



2020/21
ANNUAL REPORT | RAPPORT ANNUEL

COMMUNITY, QUALITY, EQUITY, TOGETHER
COMMUNAUTÉ, QUALITÉ, ÉQUITÉ, ENSEMBLE



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



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

About CCA

In response to growing interest in a Canadian accreditation program tailored to community based health and social services, five associations of community service providers came together to form CCA.

CCA supports community service organizations to continually improve quality and efficiency in the services they provide grounded in equity, inclusion and social justice.

Values

Continuous Learning and Improvement: We pursue continuous learning and improvement towards excellence and innovation; we recognize and celebrate key milestones achieved.

Meaningful Collaboration: We inclusively engage the diverse organizations we serve, as well as other CCA stakeholders, in dialogue to shape our vision, mission, goals and services.

Inclusion and Equity: We value the diverse contributions of our stakeholders and strive to promote inclusive environments and elimination of systemic barriers to equity.

Responsible Stewardship: We manage CCA resources ethically, transparently and responsibly, in order to ensure its sustainability.

Accountability: We hold ourselves accountable for the quality of our work and the achievement of established outcomes that are aligned with our values.

Vision

Effective organizations strengthen healthy and resilient communities.

Mission

We provide excellence and leadership in accreditation by assuring quality and continuous improvement in community-based health and social services.

Au sujet du CCA

En réponse à l'intérêt accru envers un programme d'agrément canadien pour les organismes de santé axés sur la communauté et de services sociaux, cinq associations de fournisseurs de services communautaires se sont réunies pour former le CCA.

Le CCA offre un soutien aux organismes de services communautaires afin d'améliorer de façon constante la qualité et l'efficacité des services qu'ils offrent. services they provide.

Valeurs

Apprentissage et amélioration continus: Par la promotion de l'apprentissage et de l'amélioration, nous visons l'excellence et l'innovation; nous reconnaissons et célébrons toutes les étapes majeures qui sont franchies.

Véritable collaboration: Nous faisons participer, de manière inclusive, les divers organismes que nous desservons ainsi que les autres parties intéressées du CCA au dialogue servant à définir notre mission, nos objectifs et nos services.

Inclusion et équité: Nous accordons de l'importance aux diverses contributions de nos parties intéressées et nous nous efforçons de promouvoir des environnements inclusifs et d'éliminer les obstacles systémiques à l'équité.

Gérance responsable: Nous gérons les ressources du CCA conformément à l'éthique et de façon transparente et responsable, afin d'assurer la durabilité.

Responsabilisation: Nous assumons l'entière responsabilité de la qualité de notre travail et de l'accomplissement des résultats escomptés, qui sont harmonisés à nos valeurs.

Vision

Des organismes efficaces viennent renforcer des communautés saines et résilientes.

Mission

Nous apportons excellence et leadership en matière d'agrément en assurant la qualité et l'amélioration continue des services de santé et des services sociaux axés sur la communauté.

CHAIR AND EXECUTIVE DIRECTOR MESSAGE

It was just over a year ago, that we packed up and moved expeditiously to a virtual world in response to COVID 19. We had planned to be there for just a while. With energy and a commitment to transition, we responded swiftly. We created virtual tools and systems, set up external offices, put on masks and shields, complied with safe-distancing and reached out to support one another, hearing from our leaders that we were 'all in this together', equally.

And then we learned the truth.

We were in fact facing the consequences not only of a pandemic but of disproportionate impacts on populations where structural inequities, having been entrenched, rendered lives invisible through discriminatory systems, policies and practices. Suddenly, these biases were visible, revealing unconscionable intolerance and increasing marginalization with devastating results. These are the clients and groups that community- focused organizations support and struggle to give voice to every day. People on the margins, paying the price once again, as they have in pandemics throughout history.....during the Bubonic Plague, Yellow Fever, Ebola, Zika virus, Spanish flu, AIDs, H1N1 and SARS. That is what pandemics do, taking the most vulnerable first. And still, we seem stalled on action, claiming we need more research and evidence, appearing that we don't care enough to do things differently. However, we know that it is possible to challenge the status quo, to innovate, to risk and to inspire.

So how can we move forward differently. We support the call to not go back to normal because normal left so many behind. Let's commit to moving forward, incorporating the lessons learned as we appreciate front line workers, clerks, factory workers, healers, teachers and health care providers. And thank those who have made visible the elderly, newcomers, people who use substances, have mental health challenges, are homeless, underhoused, poor, newcomers, racialized, remote or otherwise disenfranchised. Everyone deserves the privilege of being seen, heard and safe. That is the work.

We thank the organizations and individuals who are committed to keeping visible these inequities that we must continue to redress, knowing the job will never be done.

That is why accreditation delivered through an equity and justice framework matters now more than ever. This will commit us to staying the course, equitably, for more than... just a while. And better is always possible.

'Equality is leaving the door open for anyone who has the means to approach it; but, equity is ensuring there is a pathway to that door for those who need it.'

(Equity vs Equality Series: 'the Inclusion Solution')

Michelle Hurtubise, Board Chair

Lynne Raskin, Executive Director

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Il y a un peu plus d'un an, nous avons plié bagage et déménagé rapidement dans un monde virtuel en réponse à la COVID 19. Nous devions y rester pour un temps seulement. Avec l'énergie et l'engagement de la transition, nous avons réagi rapidement. Nous avons créé des outils et des systèmes virtuels, mis en place des bureaux externes, revêtu des masques et des visières de protection, respecté la distanciation et tendu la main pour nous soutenir les uns les autres, en écoutant nos dirigeants nous dire que nous étions «tous dans la même situation», également.

Et ensuite, nous avons appris la vérité.

Nous étions en fait confrontés aux conséquences non seulement d'une pandémie, mais aussi d'impacts disproportionnés sur des populations où les inégalités structurelles, ayant été ancrées, rendaient les vies invisibles par des systèmes, des politiques et des pratiques discriminatoires. Soudain, ces préjugés étaient visibles, révélant une intolérance inadmissible et une marginalisation croissante avec des résultats dévastateurs. Il s'agit des clients et des groupes que les organisations axées sur la communauté soutiennent et auxquels elles s'efforcent de donner la parole chaque jour. Les personnes en marge de la société paient une fois de plus le prix fort, comme cela a été le cas lors des pandémies qui ont marqué l'histoire : peste bubonique, fièvre jaune, Ebola, virus Zika, grippe espagnole, SIDA, H1N1 et SRAS. C'est ce que font les pandémies : elles s'attaquent d'abord aux plus vulnérables. Et pourtant, nous semblons bloqués dans nos actions, affirmant que nous avons besoin de plus de recherches et de preuves, et que nous ne sommes pas assez concernés pour faire les choses différemment. Pourtant, nous savons qu'il est possible de remettre en question le statu quo, d'innover, de prendre des risques et d'inspirer. Alors, comment pouvons-nous aller de l'avant différemment? Nous appuyons l'appel visant à ne pas revenir à la normale, car la normale a laissé tant de personnes derrière elle. Engageons-nous à aller de l'avant, en intégrant les leçons apprises et en appréciant les travailleurs de première ligne, les employés de bureau, les ouvriers d'usine, les guérisseurs, les enseignants et les fournisseurs de soins de santé. Et remercions ceux qui ont rendu visibles les personnes âgées, les nouveaux arrivants, les personnes qui consomment des substances, qui ont des problèmes de santé mentale, qui sont sans abri, mal logés, pauvres, nouveaux arrivants, racialisés, éloignés ou autrement privés de leurs droits. Chaque personne mérite le privilège d'être vue, entendue et en sécurité. C'est cela le travail.

Nous remercions les organismes et les personnes qui s'engagent à maintenir visibles ces inégalités que nous devons continuer à redresser, sachant que le travail ne sera jamais terminé.

C'est pourquoi l'agrément délivré dans un cadre d'équité et de justice est plus important que jamais. Cela nous engagera à maintenir le cap, de manière équitable, pour plus que... juste un moment. Et il est toujours possible de faire mieux.

« L'égalité, c'est laisser la porte ouverte à tous ceux qui ont les moyens de s'en approcher; mais l'équité, c'est s'assurer qu'il y a un chemin vers cette porte pour ceux qui en ont besoin ».

(Série «Équité c. Égalité» : «La solution d'inclusion»)

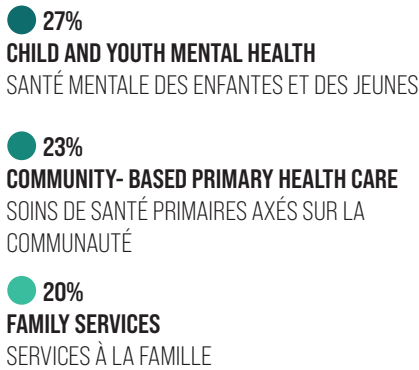
Michelle Hurtubise, présidente du conseil

Lynne Raskin, Directrice générale

ACHIEVEMENTS BY NUMBERS | RÉALISATIONS EN CHIFFRES

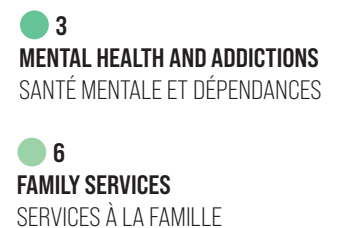
ACCREDITATION PROGRAM | PROGRAMME D'AGRÉMENT

TOTAL PARTICIPATING ORGANIZATIONS IN CCA BY PRIMARY SECTOR TOTAL DES ORGANISMES PARTICIPANT AU CCA PAR SECTEUR PRIMAIRE



NUMBER OF SITE VISITS BY SECTOR NOMBRE DE VISITES SUR PLACE PAR SECTEUR

Total Visits FY2021: 30

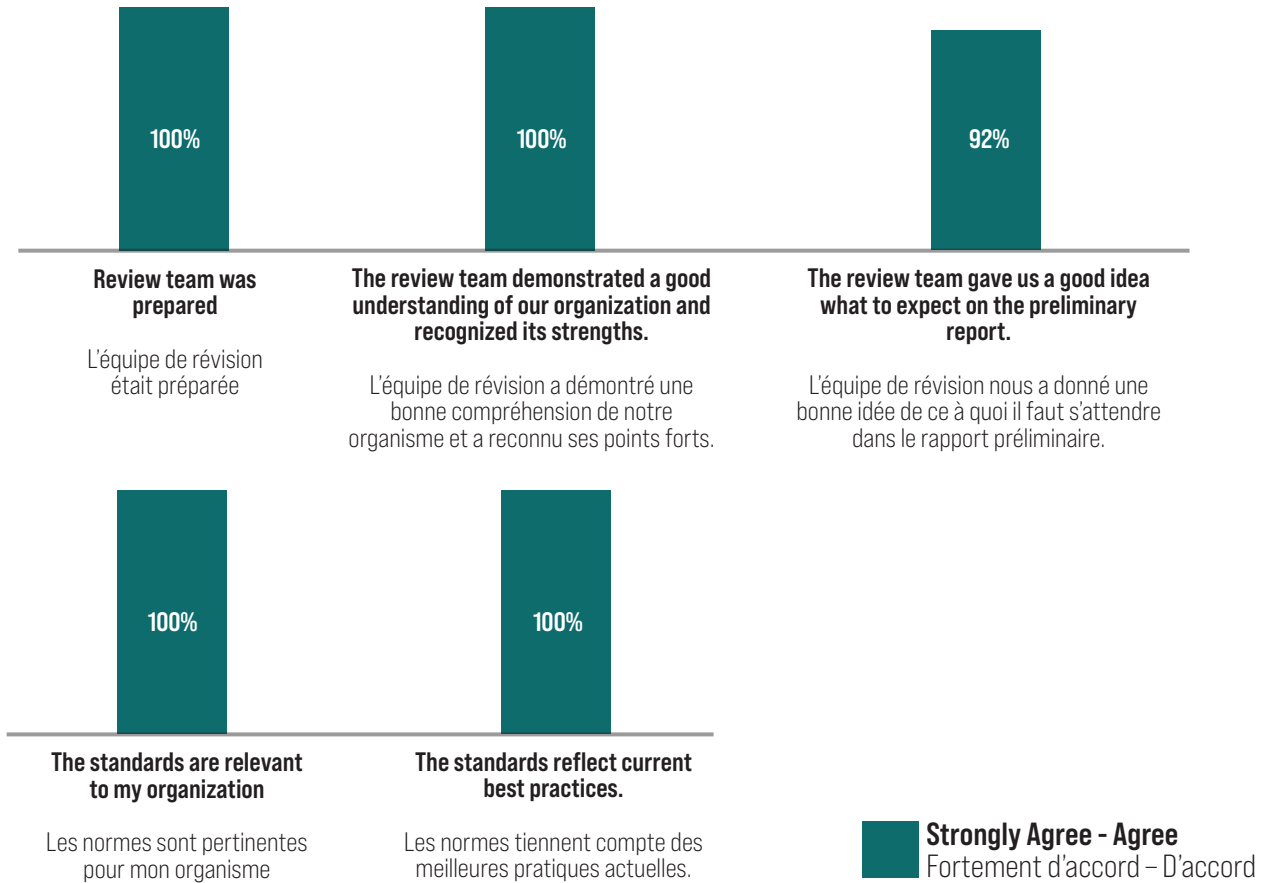


ORGANIZATION RATINGS | CLASSEMENT DE L'ORGANISME CCA ACCREDITATION PROGRAM | ÉVALUATIONS DE L'ORGANISME – PROGRAMME D'AGRÉMENT CCA



Support from the CCA accreditation specialist assigned
Soutien du spécialiste en agrément CCA assigné

REVIEW TEAM | ÉQUIPE DE RÉVISION



100% agree that CCA standards are relevant to their organization and reflect best practices.

100 % s'accordent pour dire que les normes du CCA sont pertinentes pour leur organisme et tiennent compte des meilleures pratiques.

CCA PROGRAM | PROGRAMME DU CCA



2018 | 191

2019 | 189

2020 | 164

REVIEWER FEEDBACK AND ORGANIZATION TESTIMONIALS

COMMENTAIRES DES RÉVISEURS ET TÉMOIGNAGES DES ORGANISMES

"The accreditation process helped to identify gaps in policies that needed to be strengthened in accordance with best practice; helped to highlight areas that we excel at and opportunities for growth. The risk management areas for strengthening and reporting were well received by the Board of Directors. As an example, we operate under an anti-oppressive lens in all our interactions and officially formalized this in policy format."

Sherri Saunders,
Executive Director, Chatham-Kent CHC.

"Le processus d'agrément a permis de cerner les lacunes dans les politiques qui avaient besoin d'être renforcées conformément aux meilleures pratiques ; il a permis de mettre en évidence les domaines dans lesquels nous excellons et les possibilités de croissance. Le conseil d'administration a bien accueilli les domaines de gestion des risques à renforcer et à signaler ; à titre d'exemple, nous fonctionnons dans une optique anti-oppression dans toutes nos interactions et nous l'avons officiellement formalisé sous forme de politique."

Sherri Saunders,
Directrice générale, Chatham-Kent CHC.

"The process of preparing for our first accreditation pushed us to look at everything through a quality improvement lens. There were many activities involved that allowed us to put even better practices into place as part of our larger Quality Improvement goal."

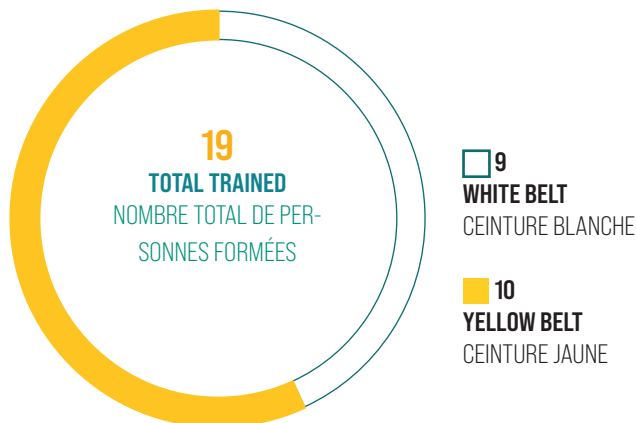
Kerri-Lee Cushing-Mitchener,
St. Leonard's Community Services, London & Region.

"Le processus de préparation de notre premier agrément nous a poussés à tout envisager sous l'angle de l'amélioration de la qualité. De nombreuses activités nous ont permis de mettre en place des pratiques encore meilleures dans le cadre de notre objectif plus large d'amélioration de la qualité."

Kerri-Lee Cushing-Mitchener,
Services communautaires St. Leonard's, London et région.

QUALITY IMPROVEMENT TRAINING PROGRAM PROGRAMME DE FORMATION D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

PARTICIPANTS 2020/21 (October 2020)



PARTICIPANT FEEDBACK

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

SATISFACTION
SATISFACTION **3.4/5**

GAINED PRACTICAL LEARNING
A ACQUIS UN APPRENTISSAGE PRATIQUE **3.7/5**

LEAN RELEVANT FOR MY ORGANIZATION
LEAN EST PERTINENT POUR MON ORGANISME **4.0/5**

STRATEGIC DIRECTIONS | ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

QUALITY IN EVERYTHING WE DO | LA QUALITÉ DANS TOUT CE QUE NOUS FAISONS

- KEY CCA INITIATIVES -

- Standards Revision underway to be completed in 2020/21 - Organizational Module, Children and Youth Mental Health, Family Services
- Virtual site visits and tools created and implemented.
- 28 new Reviewers
- 2 Virtual Quality Improvement training sessions.

- HIGHLIGHTS -

- Adjusting seamlessly to pandemic
- Development, and pilot of virtual site visits
- Development and implementation of on-line reviewer training
 - » 40 new reviewers trained virtually
 - » Participating in training on-line will support reviewers' readiness for virtual site visits.
- Following research, stakeholder consultation, feedback and scans of emerging and current best practices, CCA completed substantive updates of the standards in several modules:
 - » Organizational Standards
 - » Child and Youth Mental Health Standards
 - » Counselling and Group Standards (formerly Family Counselling and Groups)
 - » As well, there were updates to the standards for all other sectors to align with the changes in the Organizational Standards.
- Participation of CCA accredited programs in Ontario Health redesign
- Finalized and implemented the Volunteer Management System to assist with preparation and execution of site visits

- STRATEGIC PLAN -

- Ongoing Quality Improvement
 - » ISQua accreditation renewed
- Community-based Organizations
 - » Building healthier communities
 - » Partnerships across systems and services
- Integrated and equity-seeking systems of care
 - » Recognizing complexity of health and social needs
 - » Population health and social services approach
 - » Equitable access and health outcomes

- PRINCIPALES INITIATIVES DU CCA -

- Révision des normes en cours à terminer en 2020/21 - Module organisationnel, Santé mentale des enfants et des jeunes, Services à la famille
- Visites sur place virtuelles et création et mise en œuvre d'outils.
- 28 nouveaux réviseurs
- 2 séances de formation en amélioration de la qualité

- FAITS SAILLANTS -

- S'adapter sans heurts à la pandémie
- Élaboration, mise à l'essai de visites sur place virtuelles
- Élaboration et mise en œuvre d'une formation en ligne pour les réviseurs
 - » 40 nouveaux réviseurs formés virtuellement
 - » La participation à la formation en ligne aidera les réviseurs à se préparer aux visites sur place virtuelles.
- Suite à la recherche, à la consultation des parties intéressées, aux commentaires et aux analyses des meilleures pratiques émergentes et actuelles, le CCA a procédé à des mises à jour considérables des normes dans plusieurs modules:
 - » Normes organisationnelles
 - » Normes en santé mentale des enfants et des jeunes
 - » Normes de counselling et des groupes (anciennement Conseils à la famille et aux groupes)
 - » De plus, les normes de tous les autres secteurs ont été mises à jour pour se conformer aux changements des normes organisationnelles.
- Participation des programmes agréés par le CCA à la refonte du système de santé de l'Ontario
- Mise au point et déploiement du système de gestion des bénévoles pour aider à la préparation et à la réalisation des visites sur place.

- PLAN STRATÉGIQUE -

- Amélioration continue de la qualité
 - » Renouvellement de l'agrément ISQua
- Organismes communautaires
 - » Construire des communautés plus saines
 - » Partenariats entre les systèmes et les services
- Des systèmes de soins intégrés et équitables
 - » Reconnaître la complexité des besoins en santé et en services sociaux
 - » Approche de la santé et des services sociaux à la population
 - » Accès équitable et résultats en matière de santé

BOARD DIRECTORS | CONSEIL D'ADMINISTRATION



Michelle Hurtubise, *Chair / présidente*
Executive Director | Directrice générale,
Western Ottawa Community Resource Centre



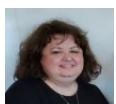
Anka Brozic, *Vice Chair / vice-présidente*
CEO | PDG,
Kitchener Downtown Community Health Centre



Karen Parsons, *Secretary/Treasurer/secrétaire/trésorier*
Executive Director | Directrice générale,
Peel Addiction Assessment and Referral Centre



Vesra Bailey
Manager, Analytics Consulting
Gestionnaire, Consultation en analytique
Canada Post



Dorothy Bakos
Area Manager | Gestionnaire, région de l'Est,
The Regional Municipality of Durham, Family Services Division



Joe Bortolussi
Retired Health Care Director
Directeur des soins de santé, retraité



Stephen Doig
Retired Executive Director
Directeur général retraité



Jeff Schwartz
Executive Director | Directeur général
Consolidated Credit Counselling Services of Canada Inc.



Diane Walker
Executive Director | Directrice générale
Children's Centre Thunder Bay

STAFF | PERSONNEL



Lynne Raskin
Executive Director
Directrice générale



Karen Atkin
Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



Jackeline Barragan
Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



Alejandra Galindo
Accreditations Coordinator
Coordinatrice aux agréments



Evelyn Hensman
Executive Assistant
Assistante de direction



Pedro Lara
Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



James Thibeault
Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



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



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

T: 416 - 239 - 2448 F: 416 - 239 - 5079

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6P 3B6
info@canadiancentreforaccreditation.ca

500A-970 avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6
info@centrecanadiendelagrément.ca

www.canadiancentreforaccreditation.ca

/@CCAAccreditation

/@canadiancentreforaccreditation