

1. Modèle de plan de projet terminé

Victoria Hospice Society

Plan du projet pilote

Numéro du projet :

Auteur :	Comité directeur
Date de création :	Le 26 novembre 2007
Dernière mise à jour :	Le 15 février 2008
Version :	Version définitive

Définition du 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.

Vision du jumelage au Victoria Hospice

Garantir des soins de fin de vie de qualité à tous, grâce au partage des ressources, des connaissances et de l'expertise.

Note : Dans ce document, le terme « bénévoles » fait référence aux bénévoles du projet qui peuvent être des employés rémunérés et non rémunérés du Victoria Hospice ou d'autres personnes associées à ce projet.

But

Ce projet pilote explorera les avantages mutuels à réaliser grâce au transfert et à l'échange des connaissances et de l'expertise en matière de soins palliatifs et de fin de vie, entre les bénévoles du Victoria Hospice et un organisme d'un autre pays.

Ce projet reste fidèle à la vision du Victoria Hospice : « des soins de fin de vie de qualité pour tous ». Cette vision s'observe également dans notre énoncé de mission : « Améliorer la qualité de vie des personnes gravement malades, mourantes et en deuil grâce à des soins spécialisés et de compassion, à l'éducation, à la recherche et à la défense des droits » [traduction libre]. Il n'y a pas de frontières nationales à l'application de ces principes directeurs. Les compétences qui ont été bien développées au sein du Victoria Hospice pour combler les besoins de notre collectivité locale peuvent contribuer à répondre à des besoins semblables dans des centres de soins palliatifs ailleurs dans le monde. Par la même occasion, il y a des avantages mutuels à en tirer. En effet, il est possible d'échanger de l'information et des méthodes pour traiter les problèmes physiques, psychologiques et spirituels relatifs aux soins palliatifs et de fin de vie.

Victoria Hospice peut tirer des avantages considérables par l'apprentissage de pratiques parallèles des soins de fin de vie et par un accroissement de notre compréhension de différentes contributions culturelles au processus de prestation des soins palliatifs et de fin de vie, tout en approfondissant notre engagement envers cet important travail.

Contexte

Dans de nombreux pays, les soins palliatifs et de fin de vie sont pratiquement inexistantes. Il en résulte donc des souffrances intolérables pour les patients qui n'ont pas accès aux soins, aux médicaments et à l'équipement adéquats (consulter l'article du *New York Times* du 11 septembre 2007 intitulé *In India, a Quest to Ease the Pain of the Dying*).

Depuis longtemps, les employés du Victoria Hospice se rendent dans d'autres pays pour offrir leur expertise et leur expérience dans les soins palliatifs et de fin de vie sans l'appui officiel de notre organisme.

Victoria Hospice a manifesté son appui périphérique en fournissant du matériel, tel que son manuel intitulé *Medical Care of the Dying* (soins médicaux prodigués aux mourants), mais la possibilité de former un partenariat de jumelage avec un organisme d'un pays en développement ayant des objectifs semblables pour les personnes nécessitant des soins palliatifs et de fin de vie, est une idée que Victoria Hospice caresse depuis un certain temps.

Nous ne serions pas le premier établissement à établir un « jumelage » avec un autre centre de soins palliatifs dans une autre région du monde. Il y a environ deux ans, Nanaimo Hospice a amorcé un projet de jumelage avec un programme de soins palliatifs à Bhaktapur, une ville située dans la région de Katmandou, au Népal. À l'heure actuelle, ce projet a permis à l'hôpital Bhaktapur spécialisé dans la lutte contre le cancer (le Bhaktapur Cancer Hospital) de recevoir des ressources financières, pratiques et humaines, comme des médicaments et de la formation à l'intention du personnel, pour soutenir les progrès continus et la viabilité de leur programme de soins palliatifs.

Le projet Nanaimo-Bhaktapur est stimulé par les efforts des bénévoles et financé grâce à plusieurs activités de collecte de fonds au sein de la collectivité de Nanaimo. De toute évidence, les employés du Nanaimo Hospice et la collectivité des soins palliatifs ont généreusement donné de l'argent pour soutenir les initiatives actuelles du projet. Grâce à l'engagement de fournir une somme minimale d'environ 400 dollars par mois recueillis par des bénévoles, l'organisme de jumelage a été en mesure d'embaucher deux infirmières et une aide-infirmière à temps plein et d'acheter des médicaments dont on avait absolument besoin.

Nanaimo Hospice est prêt à appuyer notre projet en partageant avec nous leurs documents, leur expérience pratique et leurs connaissances pour nous guider.

Au sein du Victoria Hospice, un comité directeur non officiel chargé du jumelage de bénévoles a été formé. Il est constitué d'un groupe restreint comptant six membres dévoués. Le directeur général en assure le parrainage et la surveillance pour étudier la viabilité et la faisabilité de créer un projet pilote pour former un partenariat de jumelage avec un autre organisme de soins palliatifs ailleurs dans le monde. D'autres membres du personnel du Victoria Hospice se sont dits intéressés au projet et souhaitent manifester leur appui et participer à l'effort de différentes façons. Plusieurs membres du comité ont déjà acquis une expérience à l'étranger.

RECOMMANDATION

Le comité directeur recommande au comité de gestion et au conseil de la société que Victoria Hospice appuie la proposition telle qu'elle est décrite ci-après. Le choix de l'organisme de jumelage sera fondé sur des critères établis et sur une vérification sur place des lieux effectuée par le D' Fraser Black, qui sera en Inde et au Népal pour des activités médicales non associées à Victoria Hospice et non financées par cet organisme.

Objectifs du projet

1. Accroître les connaissances et l'expertise des personnes qui participent aux soins palliatifs et de fin de vie au sein des deux organismes.
2. Acquérir une sensibilisation aux réalités culturelles des patients ayant des antécédents différents.
3. Intensifier l'engagement envers notre vision « des soins de fin de vie de qualité pour tous ».
4. Exprimer nos valeurs dans un autre contexte qui renforce leur signification.
5. Apprendre d'autres méthodes pour assurer une présence auprès des patients et de leurs familles.
6. Créer des occasions pour faire montre de générosité.

La portée

Une entente contractuelle de trois ans sera établie entre la Victoria Hospice Society et un organisme de soins de santé d'un autre pays. Le comité directeur de jumelage du Victoria Hospice offrira, pour une période limitée et par l'entremise de son budget approuvé, des ressources financières, de l'équipement, du matériel didactique et de l'expertise à notre partenaire en fonction de ses demandes. L'accord comprendra une clause de résiliation convenue entre les parties dans l'entente officielle. De plus, le projet sera soumis à une évaluation par les deux parties à des intervalles convenus et à une évaluation finale après l'expiration de la durée du contrat (voir le Modèle de convention de mandat).

Ce projet compte principalement sur des bénévoles pour concevoir, organiser, gérer et soutenir le projet avec l'aide du Victoria Hospice pour surveiller les finances.

En nous fondant sur des critères établis, nous collaborerons avec un organisme de soins de santé d'un autre pays qui souhaite développer ses ressources et qui aimerait avoir accès à de l'aide et à de l'expertise pour la prestation de soins palliatifs et de fin de vie au sein de sa collectivité.

La VHS ne financera pas les congés, les frais de déplacement et les autres frais engagés par le personnel de la VHS. Ces frais et d'autres dépenses seront pris en charge grâce à la collecte de fonds ou à des demandes de subvention présentées auprès d'organismes nationaux et internationaux.

Le Nanaimo Hospice a constaté qu'une visite à son organisme de jumelage était essentielle pour établir des relations, évaluer les conditions sur place et orienter les activités, ainsi que pour fournir une assistance. Un fonds de voyage de 4 000 dollars a été établi afin de permettre au personnel de se rendre sur place.

Avantages

1. Apprendre différentes façons de réduire la douleur et la souffrance.
2. En apprendre davantage sur le passage de la vie à la mort dans différentes cultures.
3. Prendre connaissance des approches alternatives et complémentaires pour alléger la souffrance.
4. Rehausser l'image du Victoria Hospice au sein de la collectivité, ce qui permet d'établir de nouveaux partenariats avec les membres de la collectivité et de motiver des donateurs de différents secteurs de la collectivité.
5. Enrichir l'expérience de travail du personnel.
6. Réaffirmer notre engagement envers nos valeurs en matière de respect, de compassion, d'intégrité, de dévouement, de collaboration et d'excellence au moyen d'interventions concrètes et pratiques.
7. Faire appel aux ressources et aux compétences d'anciens employés de la VHS qui souhaitent consacrer du temps et de l'énergie à ce projet et à cette initiative.
8. Renouveler l'énergie, l'expérience et la passion du personnel en s'associant à un objectif plus large.
9. Contribuer à attirer l'attention sur la nécessité de veiller à ce que chaque citoyen du monde ait accès à des soins palliatifs.
10. Partager des expériences afin de développer davantage les ressources éducatives et pédagogiques du Victoria Hospice et de l'organisme de jumelage.

CRITÈRES POUR CHOISIR UN ORGANISME DE JUMELAGE

Pour assurer le succès du jumelage, les critères suivants ont été établis :

1. Un organisme de soins palliatifs et de fin de vie dans un pays en développement ayant manifesté de l'intérêt pour être un partenaire de jumelage dans le but d'améliorer les soins palliatifs.
2. L'organisme éventuel de partenariat de jumelage a des buts et des objectifs semblables à ceux poursuivis par le Victoria Hospice.
3. Des personnes ou des groupes sont prêts à soutenir le projet au sein des deux organismes.
4. Une connaissance pratique de l'anglais est nécessaire, car la VHS n'est pas en mesure de correspondre dans d'autres langues.
5. Un climat politique stable afin d'aider à protéger la viabilité du projet au cours de sa vie utile.
6. Des membres du personnel de la VHS ou des personnes connues de la VHS ont entretenu des contacts ou ont eu des expériences de travail antérieures avec l'organisme.
7. La capacité de cerner les possibilités d'apprentissage mutuel et de transfert des connaissances qui contribueront à l'amélioration de chaque organisme.

Les principaux résultats attendus

1. La création d'un comité directeur chargé du projet de jumelage.
2. La nomination d'un parrain (le directeur général du Victoria Hospice) qui fera rapport des activités au conseil et au comité de gestion.
3. L'établissement des critères pour choisir l'organisme.
4. La détermination de la portée, des activités, des résultats attendus, des risques et des problèmes liés aux services offerts pour répondre aux besoins de l'organisme partenaire.
5. La définition des responsabilités mutuelles dans l'atteinte des buts du projet.
6. L'élaboration d'un contrat entre les deux parties qui désigne les organismes et les exigences mutuelles.
7. La signature d'un accord d'amitié.
8. L'établissement des processus de collecte de fonds.
9. La création de liens de communication avec toutes les parties prenantes.
10. L'établissement du processus d'évaluation du projet.
11. L'engagement du Victoria Hospice et de l'organisme partenaire en ce qui concerne les finances et le temps consacré au projet.

Les parties prenantes

- Le conseil d'administration de la Victoria Hospice Society
- Le conseil d'administration de la fondation du Victoria Hospice
- Wayne Peterson, directeur général de la VHS et parrain
- Les employés rémunérés et non rémunérés (bénévoles) du Victoria Hospice
- Les anciens employés (p. ex. les retraités) et les employés des partenaires de la collectivité intéressés (p. ex. les infirmières en soins à domicile et en milieu communautaire)
- L'organisme de jumelage
- Les éventuels donateurs de la collectivité
- L'Association internationale de soins palliatifs

Les contraintes associées au projet

1. La possibilité de composer avec de ressources limitées : les ressources humaines et le temps
2. La possibilité d'une incompréhension et d'un manque de soutien de la part des parties prenantes
3. Les défis des communications au sein de la VHS, entre les membres du comité directeur et du personnel, ou entre la VHS et l'organisme de jumelage dans le pays en développement.

Les jalons

Voici les principaux jalons du projet :

<i>Jalon</i>	<i>Date cible / date d'achèvement</i>	<i>Partie responsable</i>
La création du comité directeur	Décembre 2007	D ^r Fraser Black, conseiller, ainsi que Susan, Marjorie, Lorea, Wayne, Lucie et Caelin
L'achèvement de la charte du projet	Janvier 2008	Le comité directeur
L'établissement du mécanisme de communication de l'information à la direction	Janvier	Wayne
L'établissement des critères pour le choix de l'organisme de jumelage	Janvier	Le comité directeur
La présentation de la charte du projet au conseil d'administration et à la direction de la VHS à des fins d'approbation	Février	Wayne
La finalisation du budget du projet de jumelage 2008-2009	Mars	Wayne
Le choix de l'organisme de jumelage	Mars	Le comité directeur et le D ^r Fraser Black
La signature d'un accord d'amitié	Mai	Le président du conseil et le directeur général
L'achèvement d'une évaluation détaillée des besoins en matière de jumelage	Juin	Le comité directeur
L'élaboration d'un plan d'activités et de la stratégie de collecte de fonds	Juillet	Le comité directeur
La signature d'une convention de mandat	Juillet	Le DG et le représentant désigné de l'organisme de jumelage
L'approbation du plan d'activités par le conseil de la VHS	Septembre	Wayne
Le début des efforts de collecte de fonds	Septembre	Toutes les parties
Le début du transfert des ressources à l'organisme de jumelage	Automne 2008	Le gestionnaire de projet
L'évaluation du projet	Printemps et été 2009	Le comité directeur
Les recommandations au conseil concernant une participation au-delà de la période contractuelle.	Février 2011	Le comité directeur

Le financement

Dans son budget de 2007, le Victoria Hospice a consacré 5 000 dollars pour aider à structurer et à soutenir l'élaboration d'un projet pilote, étant entendu qu'une fois le plan du projet établi, il faudra obtenir l'approbation du comité de gestion et du conseil.

Il est proposé que Victoria Hospice double les dons reçus jusqu'à concurrence de 400 dollars par mois au cours de la période de trois ans du projet pilote, une fois que les accords avec l'organisme de jumelage auront été signés. La contribution maximale faite par le Victoria Hospice sera de 4 800 dollars par année pendant trois ans. Un examen annuel sera effectué, et on procédera à un examen final au terme de la période de trois ans pour évaluer les résultats.

Les fonds seront attribués chaque trimestre à l'organisme de jumelage, et un processus de surveillance des fonds sera mis en place.

La collecte de fonds

- Le comité directeur de jumelage du Victoria Hospice travaillera de concert avec la Victoria Hospice and Palliative Care Foundation afin de s'assurer que le projet de jumelage trouvera du financement auprès de sources et d'une manière qui ne compromettent pas le financement des activités actuelles de la VHS.
- On s'attend à ce que les contributions financières proviennent de dons volontaires mensuels sous forme de chèques postdatés.
- Des contributions proviendront également d'activités de financement, telles que des soupers, des encans silencieux, des lavothons, des thés et la présentation de diaporamas sur l'organisme partenaire de jumelage et sur son pays.
- Le service des finances de la VHS assurera la gestion des contributions liées au projet de jumelage afin d'en assurer l'intégrité et la responsabilisation financières.
- Les projets de collecte de fonds seront délégués aux bénévoles qui les mèneront.
- Les projets de collecte de fonds seront supervisés par le comité directeur.
- Les dons proviendront également des citoyens qui soutiennent le désir du Victoria Hospice d'enseigner et d'en apprendre davantage sur les services palliatifs et de fin de vie grâce à ce type de partenariat.
- Des contributions proviendront également de subventions de cliniques ou d'organismes de soins de santé, de bienfaisance ou voués à l'éducation.
- Des contributions proviendront également de partenariats avec des organismes établis, p. ex. des organismes déjà bien établis dans la collectivité.

L'UTILISATION DES FONDS

Pour le projet, 80 p. 100 des fonds recueillis seront directement attribués au soutien des activités de l'organisme de jumelage.

Les 20 p. 100 restants seront attribués, au besoin, au soutien des tâches administratives et de la communication du Victoria Hospice et, si les fonds le permettent, aux frais de déplacement des bénévoles sur les lieux pour aider directement l'organisme de jumelage, établir des relations de partenariat plus solides et évaluer les progrès réalisés.

Compte tenu des fonds limités, on prévoit que le budget permettra à 2 ou 3 personnes d'effectuer au moins une visite sur place pour les raisons susmentionnées. Les autres personnes intéressées à visiter l'organisme de jumelage devront prendre en charge leurs frais de déplacement ainsi que les dépenses connexes.

Des accords financiers devront être scellés 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.

Pour l'organisme de jumelage, les fonds peuvent servir à ce qui suit :

- l'achat et l'acheminement de fournitures médicales et d'autres matériels connexes;
- l'embauche de personnel local;
- la formation du personnel local;
- le financement des frais de déplacement de membres du personnel de l'organisme de jumelage pour une formation à la VHS;
- le soutien à des projets spéciaux et imprévus;
- combler d'autres besoins précis;
- rembourser les frais de déplacement d'un ou plusieurs membres du personnel vers les centres de formation appropriés de leur propre région.

Pour les employés et les bénévoles du Victoria Hospice, les fonds peuvent servir à ce qui suit :

- l'élaboration ou l'élaboration en collaboration avec l'organisme de jumelage de programmes d'études et de matériel didactique;
- une formation pour se sensibiliser aux réalités culturelles et la fourniture de matériel didactique pour soutenir les soins palliatifs dans le pays de jumelage; ainsi qu'une formation interculturelle donnée par le Centre de communication interculturelle de l'Université de la Colombie-Britannique, soit un minimum de 250 dollars par personne plus les frais de déplacement éventuels jusqu'à Vancouver, ou la fourniture d'une formation aux employés intéressés qui sera donnée par un formateur qui se déplace au Victoria Hospice;
- une allocation pour les frais de déplacement afin de soutenir les soins palliatifs dans le pays de l'organisme de jumelage pour une période désignée limitée; les membres du personnel travailleraient conformément à un budget prévu d'avance, accepté par les deux organismes;
- assurer la formation des membres du comité directeur sur les aspects juridiques et les subtilités associés au fait de traiter et de recevoir des dons et des biens, et sur la gestion sécuritaire et efficace des dons, des transferts d'argent, des formulaires de visa, etc.;
- assumer le fait que le personnel et les bénévoles du Victoria Hospice travaillent comme bénévoles à l'organisme de jumelage sans rémunération du Victoria Hospice ou de l'organisme de jumelage.

COÛTS SUPPLÉMENTAIRES

Les entrepreneurs

Des entrepreneurs ne sont pas requis dans le cadre de ce projet pilote.

L'équipement

Il sera probablement nécessaire de faire affaire avec une entreprise informatique ayant une bonne réputation pour la fourniture d'équipement technique, l'installation et l'entretien de l'équipement dans le pays du jumelage.

Il pourrait s'avérer nécessaire d'acheter de l'équipement pour faciliter la communication de façon ponctuelle, comme un ordinateur, un télécopieur et un service téléphonique, pour l'organisme de jumelage. L'achat ponctuel d'un appareil photo numérique pourrait également s'avérer nécessaire pour transmettre des photos à Victoria Hospice ou à l'organisme de jumelage afin d'être en mesure de visualiser les changements apportés au projet et d'assurer une communication continue. Le coût estimatif de cette dépense ponctuelle est d'environ 1000 dollars.

Les communications

Un système téléphonique qui permet de retracer les appels téléphoniques et de les imprimer, et d'assumer les responsabilités liées aux dépenses. Le coût estimatif de ce service est de 200 dollars par année.

Les expéditions

Le recours à des entreprises de transport sera nécessaire pour expédier l'équipement et les fournitures.

Les exigences concernant les déplacements à venir

Les visites sur place et le budget alloué à ces déplacements doivent être déterminés d'un commun accord entre la VHS, le comité directeur et l'organisme de jumelage.

LES RÉUNIONS ULTÉRIEURES

1. Une fois le projet lancé, on tiendra des réunions bihebdomadaires des bénévoles. À mesure que le projet progressera, des réunions pourront être organisées pour discuter ou présenter des rapports spéciaux des membres du personnel qui ont travaillé en collaboration d'une façon ou d'une autre avec des membres du comité du projet de jumelage, ou qui sont allés dans le pays de jumelage et souhaitent en faire rapport.
2. Les réunions peuvent exiger le recours à des salles plus grandes pour permettre à des groupes plus importants d'assister à des présentations. Il est peu probable que cela entraîne des frais.
3. Des dépenses en service de restauration peuvent être effectuées pour une présentation spéciale du projet de jumelage ou une collecte de fonds, mais ces dépenses ne sont pas prévues pour les réunions régulières. Si on a recours à des services de restauration, le budget éventuel pourrait être d'environ 500 dollars ou moins par année.

AUTRES DÉPENSES FUTURES ÉVENTUELLES

Les rétributions éventuelles d'une ou de plusieurs personnes appuyant ce projet qui ont fait d'importantes contributions sans être rémunérées; ces dépenses pourraient totaliser un maximum de 500 dollars par année.

Les rôles et les responsabilités

Les descriptions suivantes définissent les rôles et les responsabilités générales des ressources qui appuient ce projet.

<i>Rôle</i>	<i>Responsabilités</i>
Parrain	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Directeur général du Victoria Hospice <input type="checkbox"/> Veille à ce que le projet soit exécuté tel qu'il a été initialement conçu et selon les paramètres établis par le comité de gestion et le conseil <input type="checkbox"/> Fait rapport des progrès réalisés au conseil <input type="checkbox"/> Rend compte de la situation au comité de gestion <input type="checkbox"/> Facilite le règlement des questions soulevées et résout les problèmes qui surgissent au sein du comité directeur
Comité directeur	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Planifie et contrôle les activités du projet <input type="checkbox"/> Fournit des conseils d'experts au gestionnaire de projet et aux chefs d'équipe <input type="checkbox"/> Détermine quelles seront les ressources allouées
Gestionnaire de projet	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coordonne la livraison des documents <input type="checkbox"/> Établit l'acquisition des ressources <input type="checkbox"/> Exécute les tâches assignées dans les délais prévus selon le plan projet <input type="checkbox"/> Communique sur une base régulière, comme il a été convenu, l'état d'avancement du projet et l'information touchant le projet au parrain, aux comités et aux parties prenantes <input type="checkbox"/> S'assure que toutes les tâches et les résultats attendus du projet respectent les normes de gestion de la qualité, le cas échéant, et conviennent au projet
Chefs d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assure la responsabilité de la livraison des produits dans le cadre d'un sous-projet ou d'un volet du projet <input type="checkbox"/> Détermine les besoins en matière de ressources <input type="checkbox"/> Exécute les tâches assignées dans les délais prévus selon le plan projet <input type="checkbox"/> Gère les questions, les décisions, les changements et les problèmes pour tenter de les résoudre au niveau du sous-projet <input type="checkbox"/> Recueille l'information sur l'état du projet auprès des membres de l'équipe et la communique au gestionnaire de projet sur une base régulière, comme il a été convenu <input type="checkbox"/> Participe à la gestion du projet

Le contrôle du projet

1. Le gestionnaire de projet présentera un compte rendu après chaque réunion du comité directeur ou après un événement important ayant une incidence sur le projet de jumelage.
2. Les communications concernant l'organisme de jumelage se feront par courriel, par téléphone ou lors de réunions en personne. Le partage de l'information se fera soit ponctuellement par courriel avec les autres membres du comité ou avec le personnel, si cela est urgent, soit sur une base hebdomadaire lors des réunions du comité directeur, si ce n'est pas urgent. La conception et l'esprit de la communication sont de tenir au courant tous les membres du personnel de toute nouvelle ou de tout progrès important concernant le projet.
3. Toutes les ententes et les communications avec l'organisme de jumelage seront rédigées et enregistrées par écrit et préciseront la date et l'heure de la communication.
4. Toutes les ententes avec l'organisme de jumelage seront rédigées sous une forme juridique, conformément à la constitution et aux règlements administratifs de la VHS, et préparées en double, suivant la politique de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada et dans le respect des directives de l'Agence du revenu du Canada, de la *Loi sur les sociétés* de la Colombie-Britannique et de l'esprit et la philosophie de l'Association canadienne de soins palliatifs et de la Victoria Hospice Society.
5. Les communications régulières seront entamées et facilitées par les membres du comité directeur du Victoria Hospice et de l'organisme de jumelage, avant, pendant et après que des accords mutuels officiels auront été conclus et signés par les deux parties. C'est le comité directeur qui déterminera qui communiquera avec qui et quelle sera la teneur de ce qui sera communiqué à l'organisme de jumelage, avec l'idée d'aller de l'avant au moyen de communications claires, organisées et cordiales.
6. Les obstacles connus à la communication feront l'objet de discussions avec l'organisme de jumelage, avant que des ententes de jumelage soient signées, et seront pris en compte lors des communications avec tout membre du personnel de l'organisme de jumelage.
7. Si pour une raison quelconque, la communication devient difficile avec tout membre du comité ou du personnel de l'organisme de jumelage, le problème devra être porté à l'attention du parrain de la VHS pour qu'une solution soit trouvée. L'esprit ou le ton de la communication doit être axé sur la bienveillance, la clarté, le soutien et la cordialité.
8. Dès qu'ils surviennent, les obstacles culturels seront cernés et feront l'objet de discussions entre les deux parties, dans un esprit de cordialité et d'apprentissage mutuel.
9. Les dates des réunions seront communiquées rapidement par courriel au personnel et aux membres du comité.
10. Tout membre du personnel du Victoria Hospice qui souhaite s'absenter de son travail au Victoria Hospice doit le faire conformément aux politiques sur les vacances de l'organisme.
11. Les membres du personnel qui visitent l'organisme de jumelage dans le cadre d'un échange de travail devront faire un compte rendu ou une présentation au comité directeur et inviter des membres du conseil et de la direction à y assister. Ce compte rendu devra être fait moins d'un mois après leur retour de leur projet d'échange.
12. Un document écrit sur les résultats de ce voyage devra également être rédigé. Ce rapport écrit sera distribué aux membres du comité exécutif, du comité de gestion et du conseil de la VHS, ainsi qu'à l'organisme de jumelage. Des photos seraient également utiles comme complément d'explication et d'information destiné à toutes les personnes qui appuient le projet de jumelage.
13. La communication sur le projet de jumelage de la VHS qui s'adresse à la population et aux médias sera facilitée grâce à un coordonnateur des communications ou à un membre désigné du comité directeur, qui soumettra d'abord l'information au parrain de la VHS à des fins d'examen.

L'évaluation des risques

Au nombre des risques possibles, mentionnons les pertes d'argent, de temps et sur le plan de la santé, les malentendus entre les groupes culturels et les risques inconnus attribuables à un conflit politique ou à une catastrophe naturelle.

1. La perte d'une importante somme d'argent
2. La perte de temps
3. La perte en matière de santé
4. Les malentendus entre les groupes culturels
5. Un changement d'engagement de la part de l'une ou l'autre partie
6. Les risques inconnus attribuables à un conflit politique ou à une catastrophe naturelle
7. Le caractère imprévisible du financement

Nombre	Événement à risque supposition	Incidence si le risque se concrétise (F, M E)	Probabilité de concrétisation (F, M E)	Plan d'atténuation
1.	La perte d'une importante somme d'argent	Élevée	Faible	Une évaluation minutieuse de la responsabilité à l'avance; une évaluation continue
2.	La perte de temps	Élevée	Moyenne	Une évaluation continue du plan
3.	La perte en matière de santé	Élevée	Faible	Une évaluation continue des préoccupations en matière de santé
4.	Les malentendus entre les groupes culturels	Élevée	Élevée	Les communications entre les partenaires doivent être menées avec clarté et délicatesse; un plan de communication en vue de régler les conflits doit être adopté
5.	Un changement d'engagement de la part de l'une ou l'autre partie	Élevée	Faible à moyenne	Une vérification de l'état d'avancement; des communications fréquentes; appui et une évaluation des préoccupations à mesure qu'elles surgissent
6.	Les risques inconnus attribuables à un conflit politique ou à une catastrophe naturelle	Moyenne à élevée	Moyenne à élevée	Être à l'affût des problèmes éventuels; l'incidence dépend de l'étendue du problème; exercer un jugement raisonnable
7.	Le caractère imprévisible du financement	Élevée	Faible	Un intérêt marqué et le modèle de Nanaimo témoignent d'un appui et d'un intérêt constant

Examen du projet et critères d'achèvement

Le projet sera considéré comme un succès si :

- toutes les parties sont satisfaites de l'interaction;
- les buts et les objectifs mutuels ont été atteints;
- on a appris quelque chose d'important qui peut être appliqué aux deux endroits;
- les tâches prioritaires ont été effectuées;
- l'évaluation du projet est positive;
- toutes les ressources reçues en dons ont été comptabilisées;
- les deux parties sont satisfaites de la réalisation de l'entente contractuelle.

Le projet sera considéré comme achevé :

- lorsque la durée de l'entente contractuelle aura pris fin; ou
- au moment du désengagement du projet, comme cela est autorisé dans l'entente contractuelle.