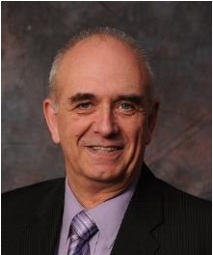


Développer un réel partenariat pour la clientèle



M Michel Tanguay, président du comité des usagers
du Centre d'hébergement Champlain Gouin



Monica Pitre, consultante chez Dimension Humaine
experte conseil en humanisation des soins et
services

A close-up, slightly blurred photograph of a dog's face, showing its eye, ear, and snout. The dog has dark fur around its eye and lighter fur on its snout. The background is a soft, out-of-focus light brown color.

Objectifs

- 1) Prendre conscience de l'importance de développer de réels partenariats
- 2) Comprendre les enjeux et obstacles liés au partenariat
- 3) S'outiller pour engager un changement de culture qui facilitera le partenariat

The background of the slide features three King penguins standing on a sandy beach. They are facing each other in a triangular arrangement, with their heads tilted upwards. The penguins have black heads and necks with a prominent yellow patch on their throats. Their bodies are primarily white with black wings and tails. The overall scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Contenu

Qui sont les partenaires

Prendre conscience de l'importance de développer de réels partenariats

La structure de participation

Les rôles des partenaires

Le continuum d'engagement

Les clés pour développer de réels partenariats

Pistes de réflexion

Conclusion

Questions et commentaires

Qui sont les partenaires?

Partenaires externes

Bénévoles

Gestionnaires

Employés

Proches

Clients

**Donc... toute
personne qui
touche de près ou
de loin à
l'organisation**

A vibrant clownfish with orange and white stripes is swimming in a sea anemone. The anemone's tentacles are light pink and surround the fish. The background is a soft, out-of-focus light brown.

L'importance de développer de réels partenariats

Pour faire
sens

Pour susciter
l'engagement!

Pour le
bénéfice de
tous!

Les rôles des partenaires

Partenaire	Collaborateur	Coach/formateur
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• Client/proche participe au plan d'intervention individualisé et à la prise de décision• Client/proche participe aux soins et services• Intervenant contribue à la modification de son plan de travail	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• Siège sur des comités• Répond à des sondages• Participe à des groupes de discussion• Réalise des audits• Participe à l'élaboration ou à la révision de programmes	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">• Soutient : admission d'un client, orientation d'un employé• Forme : clients/proches ou employés
<p>Influence sur une personne ou un petit groupe d'intervenants</p>	<p>Influence à l'échelle organisationnelle</p>	<p>Influence sur une personne ou à l'échelle organisationnelle</p>

Les clés pour développer de réels partenariats



Entretenir des relations interpersonnelles saines

Comprendre la réalité de l'autre

Adapter son niveau de langage

Avoir la bonne approche

Démontrer de l'ouverture

Être reconnaissant

Faire des retours pour démontrer l'impact de l'implication



Les autres clés pour développer de réels partenariats

Saisir toutes les occasions de participation

Se préparer et préparer les partenaires à une contribution optimale

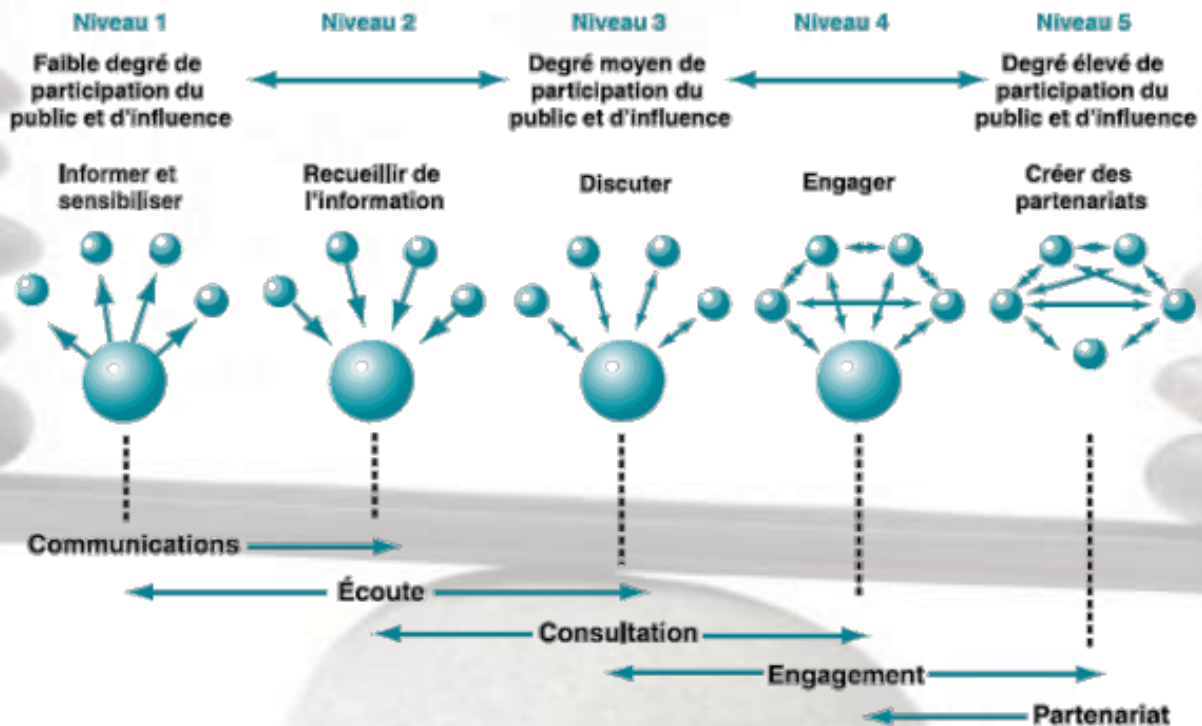
Faire émerger les forces des partenaires

Avoir les bons outils pour structurer le partenariat

Consulter pour déterminer les façons de développer le partenariat

Bien évaluer le niveau d'engagement requis (continuum d'engagement)

Continuum d'engagement



Adapté de Patterson Kirk Wallace


Source : Continuum d'engagement de la participation du public de Santé Canada pour appuyer le niveau d'engagement des parties prenantes.

A white and orange tabby cat is lying on a stack of books, looking thoughtful. The cat's head is resting on the books, and its eyes are partially closed. The background is dark and out of focus. The word "Réflexion" is written in white text in the top right corner. The text "Quels sont les obstacles actuels au partenariat?" and "Quelles sont les actions à mettre en place dès maintenant pour assurer un réel partenariat?" is overlaid on the image.

Réflexion

Quels sont les obstacles actuels au partenariat?

Quelles sont les actions à mettre en place dès maintenant pour assurer un réel partenariat?

A close-up photograph of two hands, one appearing to be from an older person and the other from a younger person, gently holding a small, light-colored object between their fingers. The background is a soft, out-of-focus grey.

De réels partenariats au bénéfice de la clientèle, c'est possible...

C'est maintenant à vous de jouer!

Merci!

**Pour questions ou commentaires:
Monica Pitre
438 869-8068
Monica.pitre@dimension-humaine.ca**