



Centre canadien  
de l'agrément

# Communauté, qualité, ensemble.

Au Centre canadien de l'agrément, vous pouvez compter sur notre soutien tout au long de votre démarche en vue de mieux desservir votre communauté, reconnaissant les forces particulières de chaque fournisseur de service local, tout en favorisant la qualité à tous les niveaux.

Le CCA est un organisme indépendant à but non lucratif qui offre un programme d'agrément parfaitement adapté aux services de santé et services sociaux communautaires partout au Canada. Nous offrons l'agrément en fonction des meilleures pratiques reconnues en matière de gouvernance, de leadership et de gestion, et dans des programmes comme la santé mentale des enfants et des jeunes, les soins de santé primaires axés sur la communauté, les services communautaires en santé mentale et dépendances, le soutien communautaire et les services à la famille.

## La meilleure solution

### Nos racines sont dans la communauté

Le CCA a été fondé par des associations respectées de fournisseurs de services. Nous occupons donc une position unique pour enrichir le processus d'agrément. Nous comprenons les nuances du contexte des services communautaires et offrons un programme qui ajoute de la valeur à l'expérience d'agrément, grâce à des normes pertinentes et des équipes de révision qui ont l'expérience de chaque secteur desservi.

Nos normes, mises à jour de façon continue, sont conçues pour aider les fournisseurs de services à rester à l'avant-garde afin de faire face aux changements dans la réglementation, aux exigences de responsabilisation et aux pratiques en matière de leadership. Nous nous concentrons sur l'essentiel : les services centrés sur la personne, une approche axée sur les forces, l'accessibilité des services, et une attention aux besoins des communautés desservies.

### Efficace et sensible aux besoins

Par notre expertise multi-services et notre engagement à fournir une orientation personnelle et sensible aux besoins, nous sommes en mesure de fournir une expérience réellement personnalisée. Chaque organisme client est jumelé à un/une responsable à l'agrément CCA qui lui procure un soutien du début à la fin. Nos réviseurs pairs non seulement comprennent les secteurs de services, mais ont aussi une expérience directe du processus d'agrément.

### Ampleur et portée

Chaque organisme a une structure bien unique. L'agrément CCA peut couvrir toute la gamme des services offerts grâce à une approche entièrement holistique. Et ce n'est pas tout. Le CCA favorise les meilleures pratiques dans le cadre complet des fonctions de services directs et des fonctions administratives, y compris la gouvernance, le leadership et la gestion, de sorte que les équipes progressent dans une parfaite harmonie. Nous accordons l'agrément à des organismes de plusieurs formes et tailles qui desservent diverses communautés ethnoculturelles et de personnes handicapées.

### Résultats pertinents

Nous comprenons que la qualité ne signifie pas seulement de cocher des cases. Des normes appropriées à un secteur, bien ancrées dans un contexte et une approche communautaires sont aussi importantes pour mobiliser votre organisme à améliorer la qualité. L'agrément est accordé pour une période de quatre ans. Mais dès le début, les organismes reçoivent un soutien au moyen d'attentes claires et d'apprentissage supplémentaire, comme des webinaires pertinents et une vaste banque de ressources. Grâce à des frais compétitifs, des conseils personnalisés, et aucun frais additionnel pour la formation, nos clients sont d'avis que le processus d'agrément lui-même constitue un investissement inestimable.

# CCA

Centre canadien  
de l'agrément

## Respecté au niveau local, reconnu au niveau international

- Fondé par des associations comptant collectivement plus de 100 ans d'expérience en agrément
- Accorde l'agrément à plus de 200 organismes dont le nombre d'employés varie de 6 à 200 et plus dans des milieux urbains, ruraux, et éloignés
- Connaît à fond le paysage unique des services communautaires au Canada
- A ouvert la voie à l'élaboration de normes dans les soins en santé mentale des enfants et les soins de santé primaires axés sur la communauté
- A des normes dans des secteurs uniques, comme les services de justice pour la jeunesse et les services aux personnes autochtones
- Reconnu par les gouvernements partout au pays, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, et autres bailleurs de fonds canadiens
- Agréé par ISQua, la Société internationale pour la qualité des soins de santé, le seul programme d'agrément pour les organismes d'agrément nationaux

Dans le cadre de notre approche holistique et sensible aux besoins, le CCA s'assure que le processus d'agrément représente plus qu'une formalité. Lorsque les fournisseurs de services de soins de santé et de services sociaux sont épanouis, ils sont non seulement en meilleure position pour aider ceux et celles qu'ils desservent, mais ils contribuent également à l'épanouissement des communautés au Canada.

« Notre démarche avec le CCA nous a aidés à faire progresser l'harmonisation de deux agences récemment fusionnées en une nouvelle culture et identité cohésives. Cela a permis de rassembler le personnel afin d'aborder les besoins plus larges de Carizon et des communautés que nous desservons, en élaborant des pratiques et des politiques uniformes de premier plan fondées sur des données probantes, et ainsi obtenir des fondements plus solides et une équipe plus vigoureuse et collégiale. »

Tracy Elop  
Directrice générale  
Carizon Family and Community  
Services

« Comme le processus de révision (CCA) était axé sur la qualité des soins, il a été solidement harmonisé à nos valeurs en tant qu'organisme....Nous a permis d'explorer des points à améliorer et a fourni une occasion importante de célébrer les aspects de notre travail que nous prenons parfois pour acquis dans ce secteur communautaire très animé. »

Brian Dokis  
Directeur général  
Southwest Ontario Aboriginal  
Health Access Centre

« Notre révision d'agrément du CCA...a été à la fois une expérience positive et un avantage considérable pour notre agence.... L'équipe d'agrément, tout en étant hautement professionnelle et efficace, a clairement apporté une expérience directe de travail dans le secteur communautaire, procurant une expérience excellente et pertinente en matière de révision par des pairs. »

Dennis James  
Directeur de programme  
Renascent Fellowship

Centre canadien de l'agrément  
500A – 970, avenue Lawrence Ouest  
Toronto, Ontario M6A 3B6  
info@centrecanadiendelagrément.ca  
<https://twitter.com/CCAcreditacion>  
416-239-2448 1-844-239-2448



**Canadian Centre for Accreditation**  
Excellence in community services

**Centre canadien de l'agrément**  
L'excellence en matière de services communautaires