

**COMMUNITY, QUALITY,
EQUITY, COLLABORATION**

**COMMUNAUTÉ, QUALITÉ,
ÉGALITÉ, COLLABORATION**



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

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

2022/23

ANNUAL REPORT | RAPPORT ANNUEL



ABOUT THE CANADIAN CENTRE FOR ACCREDITATION

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 in 2012.

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

Vision

Effective organizations strengthen healthy and resilient communities.

Mission

CCA exists to assure quality and continuous improvement through the provision of excellence and leadership in community accreditation services.

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 mission, goals and services.

Equity and Inclusion:

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.



Community Based Primary Health Care Standards | Normes soins de santé primaires axés sur la communauté

AU SUJET DU CENTRE CANADIEN DE L'AGREMENT

En réponse à l'intérêt accru envers un programme d'agrément canadien pour les organismes de santé et services sociaux axés sur la communauté, cinq associations de fournisseurs de services communautaires se sont réunies pour former le CCA en 2012.

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 en matière d'équité, d'inclusion et de justice sociale.

Vision

Des organismes efficaces viennent renforcer des communautés saines et résilientes.

Mission

Le CCA existe pour assurer la qualité et l'amélioration continue en offrant l'excellence et le leadership dans les services d'agrément communautaires.

Valeurs

Apprentissage et amélioration continus:

Par la promotion de l'apprentissage et de l'innovation, 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.

Responsabilité:

Nous assumons la responsabilité de la qualité de notre travail et de l'accomplissement des résultats escomptés qui s'harmonisent à nos valeurs.

BOARD CHAIR AND EXECUTIVE DIRECTOR MESSAGE

The Canadian Centre for Accreditation celebrated its 10th anniversary this year. Since our inception as an independent, arms-length accreditation body in 2012, we have continued to grow and promote our vision of supporting effective organizations that strengthen healthy and resilient communities. Throughout that time, we have accredited 265 organizations, conducted 500 site reviews, and worked with over 450 reviewers. We are excited to continue building on that success.

This past year, the CCA began to shift out of our reactive pandemic state into a more stable version of itself. We relocated offices and brought in a new permanent Executive Director and new team members. We completed a review of our Mental Health and Addictions Standards and initiated the review of our Community-based Primary Health Care Standards. We also engaged and trained new and returning volunteer peer reviewers and restarted our quality improvement training program for participating organizations and other partners.

At CCA, we have always been committed to the principles of meaningful collaboration and inclusion. This year we expanded our standards revision process to involve people with lived and living experiences, and we have actively engaged with many of our stakeholders at workshops and conferences. Our Board of Directors is also actively committed to the principle of continuous learning and improvement and completed its own learning sessions on generative governance and inclusive leadership, which led to the development of a Board Diversity, Equity and Inclusion Action Plan. We are also engaged with our originating community stakeholders in strengthening our governance policies and bylaws.

Lastly, we would like to thank those whose service with CCA ended this past year: Board members Michelle Hurtubise, Joe Bortolussi, Stephanie Vandevenne and Parisa Mehrfar, Executive Director Lynne Raskin, and staff members Pedro Lara and Jackeline Barragan. We value and appreciate all your contributions towards our mission of delivering excellence and leadership in accreditation services!



Stephen Doig
Chair



Sophie Bart
Executive Director

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le Centre canadien de l'agrément célèbre son 10^e anniversaire cette année. Depuis que Le CCA a été établi en tant qu'organisme d'agrément indépendant et autonome en 2012, nous n'avons cessé de croître et de promouvoir notre vision, qui consiste à soutenir des organismes efficaces qui renforcent les communautés saines et résilientes. Tout au long de cette période, nous avons agréé 265 organismes, effectué 500 révisions sur place et travaillé avec plus de 450 réviseurs. Nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre sur cette lancée.

Au cours de l'année écoulée, le CCA a commencé à passer du stade de réaction à la pandémie à une version plus stable de son organisation. Nous avons emménagé dans de nouveaux locaux et engagé une nouvelle directrice générale permanente et de nouveaux membres d'équipe. Nous avons achevé l'examen de nos normes de santé mentale et dépendances et avons entamé l'examen de nos normes de soins de santé primaires axés sur la communauté. Nous avons également engagé et formé des pairs réviseurs bénévoles, nouveaux et anciens, et relancé notre programme de formation à l'amélioration de la qualité à l'intention des organismes participants et autres partenaires.

Le CCA s'est toujours engagé à respecter les principes de la collaboration significative et de l'inclusion. Cette année, nous avons élargi notre processus de révision des normes afin de faire participer des personnes ayant un vécu et une expérience de vie, et nous nous sommes activement engagés auprès de nombreuses parties prenantes lors d'ateliers et de conférences. Les membres du conseil d'administration sont également engagés activement envers le principe d'apprentissage et d'amélioration continue, et ont effectué leurs propres séances d'apprentissage sur la gouvernance générative et le leadership inclusif, après quoi ils ont élaboré un plan d'action sur la diversité, l'équité et l'inclusion au sein du conseil. Par ailleurs, nous nous engageons avec les parties prenantes de notre communauté d'origine à renforcer nos politiques de gouvernance et nos règlements.

Enfin, nous tenons à remercier les personnes dont les services au sein du CCA ont pris fin au cours de l'année écoulée : les membres du conseil Michelle Hurtubise, Joe Bortolussi, Stephanie Vandevonne et Parisa Mehrfar, la directrice générale Lynne Raskin, et les membres du personnel Pedro Lara et Jackeline Barragan. Nous apprécions toutes vos contributions à notre mission d'excellence et de leadership en matière de services d'agrément!



Stephen Doig
Président du conseil



Sophie Bart
Executive Director

ACHIEVEMENTS BY NUMBERS RÉALISATIONS EN CHIFFRES

ACCREDITATION PROGRAM PROGRAMME D'AGRÉMENT

Participating Organizations

Organismes Participants

216 ORGANIZATIONS 2019/20	200 ORGANIZATIONS 2020/21	201 ORGANIZATIONS 2021/22	205 ORGANIZATIONS 2022/23
--	--	--	--

Community-based Primary Health Care
Soins de santé primaires axés sur la communauté

30% | 61 Participants

Child and Youth Mental Health
Santé mentale des enfants et des jeunes

31% | 63 Participants

Family Services
Services à la famille

13% | 26 Participants

Mental Health & Addictions
Santé mentale et dépendances

14% | 29 Participants

Community-based Support and Social Services
Soutien axé sur la communauté et services sociaux

11% | 23 Participants

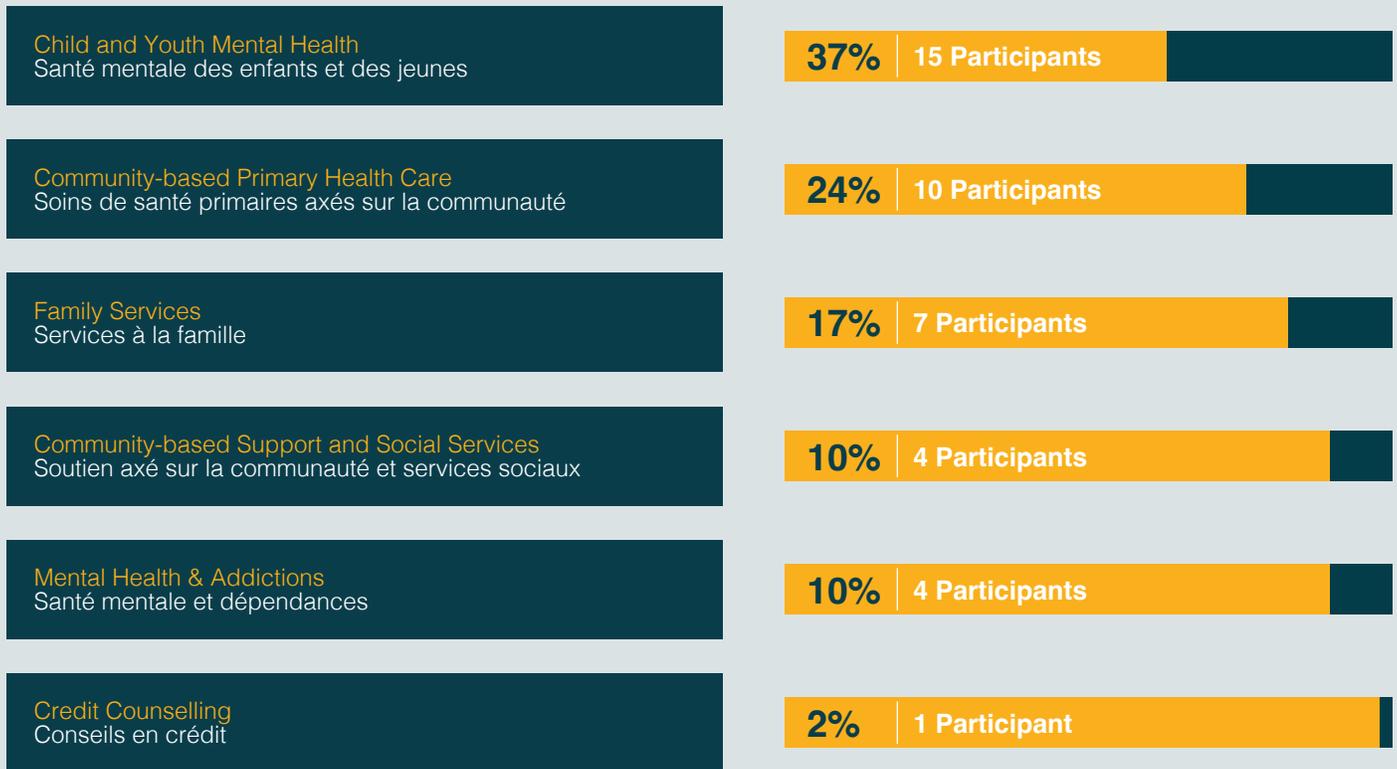
Credit Counselling
Conseils en crédit

1% | 3 Participants

ACHIEVEMENTS BY NUMBERS RÉALISATIONS EN CHIFFRES

ACCREDITATION PROGRAM PROGRAMME D'AGRÉMENT

Number of Site Visits by Sector Nombre de visites sur place par secteur



ACHIEVEMENTS BY NUMBERS RÉALISATIONS EN CHIFFRES

PEER REVIEWER PROGRAM PROGRAMME DES PAIRS RÉVISEURS



EVALUATION ÉVALUATION

Participating Organization Feedback Commentaires des organismes participants

Participating Organizations are invited to evaluate the CCA accreditation program after every accreditation cycle.

Les organismes participants sont invités à évaluer le programme d'agrément du CCA après chaque cycle d'agrément.

About the Program

À propos du programme

100%	<p>The standards are relevant to my organization Les normes sont pertinentes pour mon organisme</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
100%	<p>The standards reflect best practices Les normes tiennent compte des meilleures pratiques 100%</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
100%	<p>CCA's program stimulates our organization to continually improve, go further, pursue quality. Le programme du CCA stimule notre organisme à s'améliorer continuellement, à aller plus loin, à rechercher la qualité.</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
100%	<p>CCA's program supports risk management Le programme du CCA soutient la gestion des risques</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
94%	<p>CCA's program is well-tailored to the unique realities of organizations that value a community- and client-focused approach. Le programme du CCA est bien adapté aux réalités particulières des organismes qui privilégient une approche axée sur la communauté et les clients.</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>

About the Team

À propos de l'équipe

100%	<p>Satisfied - Very Satisfied with Accreditation Specialist support Satisfait - Très satisfait du soutien du spécialiste en agrément</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
79%	<p>Review team was prepared L'équipe de révision était préparée</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>
100%	<p>The review team demonstrated a good understanding of our organization and recognized its strengths L'équipe de révision a démontré une bonne compréhension de notre organisme et a reconnu ses points forts</p>	<p>Strongly Agree – Agree Fortement d'accord – D'accord</p>

FEEDBACK FROM PARTICIPATING ORGANIZATIONS

COMMENTAIRES DE LA PART DES ORGANISMES PARTICIPANTS



Preparing for accreditation allowed us to understand the areas of our organization that needed improvement. We have implemented better processes related to quality improvement and risk as a result of accreditation. All of this leads to better service outcomes for our clients.

Le fait de se préparer à l'agrément nous a permis de comprendre les aspects de notre organisation qui ont besoin d'amélioration. L'agrément nous a permis de mettre en place de meilleurs processus relatifs à l'amélioration de la qualité et à la gestion des risques. Tout cela se traduit par de meilleurs résultats pour nos clients.

CCA accreditation allowed us an indepth review of our current practices against our peer's standards, it aided us to get back on track in this post pandemic world, and guided us to identifying risks and service outcomes in a different lens then we were currently doing.

L'agrément du CCA nous a permis de procéder à un examen approfondi de nos pratiques actuelles par rapport aux normes de nos pairs. Cela nous a aidé à nous remettre sur la bonne voie en cette période de post-pandémie et nous a guidé, afin de cerner les risques et les résultats en matière de service d'un point de vue différent de celui que nous avons jusqu'à maintenant.



Having external and informed eyes review your organization is a best practice and genuinely a powerful way of focusing on impartial evaluation of strengths and weaknesses and reassures everyone of our teams effectiveness. It's certainly a relief when it's done and gives us a well deserved reason to celebrate!

L'examen de l'organisme par des personnes externes et bien informées est une bonne pratique et un moyen efficace de se concentrer sur une évaluation impartiale des forces et des faiblesses et de rassurer tout le monde quant à l'efficacité de nos équipes. Une fois le processus terminé, nous sommes certainement soulagés et cela nous donne une raison bien méritée de célébrer!

TRAINING THROUGH CCA FORMATION PAR LE BIAIS DU CCA

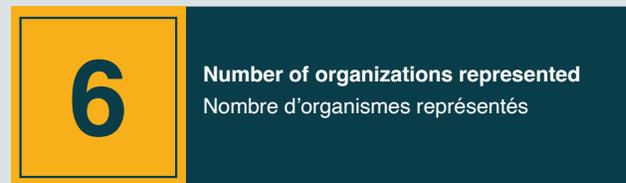
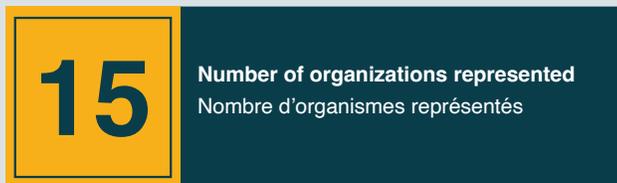
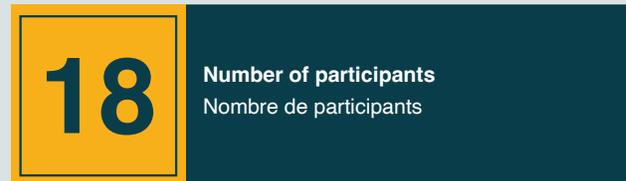
QUALITY IMPROVEMENT TRAINING FORMATION EN AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

CCA partnered with Leading Edge Group to deliver customized training programs that develop quality improvement knowledge, skills and capabilities for participants. Our programs have been specially developed to reflect the realities of community-based health and social organizations and their service delivery context.

Le CCA s'est associé à Leading Edge Group pour proposer des programmes de formation personnalisés qui renforcent les connaissances, les compétences et les capacités des participants en matière d'amélioration de la qualité. Nos programmes ont été mis sur pied spécialement pour tenir compte des réalités des organismes sociaux et de santé communautaires et de leur contexte de prestation de services.

LEAN White Belt Training Formation Ceinture blanche LEAN

LEAN Yellow Belt Training Formation Ceinture jaune LEAN



Glad to have the opportunity to participate in this training. The more QI training and learning of lean processes the better I become each and every time. Thank you!

Heureux d'avoir eu l'occasion de participer à cette formation. Plus il y a de formations en AQ et d'apprentissage des processus LEAN, plus je m'améliore à chaque fois. Je vous remercie!

Excellent training. Good variety of breakouts, videos, and presentations. Engagement was good in breakout rooms and discussions helped to solidify learnings. Thank you!

Excellente formation. Bonne variété d'ateliers, de vidéos et de présentations. L'engagement était bon dans les salles de réunion et les discussions ont aidé à consolider les apprentissages. Je vous remercie!

TRAINING THROUGH CCA FORMATION PAR LE BIAIS DU CCA

REVIEWER TRAINING FORMATION DES RÉVISEURS

The CCA Reviewer Refresher Training program was one of our many ongoing and evolving responses to the pandemic. During the past couple of years, some reviewers had to pause their participation in reviews and CCA developed the Refresher program tailored specifically for experienced reviewers. Newly equipped with knowledge of the competencies, tools and resources required to successfully participate in review teams, reviewers once again joined CCA to share their expertise.

Le programme de recyclage des réviseurs du CCA a été l'une de nos nombreuses mesures continues et progressives en réponse à la pandémie. Au cours des deux dernières années, certains réviseurs ont dû interrompre leur participation aux révisions et le CCA a mis au point le programme de recyclage spécialement conçu pour les réviseurs expérimentés. Désormais au fait des compétences, des outils et des ressources nécessaires pour participer avec succès aux équipes de révision, les réviseurs ont une fois de plus rejoint le CCA pour partager leur expertise.

10

reviewers participated in our
Refresher Training

10

réviseurs ont participé à notre
formation de recyclage

“

I liked meeting other reviewers
and having a chance to ask
questions.

J'ai aimé rencontrer d'autres
réviseurs et avoir la possibilité de
poser des questions.

”

“

Gives you a chance to make
mistakes and get feedback from
peers.

Cela vous donne l'occasion de
faire des erreurs et d'obtenir des
commentaires de vos pairs.

”

TRAINING THROUGH CCA FORMATION PAR LE BIAIS DU CCA

NEW REVIEWER TRAINING FORMATION DES NOUVEAUX RÉVISEURS

The CCA New Reviewer Training program brought together leaders from across the community-based health and social services sector, eager to share their expertise with accreditation review teams and foster the culture for collaboration and ongoing quality improvement. New Reviewers with enhanced knowledge of the accreditation review process and competencies, along with practical experience applying CCA tools and resources, are joining review teams and bringing back new ideas to their home organizations.

Le programme de formation des nouveaux réviseurs du CCA a rassemblé des responsables du secteur de la santé et des services sociaux communautaires, désireux de partager leur expertise avec les équipes de révision d'agrément et de favoriser la culture de collaboration et d'amélioration continue de la qualité. Les nouveaux réviseurs, qui acquièrent ainsi des compétences et une meilleure connaissance du processus de révision d'agrément, sans oublier une expérience pratique de l'utilisation des outils et ressources du CCA, se joignent aux équipes de révision et apportent de nouvelles idées à leur propre organisme.

24

new reviewers were trained
this year

24

nouveaux réviseurs ont été
formés cette année

“

The hands-on training was very helpful and provided the basics to go through the reviewing process.

La formation pratique a été très utile et a permis d'acquérir les bases nécessaires pour mener à bien le processus de révision.

”

“

The training was thorough with a good combination of theory and practice.

La formation était exhaustive, avec une bonne combinaison de théorie et de pratique.

”

STRATEGIC DIRECTIONS

STRATEGIC AREAS

- Strengthen governance of CCA.
- Ensure quality in everything we do.
- Ensure long-term viability and sustainability.

KEY INITIATIVES

Ensure mature, objective, forward-thinking governance

- Engaged members on bylaw revisions to evolve member structure and promote diversity in governance.
- Held Board education sessions on generative governance and inclusive leadership.
- Developed Board Diversity, Equity and Inclusion action plan.

Enable ability to adapt to a changing environment

- Expanded the standards review process to include people with lived and living experience.
- Reinitiated LEAN Quality Improvement training program with White and Yellow Belt workshops.
- Completed Mental Health and Addictions Standards review and initiated Community-based Primary Health Care Standards review, with input from experts, advisors and critical reviewers.
- Held New Reviewer and Reviewer Refresher trainings to build up the peer reviewer pool.

Build recognition as an effective, independent accreditation body

- Initiated next cycle of accreditation through ISQuaEEA.
- Exhibited and presented at 3 stakeholder conferences.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

ASPECTS STRATÉGIQUES

- Renforcer la gouvernance du CCA.
- Garantir la qualité dans tout ce que nous faisons.
- Assurer la viabilité et la durabilité à long terme.

PRINCIPALES INITIATIVES

Assurer une gouvernance évoluée, objective et tournée vers l'avenir

- Nous avons assuré la participation des membres à la révision des règlements afin qu'ils évoluent dans leur structure et qu'ils favorisent la diversité dans la gouvernance.
- Nous avons tenu des séances de formation du conseil d'administration sur la gouvernance générative et le leadership inclusif.
- Nous avons élaboré le plan d'action du conseil d'administration en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Favoriser la capacité d'adaptation à un environnement en constante évolution

- Nous avons élargi le processus de révision des normes afin d'y inclure des personnes ayant une expérience vécue.
- Nous avons relancé le programme de formation à l'amélioration de la qualité LEAN avec des ateliers « Ceinture blanche » et « Ceinture jaune ».
- La révision des normes de santé mentale et. dépendances est terminée et la révision des normes de soins de santé primaires axés sur la communauté est en cours, avec l'aide d'experts, de conseillers et de réviseurs critiques.
- Nous avons organisé des séances de formation pour les réviseurs et les nouveaux réviseurs afin de rehausser notre répertoire de réviseurs.

Stimuler la reconnaissance comme organisme d'agrément efficace et indépendant

- Nous avons entrepris le prochain cycle d'agrément par l'ISQuaEEA.
- Nous avons exposé et présenté lors de 3 conférences de parties prenantes.

BOARD OF DIRECTORS / CONSEIL D'ADMINISTRATION



Stephen Doig, Chair / président du conseil
Retired Executive Director
Directeur général retraité



Kerri Cushing-Mitchener
Senior Director of Operations
Directrice principale des opérations

St. Leonard's Community Services, London & Region



Michelle Hurtubise, Past Chair/ présidente du conseil sortante

Executive Director, Directrice générale
Centretown Community Health Centre
Centre de santé communautaire du centre-ville



Jodi Pereira

Community Not for Profit Professional and Consultant
Professionnelle et consultante pour les organismes
communautaires à but non lucratif



Carol Gabanna, Vice Chair/ vice-présidente du conseil

Senior Consultant and Executive Coach
Consultante principale et coach des cadres



Jeff Schwartz

Executive Director
Directeur général

Consolidated Credit Counselling Services of Canada Inc.



David Willis, Secretary/Treasurer/secrétaire/trésorier

President & CEO
Président directeur général
Keystone Child, Youth & Family Services



Tammy Stadt

Volunteer
Bénévole

CSC Chigamik CHC



Dorothy Bakos

Area Manager
Gestionnaire, région de l'Est

The Regional Municipality of Durham, Family Services Division



Stephanie Vandevenne, Past Director / administratrice sortante

Director, Quality & Accountability
Directrice, Qualité et responsabilité
SOAHAC



Joe Bortolussi

Retired Health Care Director
Directeur des soins de santé, retraité



Parisa Mehrfar, Past Director / administratrice sortante

Program Director
Directrice des programmes
Women's College Hospital

STAFF / PERSONNEL



Sophie Bart

Executive Director
Directrice générale



Alejandra Galindo

Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



Maria Friis

Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



Lynne Raskin

Past Executive Director
Directrice générale sortante



Evelyn Hensman

Executive Assistant
Operations Manager
Assistante de direction
Gestionnaire des opérations



Dorene Weston

Accreditation Specialist
Spécialiste en agrément



Jackeline Barragan

Past Accreditation Specialist
Ancien spécialiste en agrément



Pedro Lara

Past Accreditation Specialist
Ancien spécialiste en agrément



Community Based Primary Health Care Standards | Normes soins de santé primaires axés sur la communauté

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

970 Lawrence Avenue West, suite 206, Toronto ON M6A 3B6 | 970 Lawrence Avenue West, suite 206, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca | info@centrecanadiendelagrément.ca

www.canadiancentreforaccreditation.ca

@CCAccreditation

@canadiancentreforaccreditation

@CanadianCentreforAccreditation