultats de votre projet en tenant compte du mandat et des secteurs d'activités de chaque partenaire. Reportez vous à l'accord d'amitié. Vous pouvez également interroger le personnel et les membres du conseil d'administration de chaque partenaire de jumelage. Évaluez si votre partenariat a respecté la vision et les objectifs de chaque partenaire ainsi que sa propre mission.

Vous devez également déterminer s'il y avait suffisamment de soutien et de ressources pour assurer la durabilité du partenariat et respecter le plan de projet. Les deux organismes se dévouaient ils pleinement au partenariat? Les deux partenaires avaient ils l'impression d'être traités d'égal à égal?

3.4. AVEZ VOUS FAIT DES APPRENTISSAGES QUI POURRAIENT SERVIR DANS LE CADRE D'AUTRES PROJETS?

Consultez votre examen des progrès et votre rapport de projet, ainsi que les renseignements contenus dans votre évaluation du projet et du partenariat pour évaluer les apprentissages. Il est important de déterminer les obstacles et les difficultés ainsi que de trouver des stratégies à utiliser pour éviter les erreurs dans les prochains projets de partenariat. Vous devrez également déterminer qui profitera des connaissances personnelles, professionnelles et organisationnelles acquises dans le cadre du projet. Pensez à la façon dont vous pouvez transmettre les leçons apprises à d'autres membres du personnel, aux membres du conseil d'administration et aux partenaires de la collectivité à l'échelle locale et nationale.

4. PLANIFIER L'AVENIR

Vous devez maintenant décider si le partenariat se poursuivra et, dans ce cas, de quelle façon. Les options qui s'offrent à vous sont les suivantes : poursuivre le partenariat avec le niveau d'engagement actuel, accroître votre engagement, ajouter d'autres partenaires pour accroître l'efficacité du projet ou mettre fin à la relation.

Renforcez les capacités à long terme

Vous devez tenir compte de la façon dont se débrouillera votre partenaire de jumelage lorsque prendra fin la période spécifiée pour votre projet. Il peut être utile de faire appel à des ressources locales pour aider votre partenaire de jumelage à renforcer ses capacités à long terme. Vous pouvez aider votre partenaire en établissant des liens avec d'autres fournisseurs de soins palliatifs, en consultant les ressources éducatives fournies par les associations nationales en soins palliatifs et en invitant les dirigeants locaux, comme les directeurs médicaux, à participer à une rencontre avec votre organisme de jumelage et vous pour discuter de préoccupations, ainsi qu'à assister à des réunions de planification.

SYNTHÈSE

Veillez à ce que tous les dons aient été comptabilisés et à ce que tous les transferts de fonds aient été effectués. Approuvez ensuite les comptes en banque, les comptes Internet et les registres de vérification, et veillez à ce qu'il n'y ait pas de factures ou de frais en suspens.

Communiquez avec tous les principaux intervenants dont le nom figure sur votre liste et donnez leur un compte rendu du projet. Envoyez leur ensuite une note de remerciement pour leur soutien et leur participation. Toute question d'ordre relationnel entre votre équipe, l'équipe de votre partenaire ou vos organismes doit être réglée. Il faut toujours faire des remerciements et exprimer son appréciation de manière officielle.

5. LISTE DE VÉRIFICATION DE L'ÉTAPE 4

- 1) Effectuez un examen des progrès.
 - 2) Préparez un rapport de projet.
 - 3) Évaluez le projet et le partenariat.
 - 4) Précisez les avantages du projet.
 - 5) Précisez les réussites du projet.
 - 6) Les réalisations en ont-elles valu la peine?
 - 7) Précisez les avantages personnels, professionnels et organisationnels.
 - 8) Prenez votre décision relativement au partenariat.
 - 9) Planifiez l'avenir.
 - 10) Rédigez une synthèse.
-

CONCLUSION

Trousse d'outils pratique pour votre organisme

Le présent *Guide pratique sur les projets de jumelage des soins palliatifs* est conçu pour servir de trousse d'outils pratique pour votre organisme dans l'exécution et la mise en œuvre de votre projet de jumelage des soins palliatifs avec un organisme de soins de santé partenaire dans un pays en développement.

Son approche en quatre étapes à l'égard de la préparation, du partenariat, de la mise en œuvre et de l'achèvement du projet offre un soutien par étape à toutes les personnes participant à votre initiative – des professionnels des soins palliatifs aux bénévoles, aux partisans et aux intervenants du projet.

Cette approche pratique est accompagnée d'un aperçu détaillé des principes directeurs du jumelage, qui vous aideront à élaborer et à mettre en œuvre un projet de jumelage très efficace. Parmi ces principes, soulignons : la patience et la flexibilité, la sensibilité et le respect, la durabilité, la réciprocité, la gestion efficace du financement, l'aide appropriée et un engagement envers la communication efficace.

Nous espérons que l'application de l'approche en quatre étapes et des principes directeurs du guide vous aidera, ainsi que votre organisme partenaire, à travailler ensemble à l'amélioration de la prestation de soins palliatifs – et à avoir une incidence réelle sur les personnes et les familles – dans la collectivité visée par votre projet.

Bonne chance!

ANNEXES

- A) Principes directeurs du projet de jumelage – un point de vue personnel
 - B) Formulaire d’offre de services de bénévole
 - C) Lettre de motivation
 - D) Accord d’amitié
 - E) Évaluation des besoins
 - F) Convention de mandat
 - G) Formulaire d’engagement
 - H) Examen des progrès
 - I) Évaluation du projet et du partenariat
-

ANNEXE A

Principes directeurs d'un projet de jumelage - une perspective personnelle

Dr David Falk, du projet *Hold Me Africa*, fait part de quelques principes directeurs.

Chers amis,

Souvenez vous que notre perspective occidentale comprend plus de présupposés culturels que nous le croyons, ce qui biaise automatiquement nos perceptions. Nous ressentons le besoin de prendre part à des choses « significatives », mais très souvent ce besoin est en fait le NÔTRE, et non celui de nos partenaires. Souvenez vous des points suivants :

1) Nous ne sommes PAS des experts.

Nous voulons très souvent partager ce que nous avons appris, mais nous le faisons en agissant comme si nous connaissions les réponses. Nos partenaires vivent dans leur collectivité depuis de nombreuses années, et ils connaissent beaucoup de réponses par rapport à des attitudes, à des processus, à une collectivité et à des valeurs dont nous n'avons même pas encore la moindre compréhension. Ils sont les experts lorsqu'il est question de leur collectivité; nous devons alors partager NOTRE histoire et établir des liens avec la LEUR.

2) Notre argent peut être un véritable poison.

Souvent la première chose à laquelle nous pensons est ce que nous n'avons pas. C'est la même chose pour notre partenaire. Lorsque nous lui demandons ce que nous pouvons faire pour lui venir en aide, il nous présente une liste de choses qu'il aimerait : un immeuble, plus de médicaments, un salaire, un voyage, un ordinateur, etc. Nous pouvons fournir de l'argent, mais cela risque de nuire à leur croissance. J'ai remarqué que l'utilisation intelligente d'une petite somme d'argent favorise davantage la croissance comparative à une grosse somme d'argent. N'offrez pas d'aide financière si votre partenaire ne fournit pas au moins la moitié des coûts, en argent comptant ou en nature. Vous ne devez pas non plus vous attendre à ce que votre partenaire vous donne quoi que ce soit si vous ne fournissez pas votre moitié.

3) Prêtez attention à ce qui se cache derrière la liste de besoins.

Souvent, le véritable besoin ne se trouve pas dans la première liste, mais plutôt dans les raisons qui se cachent derrière les besoins exprimés. Nous avons donné des ordinateurs portables, qui se sont avérés très utiles, mais le véritable besoin n'est pas tant les ordinateurs que la connaissance de la façon optimale de les utiliser et des choses qu'ils peuvent accomplir. L'apprentissage nécessaire associé à cet ordinateur est d'une importance supérieure. Il y a toujours des demandes de véhicules. Le véritable besoin sous jacent à cette demande est habituellement l'amélioration du transport sur des routes qui doivent être réparées, de l'argent pour utiliser le transport en commun existant ou la nécessité de transporter des patients. Parfois, les éléments de la liste de besoins proviennent de la perception que se fait le partenaire d'un programme de soins palliatifs en se fondant sur ce qu'il voit à la télévision, et non sur sa connaissance de la réalité.

Parmi nos besoins se trouve celui d'aider. Toutefois, l'aide est souvent définie selon ce que nous pouvons donner ou faire pour les autres. Pourquoi avons nous ce besoin? Réfléchissez à vos motifs.

4) Prenez garde à vos émotions.

Si vous comptez visiter la collectivité de votre partenaire, sachez que les besoins que vous verrez sont astronomiques et que vous serez bouleversé. Vous pouvez éprouver cette émotion, mais vous ne devez pas la laisser prendre le dessus pour venir en aide par sympathie. Cela a pour conséquence de favoriser la dépendance et de détruire le respect mutuel. Prenez beaucoup de temps pour faire une introspection et vous assurer de ne pas agir par sympathie afin de soulager votre conscience.

5) Renforcez l'autonomie des gens, plutôt que de renforcer des systèmes ou des choses.

Votre partenaire connaît les processus et les ressources disponibles dans sa région. Il doit être en mesure d'aller chercher ces ressources et d'en tirer profit, sans vous demander de les lui fournir. Vous n'avez pas besoin d'une reconnaissance pour avoir contribué au jumelage d'un centre de soins palliatifs. Les gens dont vous renforcez l'autonomie reçoivent cette reconnaissance, et vous obtenez leur amitié en retour.

6) Pensez toujours à l'aspect de la durabilité.

Tenez compte non seulement de la durabilité de votre point de vue, mais aussi de ce que votre partenaire est en mesure de maintenir. Souvent, nous nous inquiétons de ne pas pouvoir maintenir notre partie de responsabilités dans le cadre du partenariat, alors nous perdons de vue les progrès de notre partenaire. Parfois, nous voulons tellement partager tout ce que nous avons appris et vécu dans le contexte de notre programme de soins palliatifs que nous oublions de vérifier la capacité de notre partenaire à intégrer tous ces éléments à sa vie et à son programme. Parfois, nous n'avons pas le temps d'écouter leurs connaissances et leurs expériences. Il vaut mieux commencer petit à petit, plutôt que trop rapidement, par un grand coup d'éclat. Il vaut mieux apprendre par l'expérience d'un petit groupe de personnes dévouées qui resteront pendant de nombreuses années plutôt que de diviser votre temps entre un grand nombre de personnes.

7) Commencez toujours votre projet en gardant en tête son achèvement.

Souvenez-vous que l'amitié a des limites. Lorsque vous prenez un engagement, établissez un échéancier commun dont l'aboutissement est bien défini, et respectez-le.

8) Ne vous attardez pas uniquement à la construction d'immeubles;

formez des gens et des amitiés, car ces personnes bâtiront un programme ou une collectivité qui prendra soin des personnes en fin de vie. Cela est plus important que de consacrer des ressources uniquement aux immeubles, ce qui vous empêche d'utiliser ces ressources et ce temps précieux pour l'atteinte de l'objectif principal : venir en aide aux personnes en fin de vie.

ANNEXE B

Formulaire d'offre de services de bénévole

Nom : _____

Adresse municipale : _____

Courriel : _____

Téléphone : _____

Personne avec qui communiquer en cas d'urgence : _____

Compétences pertinentes : _____

Domaines d'intérêt :

Collecte de fonds

Communication

Finances

Voyages

Références morales :

Nom et coordonnées : _____

Nom et coordonnées : _____

J'accepte de suivre les directives du comité directeur pendant mon bénévolat.

J'accepte de centrer mes efforts sur les buts et les objectifs du projet de jumelage.

J'accepte d'éviter de créer des « projets parallèles » pendant mon travail dans le cadre du projet de jumelage.

Signature _____

ANNEXE C

Lettre de motivation

(Nom de votre organisme partenaire)

Mesdames,
Messieurs,

(Nom de votre organisme) est un établissement de soins palliatifs et de fin de vie qui offre des services aux patients et aux familles depuis les *(écrivez le nombre)* dernières années. Notre vision consiste à *(écrivez votre vision)*. Notre mission est de *(écrivez votre mission)*.

Conformément à nos énoncés de vision et de mission, notre objectif particulier dans le cadre de ce projet est de *(indiquez votre objectif)*.

Nous aimerions savoir si votre organisme aimerait former un partenariat de jumelage avec nous.

Nous sommes initialement prêts à nous engager pendant *(indiquez le nombre)* ans à aider votre organisme à répondre aux besoins des patients et des familles en matière de soins palliatifs et de fin de vie, ainsi qu'à appuyer le personnel dans la prestation de soins. L'aide apportée dépendra de vos besoins et de notre capacité à y répondre. Elle pourrait prendre la forme de financement direct ou de fourniture de matériel pratique. Nous pourrions également déléguer des cliniciens pour visiter votre organisme et prodiguer des soins de manière directe.

Parallèlement, notre travail avec votre organisme nous permettrait d'acquérir beaucoup de connaissances pouvant être utilisées dans notre propre organisme – par exemple, comment être présent pour des patients et des familles de différentes cultures et comment utiliser la médecine douce, que nous ne connaissons pas très bien *(ajoutez d'autres choses que vous aimeriez apprendre)*.

N'hésitez pas à communiquer avec moi si l'idée de former une relation de jumelage avec nous vous intéresse.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Directeur général
(indiquez le nom de votre organisme)

ANNEXE D

Accord d'amitié

Entre : _____
(nom de votre organisme)

Et : _____
(nom de votre organisme partenaire)

Nos objectifs : _____

Nos méthodes : _____

Cet accord sera révisé annuellement pour évaluer notre efficacité en tant que partenaires en soins palliatifs et pour apporter tout changement nécessaire à nos buts et à nos méthodes.

Pour :

Nom et poste

Date

Nom et poste

Date

Pour :

Nom et poste

Date

Nom et poste

Date

ANNEXE E

Évaluation des besoins

**Le but de ce formulaire est de nous aider à comprendre votre situation.
Veuillez apporter des précisions sur les points suivants :**

À qui s'adressent les soins de fin de vie? _____

Quel type de ressources (spirituelles, sociales, mentales, affectives, physiques) sont déjà à la disposition des patients et des familles?

Quel type de difficultés spirituelles, sociales, mentales, affectives et physiques éprouvent les patients et les familles?

Quelles ressources communautaires sont déjà en place pour aider les personnes en fin de vie et leur famille?

Dressez la liste des besoins.

Quel est le besoin le plus important de cette liste? _____

Quel type de formation faudrait il pour mettre en place ces mesures? _____

Quel type de ressources matérielles faudrait il pour mettre en place ces mesures? _____

ANNEXE F

Agency Agreement

Votre nom: _____

Nom de votre organisme de jumelage: _____

Nom de votre Projet de jumelage: _____

Ce document est fait en double, et il restera en vigueur pendant une période de trois ans à partir de la date de l'accord, après quoi il sera examiné, avec une possibilité de renouvellement.

ENTRE:

Nom de votre organisme: _____

Adresse: _____

Ci après désigné par les lettres VO

ET:

Nom de votre organisme de jumelage: _____

Adresse: _____

Ci après désigné par les lettres VOJ

Cet accord débutera le (*indiquer la date*) et demeurera en vigueur pendant (*indiquer le nombre*) ans, après quoi il sera révisé, avec une possibilité de renouvellement.

Attendu que *VO*, une société à but non lucratif constituée en personne morale en vertu de la loi sur les sociétés de (*indiquez votre province*) et que *VOJ*, qui effectue ses activités à (*indiquer la ville et le pays de Voj*), désirent mettre en œuvre un projet de jumelage en vue de prodiguer des soins et de fournir du soutien aux patients de *VOJ* et aux membres de leur famille, en respectant la philosophie des soins palliatifs.

Attendu que la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada exige que *VO*, en tant qu'organisme de bienfaisance enregistré, dirige et contrôle l'administration de ses activités de bienfaisance.

Attendu que *VO* souhaite signer un accord avec *VOJ* pour aider à l'administration des activités de bienfaisance de *VO*.

Par conséquent :

VO et *VOJ* acceptent, à l'avantage mutuel des deux parties, de collaborer et de coopérer dans l'administration d'activités de bienfaisance qui respectent les directives établies par l'Agence du revenu du Canada, la loi sur les sociétés de (*indiquez votre province*), ainsi que la constitution et les règlements administratifs de *VO*, et qui respecte la philosophie des soins palliatifs indiquée dans le *Modèle de guide des soins palliatifs* (mars 2002) de l'Association canadienne de soins palliatifs.

VO accepte de faire des dons de bienfaisance et de distribuer des fonds à *VOJ* pour faciliter la prestation de soins palliatifs aux patients dont il est responsable et aux membres de leur famille.

VO et VOJ conviendront par écrit de toute utilisation prévue des fonds de bienfaisance transférés à VOJ par VO, avant la remise de ces fonds. L'utilisation des fonds peut comprendre, sans s'y limiter :

- a) l'embauche de personnel professionnel qui offre des soins directs aux patients;
- b) l'achat de médicaments pour les patients;
- c) l'achat d'équipement et de matériel didactique en vue de faciliter les soins;
- d) d'autres projets spéciaux jugés acceptables par les deux parties

VO et VOJ conviennent d'un budget annuel au moins un mois avant la date de la distribution initiale des fonds de VO à VOJ, puis chaque année, au moins deux mois avant le premier jour de janvier, c'est à dire le premier jour de l'exercice financier de VOJ. VO versera régulièrement des fonds de bienfaisance à VOJ, aux intervalles convenus. VOJ fournira des rapports de progrès trimestriels à VO concernant l'utilisation des fonds de bienfaisance transférés, et il accepte de permettre aux représentants de VO qui lui rendent visite d'inspecter le projet, à court préavis raisonnable.

Tout écart dans l'utilisation des fonds par rapport aux conditions établies au début de chaque exercice sera considéré comme un « projet spécial », et il faut en faire la demande par écrit auprès de VO.

En tout temps, VO peut refuser d'effectuer un paiement de fonds de bienfaisance s'il juge les documents et les rapports de progrès insatisfaisants, ou s'il a l'impression que les actions de VOJ enfreignent directement les directives de l'Agence du revenu du Canada, de la loi sur les sociétés de (*indiquez votre province*), ou de la constitution et des règlements administratifs de VO.

À des fins de vérification, les deux parties consigneront précisément toutes les réceptions et les dépenses de fonds provenant de donateurs à l'intention du projet de jumelage dans un grand livre général distinct de leurs livres comptables respectifs.

Adopté le ____ jour de _____ 200__.

Au nom du projet de jumelage des soins palliatifs de VO - VOJ :

Pour VO :

Témoin

Nom et poste

Témoin

Nom et poste

Pour VOJ :

Témoin

Nom et poste

Témoin

Nom et poste

ANNEXE G

Formulaire d'engagement dans le cadre du projet de jumelage

Nom de votre organisme: _____

Adresse: _____

Téléphone: _____

Courriel: _____

Nom du projet: _____

Détails sur le donateur

Nom : _____

Adresse: _____

Téléphone: _____

Courriel : _____

Je désire devenir partenaire de (*nom de votre organisme*) pour appuyer les travaux en soins palliatifs de (*pays*) par l'entremise de (*nom de votre organisme de jumelage*).

1. J'accepte de faire un don mensuel de :

10 \$ par mois

20 \$ par mois

50 \$ par mois

100 \$ par mois

Autre _____

par déductions automatiques sur ma carte de crédit

OU _____ par chèques postdatés.

2. J'accepte de faire un don unique de _____
pour appuyer les projets spéciaux de (*nom de votre organisme*).

RENSEIGNEMENTS SUR LA CARTE DE CRÉDIT

Type de carte : _____

Numéro de carte: _____ Date d'expiration: _____

Nom indiqué sur la carte de crédit (lettres moulées) : _____

Signature: _____

Les chèques doivent être faits à l'ordre de (*nom de votre organisme*).

ANNEXE H

Examen des progrès

Date: _____

Nous avons terminé les étapes suivantes :

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

Nos prochaines étapes à suivre sont :

- _____

- _____

- _____

- _____

- _____

ANNEXE I

Évaluation du projet et du partenariat

(Les renseignements contenus dans cette évaluation ont été adaptés à partir du manuel de jumelage de la Coalition interagence sida et développement.)

Efficacité du projet

Quelle a été l'incidence du projet de jumelage sur l'apprentissage de nouvelles habiletés, méthodes ou connaissances par les membres de l'équipe dans une ou plusieurs des catégories suivantes?

- Stratégies en matière de soins, de traitement ou de soutien
- Initiatives d'ordre juridique et éthique et relatives aux droits de la personne
- Création et renforcement d'un réseau officiel
- Élaboration et défense de politiques
- Renforcement des compétences en communication
- Renforcement des compétences en collecte de fonds
- Renforcement des compétences en gestion (gestion de changements, de temps ou de projets; planification stratégique)
- Recherche communautaire
- Établissement du conseil d'administration
- Formation et aide technique sur l'utilisation de la recherche pour améliorer et évaluer la prestation de services

Degré de réalisation de vos objectifs

- Nombre de participants
- Quantité de matériel élaboré
- Quantité de matériel distribué
- Nombre d'ateliers donnés
- Nombre de patients et de familles ayant reçu des services

Incidence du projet

- Changement de comportement
- Changement de connaissances
- Changement d'attitude
- Changement de politique
- Changement pratique
- Changement en dehors du projet de jumelage

Vision et mission

- Le projet de jumelage a permis de faire progresser le mandat organisationnel de chaque partenaire de jumelage.
- Les réalisations du projet de jumelage sont directement liées au but du partenariat.
- Les partenaires ont une meilleure compréhension de leurs priorités et de leurs points de vue respectifs.

Efficacité du partenariat

Quelle a été l'incidence du projet de jumelage sur les éléments suivants?

- Renforcement des capacités
- Détermination des pratiques exemplaires en matière de soins palliatifs
- Accroissement de l'efficacité des programmes
- Élargissement des horizons
- Établissement de relations
- Solidarité
- Établissement d'un mouvement mondial

Valeur du partenariat

- Niveau de soutien et de ressources pour maintenir le partenariat et répondre aux besoins de votre plan de projet
- Degré d'engagement des deux organismes dans le cadre du partenariat
- Égalité
- Importance égale attachée aux idées des deux parties

Réussite du projet

- Les partenaires ont réalisé les activités prévues au moyen des ressources désignées (temps, financement, matériel et personnel).
- Les deux partenaires avaient l'impression d'avoir un niveau de contrôle et de responsabilité équitables dans le cadre du projet.
- Les deux partenaires de jumelage avaient l'impression que l'on attachait de l'importance à leurs idées et qu'elles étaient intégrées au projet.
Les deux partenaires perçoivent les relations de travail comme positives.

Leçons apprises

- Déterminez les obstacles et les difficultés
- Déterminez les stratégies pour éviter ou régler les problèmes, si le projet se poursuit

Plan d'avenir

- Décrivez comment vous mettrez fin au projet.
- Formulez des recommandations pour l'avenir.

RÉFÉRENCES WEB

Ajoutez un lien électronique pour les documents suivants :

- 1) Modèle de plan de projet terminé
 - 2) Modèle de lettre de motivation
 - 3) Modèle d'accord d'amitié
 - 4) Modèle de convention de mandat
 - 5) Modèle de liste de priorités
-