



# CENTRE CANADIEN DE L'AGRÉMENT

Plan stratégique

2024 - 2028



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

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

# À PROPOS DU CCA

Le Centre canadien de l'agrément (CCA) est un organisme à but non lucratif qui livre un agrément spécifiquement adapté aux services sociaux et de santé communautaires dans l'ensemble du Canada. Nous défendons la qualité à tous les niveaux d'une organisation, en livrant un agrément fondé sur des pratiques reconnues en matière de gouvernance, de gestion et d'exploitation. Nous sommes spécialisés dans les services communautaires, notamment la santé mentale et dépendances chez les enfants, adolescents et adultes ; les soins de santé primaires axés sur la communauté ; le soutien communautaire et les services sociaux ; le soutien psychologique individuel, familial et de groupe ; le conseil en matière de crédit et les services de justice pour la jeunesse.

Le CCA reconnaît les forces uniques des quelque 200 organismes participants avec lesquels il travaille. Grâce à l'expertise de quelque 200 réviseurs bénévoles, le CCA offre aux organismes communautaires une approche de l'agrément axée sur les forces et l'amélioration de la qualité, avec une structure modulaire permettant d'adapter les services d'agrément au contexte unique de chaque organisme.



## VISION

Des organismes efficaces viennent renforcer des communautés saines et résilientes.



## MISSION

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



## VALEURS

- Amélioration et apprentissage continus
- Véritable collaboration
- Inclusion et équité
- Gérance responsable
- Responsabilisation

# PROCESSUS DE PLANIFICATION



Entre janvier et juin 2024, Le CCA a fait appel à DARE Impact Consulting pour mener un processus complet de planification stratégique. Il s'agissait notamment d'analyser l'environnement et de s'engager auprès de la communauté des organisations participantes (OP), des réviseurs, des partenaires, du personnel et du conseil d'administration de CCA.



Les résultats de l'analyse ont alimenté de nombreuses sessions de planification avec le conseil d'administration qui ont abouti à l'élaboration de ce plan stratégique.



Le rapport identifie trois orientations stratégiques avec des objectifs pour chacune d'entre elles. Des possibilités d'apprentissage continu sont intégrées à l'ensemble du rapport, afin que le conseil d'administration et l'équipe de direction disposent d'informations de haute qualité pour prendre en toute confiance des décisions éclairées sur l'avenir de l'organisation.



# PROCESSUS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

## 1. Mobilisation du CA et des dirigeants

Le conseil d'administration et la direction générale ont conçu l'approche de la planification stratégique en collaboration avec les facilitateurs du processus.

## 2. Mobilisation

Nous avons tiré parti de multiples points de consultation avec des acteurs internes et externes. Il s'agit notamment de :

- Réunions avec le conseil d'administration (3 réunions)
- Entretiens avec des directeurs individuels (n=5)
- Groupe de discussion avec le personnel
- Sondage auprès du personnel (n=4)
- Entretiens avec les associations partenaires (n=6)
- Sondage (n=76) :
  - Répondants qui étaient des OP, n=26
  - Répondants ayant été reviseurs, n=21
  - Répondants qui étaient les deux, n=21
  - Autre, n=8

## 3. Analyse de l'environnement

Nous avons étudié l'environnement dans lequel le CCA opère, y compris son contexte interne et organisationnel, les services d'agrément et les autres services qu'il fournit, et le paysage plus large de l'agrément. Nous avons mis à profit les enseignements tirés pour alimenter le dialogue et hiérarchiser les objectifs pour l'avenir.

## 4. Séances de planification animées

Le conseil d'administration et la direction générale ont participé à des sessions de planification animées afin d'identifier les priorités et les objectifs stratégiques pour l'avenir. Il s'agissait notamment d'identifier des visions communes, de planifier des scénarios d'avenir possibles et d'engager un dialogue sur l'état actuel et souhaité du CCA.

## 5. Élaboration et mise en œuvre du plan

Les discussions et les recherches ont débouché sur un plan stratégique axé sur la construction d'une base solide permettant au CCA de continuer à évoluer pour répondre aux besoins de la communauté. Ce plan est réactif et adaptable.



# LA STRATÉGIE





# EXCELLENCE

Renforcer les bases organisationnelles pour soutenir l'amélioration continue

01

Fournir des services d'agrément de haute qualité grâce à des processus et des approches cohérents, rationalisés et efficaces.

02

Permettre des services d'agrément de haute qualité en renforçant le Programme des réviseurs

03

Donner la priorité à l'apprentissage et à l'amélioration continue en évaluant le cadre normatif



# PARTICIPATION

Approfondir les relations grâce à un engagement renforcé

01

Renforcer la collaboration avec les organisations participantes, les réviseurs et les partenaires existants

02

Utiliser des données probantes pour démontrer le leadership des organisations agréées dans le paysage des services communautaires.



# ÉVOLUTION

Mettre en œuvre de nouvelles opportunités et accueillir le changement

01

Démontrer la valeur de l'agrément du CCA

02

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de croissance claire et fondée sur des données probantes

# EXCELLENCE

Renforcer les bases organisationnelles pour soutenir l'amélioration continue des services d'agrément

## Notre objectif

Fournir des services d'agrément de haute qualité grâce à des processus et des approches cohérents, rationalisés et efficaces

Permettre des services d'agrément de haute qualité en renforçant le Programme des réviseurs

Donner la priorité à l'apprentissage et à l'amélioration continue en évaluant le cadre normatif

## Pourquoi c'est important

Notre communauté nous a dit qu'elle appréciait le processus d'agrément, mais que nous pouvions faire davantage pour garantir qu'il soit mis en œuvre de manière cohérente.

Nous nous appuyons sur une équipe de bénévoles hautement qualifiés pour effectuer les révisions d'agrément. Nous voulons nous assurer que notre programme de réviseurs est solide et efficace.

Nous aidons les OP à fournir des services de haute qualité grâce à nos normes. Nous voulons nous assurer que ces normes continuent de répondre aux besoins et aux attentes.

## Ce qui va changer

- Optimisation et normalisation des processus pour l'ensemble du personnel et des réviseurs
- Amélioration de la communication avec les OP au sujet de l'agrément, des ressources et des outils destinés à soutenir l'excellence organisationnelle.
- Stratégie de recrutement, de diversification, de formation, d'évaluation et de rétention des réviseurs
- Formation continue et possibilités d'apprentissage pour les réviseurs
- Réduction de la duplication des normes entre les modules
- Veiller à ce que les normes reflètent les contextes communautaires dynamiques

“ Les modifications apportées aux normes, et le raisonnement derrière ces modifications, ne font pas toujours l'objet d'une large communication. ”

Réponse à l'enquête sur l'engagement

**87 % des réviseurs et des organisations participantes recommanderaient le CCA à d'autres organisations.**



# PARTICIPATION

Approfondir les relations grâce à un engagement renforcé

## Notre objectif

Renforcer la collaboration avec les organisations participantes, les réviseurs et les partenaires existants

Utiliser des données probantes pour démontrer le leadership des organisations agréées dans le paysage des services communautaires.

## Pourquoi c'est important

Nos partenaires nous ont dit que le CCA fait un bon travail de compréhension des contextes communautaires. Nous voulons nous assurer que nous continuons à être attentifs aux secteurs que nous soutenons.

Le CCA dispose d'une richesse de données et de connexions. Nos partenaires reconnaissent la possibilité d'en tirer parti pour informer les systèmes et les secteurs dans lesquels nous travaillons.

## Ce qui va changer

- Plus d'engagement avec les organisations participantes, les réviseurs et les partenaires actuels
- Amélioration du soutien et des services sur la base du *feedback* et de l'évaluation
- Stratégie d'utilisation et de partage des données
- Soutien aux organisations participantes et aux associations sectorielles pour qu'elles démontrent leur qualité et leurs forces

“

Nous pourrions être chefs de file du domaine si nous pouvions démontrer notre valeur au public.

Réponse à l'enquête sur l'engagement

”

**Un tiers des réviseurs et des organisations participantes souhaiteraient participer davantage, les autres s'engageant suffisamment.**



# ÉVOLUTION

Mettre en œuvre de nouvelles opportunités et accueillir le changement

## Notre objectif

Démontrer la valeur de l'agrément du CCA

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de croissance claire et fondée sur des données probantes

## Pourquoi c'est important

La communauté dans son ensemble n'est peut-être pas pleinement consciente de l'existence du CCA ou de la valeur de son agrément. Par le biais du programme du CCA, nous souhaitons démontrer un engagement fort en faveur de l'équité et garantir des services accessibles à tous.

Pour être adaptable, la CCA doit croître et changer de manière intentionnelle, responsable et redevable envers les communautés qu'elle soutient. L'évaluation et les données probantes constitueront une base solide pour la planification et le développement continus.

## Ce qui va changer

- Engagement au-delà du réseau existant
- Un engagement accru au-delà de notre réseau existant, favorisant de nouveaux partenariats et de nouvelles opportunités pour façonner le processus d'agrément en mettant l'accent sur l'équité et l'accessibilité.
- Le CCA dispose de données nouvelles et instructives pour soutenir la planification future
- Élaboration d'une stratégie de croissance assortie d'un plan de priorisation, de pilotage, de suivi et d'évaluation des opportunités

“ La rigueur du processus serait idéale pour les petites organisations, mais les ressources ne sont réalistes que pour les moyennes et grandes organisations.

Réponse à l'enquête sur l'engagement

**53 % des organisations participantes estiment que le processus d'agrément est de grande qualité. Seules 3 % d'entre elles estiment que la qualité est faible.**





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



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