

Communauté, Qualité, Équité, Collaboration



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services
Centre canadien de l'agrément
L'excellence en matière de services communautaires

2023 | 2024
Rapport annuel

Au sujet du CCA

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 Centre canadien de l'agrément (CCA) en 2012.

Depuis lors, le CCA a continué à collaborer avec des organisations dans le but de mieux servir leur communauté, en reconnaissant les forces uniques de chaque fournisseur de services local et en défendant l'équité et de la qualité dans la prestation de services.

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.





Le Centre canadien d'accréditation travaille en partenariat avec des organismes dans des communautés de tout le Canada, y compris celles qui comptent des populations autochtones dynamiques et diverses. Notre siège social est situé à Toronto sur le territoire traditionnel de nombreuses nations, notamment les Mississaugas du Crédit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendat. Toronto abrite aujourd'hui de nombreuses Premières nations, Inuits et M tis.

Nous reconnaissons que Toronto est couverte par le Traité 13 avec les Mississaugas du Crédit, et que les traités et les engagements de respect envers les peuples autochtones ont été rompus tout au long de l'histoire. Les peuples autochtones continuent d'être confrontés à des politiques coloniales et racistes et à des inégalités sociales. Le CCA s'engage à changer cette réalité en s'associant à des partenaires autochtones volontaires et en recherchant leurs conseils. Nous aidons également les organisations avec lesquelles nous travaillons à contribuer à la construction d'une société équitable pour les peuples autochtones et tous ceux qui sont victimes de discrimination et d'injustices.

Merci de collaborer avec nous pour faire avancer cet objectif important.

Message du Président du conseil et de la Directrice générale

Alors que nous réfléchissons à l'année écoulée, nous sommes fiers des nombreuses mesures que nous avons prises pour renforcer le Centre canadien d'agrément cette année. Nous avons notamment modernisé la structure de nos membres et de notre conseil d'administration en modifiant nos règlements, en révisant nos politiques et pratiques financières et en explorant les moyens de mieux intégrer l'équité, la diversité et l'inclusion dans tout ce que nous faisons. Le CCA a intégré l'équité, la diversité et l'inclusion dans le processus de recrutement de notre conseil d'administration. Ces initiatives sont cruciales pour notre engagement à promouvoir un environnement inclusif et à assurer la qualité de notre travail.

Cette année a également été marquée par un engagement profond de la part des organisations participantes, des réviseurs et des partenaires. Vos points de vue ont été d'une valeur inestimable pour éclairer la révision de nos normes en matière de soins de santé primaires organisationnels et communautaires. Ces efforts de collaboration ont également été déterminants dans l'évaluation de notre programme d'agrément. Alors que nous nous lançons dans la prochaine version de notre plan stratégique, vos commentaires et suggestions nous aident à le façonner. Nous sommes immensément reconnaissants à toutes les personnes impliquées dans ces processus. Vos contributions sont une preuve supplémentaire que nos racines dans le secteur de la santé et des services sociaux communautaires continuent de croître et de prospérer.

Enfin, nous tenons à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration Jodi Pereira et Bill Helmeczi, ainsi que les trois membres du conseil qui nous ont quittés après six ans de service - Stephen Doig, Dorothy Bakos et Jeff Schwartz. Nous remercions également Maria Friis, membre du personnel, dont les fonctions au sein du CCA ont pris fin l'année dernière. Nous apprécions à sa juste valeur l'aide que vous avez apportée à l'organisation dans la réalisation de sa mission, qui est d'assurer l'excellence et le leadership des services d'agrément.

Aujourd'hui plus que jamais, les principes de qualité et d'amélioration continue sont essentiels pour garantir que les personnes qui ont besoin de services sociaux et de santé reçoivent le meilleur de ce que nous avons tous à offrir. Nous vous remercions de continuer à vous engager en faveur du niveau d'excellence que l'agrément contribue à soutenir.

Chaleureuses salutations,



Stephen Doig
Président du conseil
d'administration



Sophie Bart
Directrice générale



Célébrer le succès de l'agrément

Le CCA est fier d'avoir soutenu 209 organisations participantes (OPs) dans leur parcours d'agrément en 2023/24. Nous avons réalisé 56 révisions grâce au dévouement de 116 réviseurs.

L'expérience a définitivement amélioré nos processus et nous a amenés à examiner tous les aspects du risque et de la prestation de services.

L'agrément a aidé notre organisation à identifier les risques et à réfléchir aux résultats sur la santé des services fournis.

L'équipe de réviseurs a été très minutieuse tout en nous mettant à l'aise.



Commentaires des organisations participantes



J'apprends beaucoup sur le bon travail que font les autres organisations, et c'est merveilleux de voir la passion et le dévouement des travailleurs dans notre domaine.

Ma participation aux révisions m'aide à me préparer à l'agrément sur mon propre lieu de travail. Elle me permet également d'apprendre les meilleures pratiques et les idées innovantes d'autres organisations qui peuvent m'aider dans mon travail.

Commentaires des réviseurs

209

Organisations participantes

56

Révisions

116

Réviseurs



Réalisations 2023-2024

Domaine stratégique : Renforcer la gouvernance du CCA

1. Mise à jour des membres et de la structure de gouvernance : En reconnaissance de la croissance et de la maturité de la CCA depuis sa création, le conseil d'administration a collaboré avec nos associations de services sociaux et de santé membres (l'Alliance pour des communautés en santé, Santé mentale pour enfants Ontario, Family Services Ontario, Canadian Association for Financial Empowerment (anciennement l'Ontario Association for Not-For-Profit Credit Counselling Services) et Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres) pour moderniser et renforcer nos structures d'adhésion et de gouvernance. Nous apprécions les partenariats continus avec ces associations pour aider leurs membres à fournir des services de haute qualité, fondés sur des données probantes.

2. Diversité et inclusion au sein du conseil d'administration : Le conseil d'administration a fait progresser sa stratégie pluriannuelle visant à accroître sa diversité en actualisant le processus de recrutement des directeurs afin qu'il soit plus équitable et qu'il englobe la communauté dans son ensemble.

Domaine stratégique : Garantir la qualité dans tout ce que nous faisons

1. Révision des normes : Nous nous sommes engagés à améliorer continuellement les normes de la CCA afin d'assurer des indicateurs clairs, significatifs et actualisés qui favorisent de meilleurs résultats pour les individus et les communautés. Cette année, nous avons révisé les normes relatives aux soins de santé primaires communautaires et entamé la révision des normes organisationnelles. Le processus d'examen, fondé sur des principes centrés sur la personne, a impliqué la participation du personnel, des réviseurs, des OPs et des personnes ayant une expérience vécue à l'élaboration conjointe des normes. Nous nous sommes concentrés sur la recherche afin de trouver des pratiques fondées sur des preuves et des pratiques de pointe pour guider ce travail.

2. Évaluation du programme d'agrément : Avec le soutien du Fonds de relance des services communautaires du gouvernement du Canada, nous avons mené une évaluation complète du programme pour comprendre l'impact de la pandémie sur l'expérience et la capacité des organisations participantes (OP) à s'engager dans l'agrément et l'amélioration de la qualité.

Cette évaluation a permis d'identifier 38 idées d'amélioration dans les domaines suivants :

- Approche et processus d'agrément
- Normes et indicateurs
- Soutien, outils et communication
- Soutien et formation des réviseurs

Au cours de l'année à venir, nous évaluerons la faisabilité et l'alignement stratégique de chaque idée afin d'élaborer un plan de mise en œuvre.

3. Formation des réviseurs : Nos réviseurs jouent un rôle essentiel dans le processus d'agrément. Cette année, nous avons formé 40 nouveaux réviseurs et 5 réviseurs qui reviennent, et 97 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits de la formation. Nous leur sommes immensément reconnaissants pour le temps, l'énergie et l'expertise qu'ils nous ont consacrés.

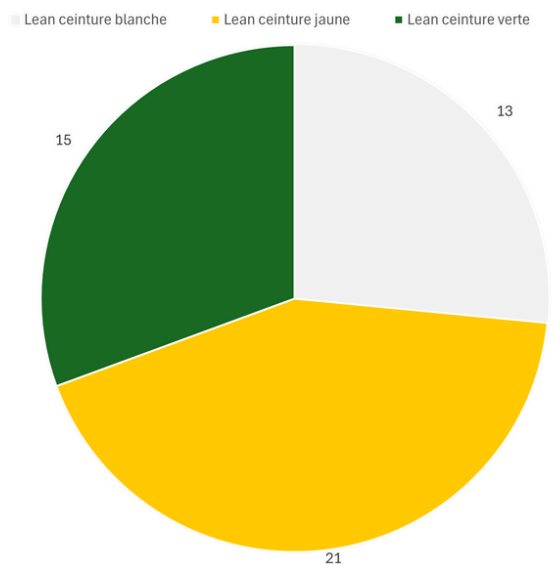
45

Réviseurs formés

97%

Satisfaits de la formation

4. Formation à l'amélioration de la qualité (AQ) : En partenariat avec le groupe Leading Edge, leader mondial de la formation à l'AQ, nous avons proposé une formation en ligne à l'amélioration de la qualité adaptée aux organismes de santé et services sociaux axés sur la communauté. Cette année, nous avons formé 49 personnes issues de 26 organisations différentes.



Les outils et les stratégies abordés étaient très utiles, mais ce que j'ai trouvé beaucoup plus précieux, c'est la relation entre ces outils dans le contexte de l'amélioration de la qualité.

Participant à la formation Lean

Domaine stratégique : Assurer la viabilité et la durabilité à long terme

1. Sensibilisation et promotion : Nous avons étendu nos activités de sensibilisation aux réseaux nouveaux et existants en participant à de nombreuses conférences et manifestations, notamment :

- Alliance pour des communautés en santé
- Association of Family Health Teams of Ontario
- Canadian Association for Financial Empowerment
- Canadian Mental Health Association Ontario, Quality Improvement Innovations
- Santé mentale pour enfants Ontario
- Family Services Ontario
- Ontario Community Support Association

2. Liens et collaborations stratégiques : En collaboration avec Capitalize for Kids (C4K), nous avons mis à l'essai un outil de gestion de projet personnalisé pour les OPs de santé mentale des enfants et des adolescents afin de mieux gérer leur parcours d'agrément. Deux OPs se sont portés volontaires pour faire partie du groupe de développement et de test, et les enseignements tirés de cette phase pilote guideront nos prochaines étapes.

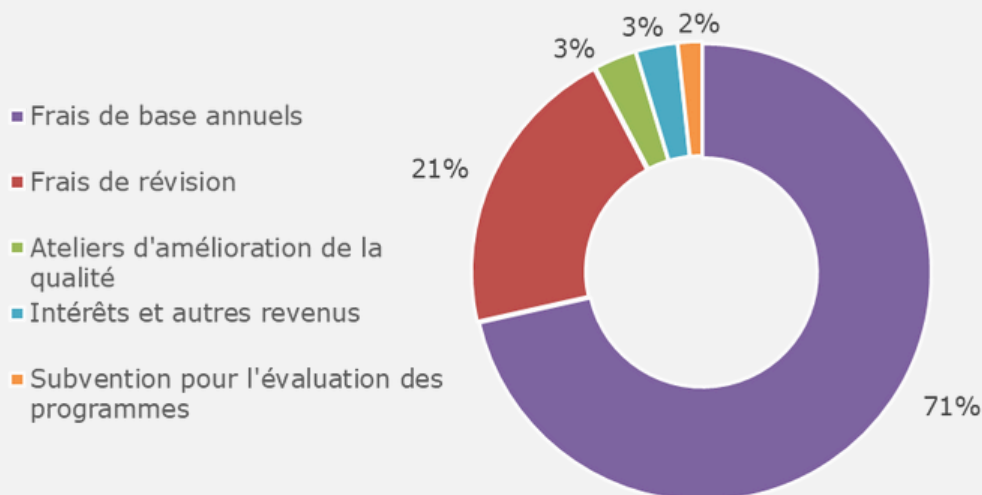
CCA a également participé activement à des conversations nationales visant à améliorer les services sociaux et de santé au Canada. Nous avons contribué à des initiatives clés telles que le National Mental Health and Substance Use Health Standardization Collaborative et l'Équipe de soins primaires - Training for Transformation.



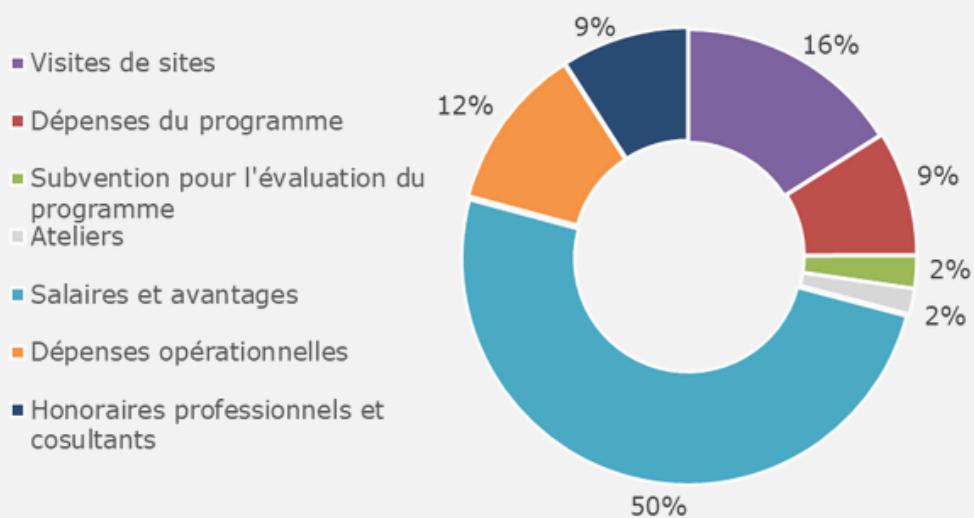
Résumé financier

L'audit annuel a été réalisé par MNP LLP, comptables professionnels agréés. Les états financiers audités sont disponibles sur demande.

Revenus



Dépenses



CONSEIL D'ADMINISTRATION



Stephen Doig, Président
Directeur général retraité



Carol Gabanna, Vice-présidente
Sonsultante senior et coach exécutif



David Willis, Secrétaire/trésorier
Président & Directeur général, Keystone Child, Youth & Family Services



Dorothy Bakos
Gestionnaire, région de l'Est, La municipalité régionale de Durham, Family Services Division



Jeff Schwartz
Directeur générale, Consolidated Credit Counselling Services of Canada Inc.



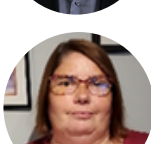
Kerri Cushing-Mitchener
Directrice principale des opérations, St. Leonard's Community Services, London & Region



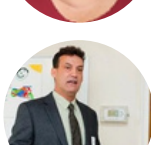
Linda Soucie-Saunders
Consultante en agrément et en amélioration de la qualité



Paul Henry
Enseignant occasionnel, Hamilton



Tammy Stadt
Bénévole, CSC Chigamik CHC



Bill Helmeczi, directeur sortante
Directeur général, Community Addictions and Mental Health Services, Haldimand and Norfolk

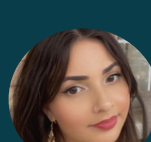


Jodi Pereira, directrice sortante
Professionnelle et consultante pour les organismes communautaires à but non lucratif

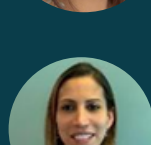
PERSONNEL



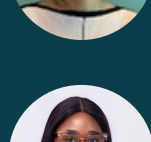
Sophie Bart
Directrice générale



Aamna Naeem
Coordinatrice aux agréments



Alejandra Galindo
Spécialiste en agrément



Damilola Araoye
Adjointe exécutive



Dorene Weston
Spécialiste en agrément



Leigh-Anne Fraser
Spécialiste en agrément



Maria Friis
Spécialiste en agrément sortante



Centre canadien de l'agrément

206-970, avenue Lawrence Ouest
Toronto, Ontario M6A 3B6
1-844-239-2448 / 416-239-2448
info@canadiancentreforaccreditation.ca
www.canadiancentreforaccreditation.ca