



# Communauté, qualité, équité, collaboration

---



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

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

**2024 | 2025**  
**Rapport annuel**

# Le CCA

Le Centre canadien de l'agrément est un organisme indépendant à but non lucratif qui propose un agrément spécialement conçu pour les organismes communautaires de santé et de services sociaux dans tout le Canada.

Le CCA travaille en partenariat avec des organismes dans des communautés à travers le Canada, y compris diverses nations et groupes autochtones. 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 est également le lieu de résidence de nombreuses Premières nations, d'Inuits et de Métis.

Nous reconnaissons que le territoire de Toronto est régi par le Traité 13 conclu avec les Mississaugas de Credit. Nous reconnaissons également que les traités et les engagements pris envers les peuples autochtones ont été rompus à de nombreuses reprises au cours de l'histoire. Aujourd'hui encore, les communautés autochtones continuent de faire face aux effets persistants du colonialisme, à des politiques discriminatoires et à des inéquités systémiques.

Le CCA s'engage à contribuer au changement de cette réalité en collaborant avec des partenaires autochtones et en sollicitant activement leurs conseils. Nous soutenons également les personnes et les organismes avec lesquels nous travaillons dans leurs efforts pour bâtir une société plus équitable, tant pour les peuples autochtones que pour toutes les personnes touchées par la discrimination et l'injustice.



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

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

## Vision

Les organismes efficaces renforcent les communautés saines et résilientes.

## Mission

La raison d'être du CCA est d'assurer la qualité et l'amélioration continue des services d'agrément par l'excellence et le leadership.

## Valeurs

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

# **Message de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale**

L'année 2024-25 a été marquée par un alignement approfondi entre la stratégie, les valeurs et la vision de CCA, qui consiste à soutenir des organismes efficaces dans le renforcement de communautés saines et résilientes.

À l'issue d'un processus d'engagement pluriannuel avec les membres et les organismes participantes (OP), nous avons lancé une nouvelle structure d'adhésion et de conseil d'administration qui concentre les voix des OP et élargit les perspectives grâce à la représentation communautaire. Cette évolution renforce l'équité et la responsabilité au niveau de la gouvernance.

Le premier jalon du nouveau conseil d'administration a été le lancement du plan stratégique 2024-2028 du CCA. Ce plan reflète les priorités exprimées par les parties prenantes tout au long du processus de planification : consolidation de nos fondations, amélioration des services, renforcement des relations et croissance réactive fondée sur l'équité. La mise en œuvre est déjà bien amorcée, et nous aspirons à poursuivre cette dynamique au cours de l'année à venir.

Parallèlement à ce travail de fond, plusieurs initiatives clés ont été mises en œuvre. Le CCA a soutenu 43 révisions d'agrément, rendues possibles grâce à l'engagement de 95 réviseurs bénévoles dûment formés.

Nous avons lancé d'importantes mises à jour du portail GoCCA, publié des normes révisées en matière de soins de santé primaires organismenels et communautaires, et renouvelé avec succès notre agrément auprès de l'Association d'évaluation externe de la Société internationale pour la qualité des soins de santé, ce qui est une validation solide de nos normes et de notre méthodologie.

L'un des faits saillants de l'année a été la signature, en avril 2025, d'un accord formel avec l'Indigenous Primary Health Care Council. Cette entente, issue de plusieurs années de collaboration, reflète l'engagement continu du CCA à soutenir la réconciliation par l'adoption d'approches en matière de qualité et de responsabilité définies et dirigées par les Premiers Peuples. Elle marque le point de départ d'un parcours d'agrément autochtone co-construit, ancré dans les valeurs, les savoirs et les conceptions autochtones de la qualité.

Nous avons également emménagé dans de nouveaux bureaux situés dans les locaux de l'Alliance pour des communautés en santé et renforcé notre équipe avec du nouveau personnel et de nouveaux directeurs. Nous avons accueilli cinq nouveaux membres du conseil d'administration et 23 nouveaux réviseurs bénévoles ont rejoint notre réseau. Holly Dougall et Sue Mathi ont également rejoint l'équipe, renforçant ainsi nos capacités internes.

Pour l'avenir, nous restons déterminés à poursuivre notre mission avec intégrité et innovation. Nous vous remercions de votre soutien continu et de la confiance que vous accordez au CCA en tant que partenaire de confiance en matière d'agrément.

Avec gratitude et optimisme,  
Kerri Cushing-Mitchener, Présidente, et Sophie Bart, Directrice générale



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

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

# Plan stratégique 2024-2028

En septembre 2024, le conseil d'administration du CCA a adopté un nouveau plan stratégique, à l'issue d'un processus de planification complet. Ce processus comprenait une analyse de l'environnement, l'engagement avec la communauté du CCA des organismes participantes, des réviseurs et des organismes partenaires, ainsi que des conversations avec notre personnel et notre conseil d'administration.

Le plan définit trois orientations stratégiques: **l'excellence**, **l'engagement** et **l'évolution**, ainsi que des objectifs pour chacune d'entre elles. Des possibilités d'apprentissage continu sont intégrées à l'ensemble, afin que le conseil d'administration et l'équipe de direction disposent d'informations de qualité pour prendre en toute confiance des décisions éclairées sur l'avenir du CCA dans les années à venir.

Le texte intégral du plan est disponible à l'adresse suivante:  
[https://canadiancentreforaccreditation.ca/about-cca/strategic-plan.](https://canadiancentreforaccreditation.ca/about-cca/strategic-plan)



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

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

# Notre impact en 2024|25

## Programme d'agrément

Le CCA offre un agrément d'une durée de quatre ans, conçu pour soutenir la gestion de la qualité au sein des organismes. Notre approche porte sur l'organisme dans son ensemble, en évaluant à la fois sa conformité à un ensemble de normes organisationnelles, couvrant notamment la gouvernance, la planification et la performance organisationnelles, le leadership et la gestion des risques, ainsi que des modules portant sur les programmes et services, adaptés aux différents secteurs.

L'examen est mené par une équipe de réviseurs bénévoles, informés par:

- Documents et informations organisationnels soumis avant une visite
- Réponses aux enquêtes menées par le CCA auprès des partenaires communautaires, du personnel, des membres de la direction et d'autres parties prenantes
- Entretiens et observations recueillis lors de la visite du site

Le processus a été un énorme exercice de renforcement de l'esprit d'équipe à bien des égards ... L'ensemble de l'organisme a adhéré à notre processus d'agréer... et l'expérience a été extrêmement positive pour chacun d'entre nous.

Valerie Sadler  
Directrice exécutive adjointe, Excellence organisationnelle  
MISSION SERVICES HAMILTON  
agrée en juin 2024



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

43

Organismes agréés

138

Réviseurs bénévoles

## En chiffres

Avec l'aide de 138 réviseurs bénévoles, la portée du CCA s'est étendue cette année à l'agrément de 43 organismes, soutenant la mise en oeuvre des meilleures pratiques dans l'ensemble du pays:

- 180 sites de service
- 391 membres du conseil d'administration
- 3 931 personnes
- 1 248 bénévoles
- 213 503 clients

Ces chiffres reflètent l'étendue des services de proximité renforcés par notre travail d'agrément dans les secteurs suivants:

- Soins de santé primaires axés sur la communauté
- Santé mentale des enfants et des jeunes
- Services sociaux et de soutien communautaires
- Counselling et groupes
- Services communautaires en santé mentale et dépendances
- Services de justice pour la jeunesse

05

# Les réviseurs du CCA - Champions de la qualité

Le réseau de réviseurs bénévoles du CCA constitue le cœur de notre programme d'agrément. C'est grâce à leur engagement envers le processus de révision et les valeurs sous-jacentes à nos normes que le CCA peut soutenir de manière significative les organismes agréés et, par ricochet, les collectivités qu'ils desservent.

## En chiffres

En 2024-25, le CCA a travaillé avec 169 réviseurs, dont:

- 110 ont effectué entre 2 et 27 révisions depuis qu'ils ont commencé à travailler avec le CCA
- 38 ont effectué 1 révision
- 21 ont été nouvellement formés mais n'ont pas encore effectué de révisions.

**21**

Les réviseurs ont reçu une formation et sont prêts pour leur 1<sup>er</sup> révision

**38**

Les réviseurs ont réalisé 1 révision

**110**

Les réviseurs ont réalisé entre 2 et 27 révisions

Le fait d'être réviseur m'a été d'une grande utilité. J'apprends toujours quelque chose en voyant comment d'autres organismes accomplissent des choses, et je sors généralement des réviseurs en me sentant inspirée par des organismes qui ont vraiment un impact sur les communautés qu'elles desservent.

Réviseur du CCA



Un grand nombre de réviseurs exercent en tant qu'employés, gestionnaires ou membres des instances de gouvernance au sein des secteurs agréés, tandis que d'autres proviennent de milieux extérieurs, apportant une expertise spécialisée et des perspectives innovantes. Leur point commun réside dans un engagement ferme envers l'amélioration continue de la qualité et du processus d'agrément. Outre le temps et les compétences qu'ils consacrent, ces réviseurs témoignent d'une véritable passion pour le renforcement des organismes au service de nos collectivités.

## Formation des réviseurs

Cette année, le CCA a organisé quatre sessions de formation pour les réviseurs :

- Deux sessions pour 23 nouveaux réviseurs, et
- Deux sessions de "remise à niveau" pour sept réviseurs qui n'avaient pas participé au processus depuis plus de deux ans.



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

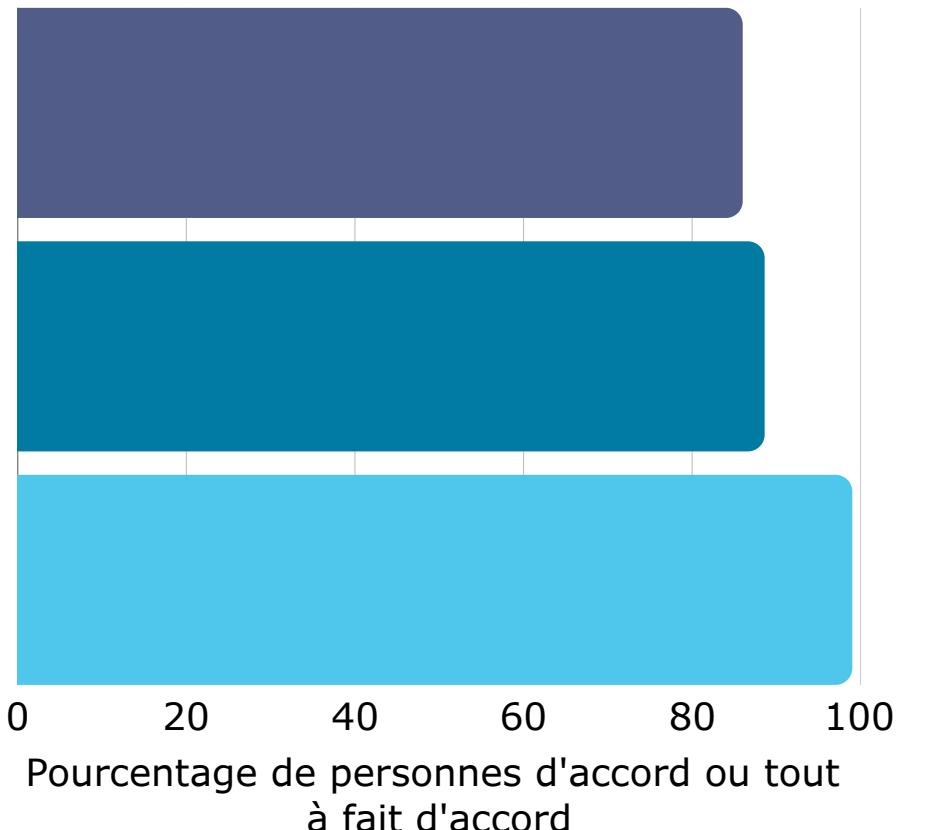
**Centre canadien de l'agrément**  
*L'excellence en matière de services communautaires*

**06**

# Rétroaction de la communauté

## Retours des organismes participants concernant le processus d'agrément

Favorise la croissance et l'amélioration



Apporte une valeur ajoutée à l'organisation

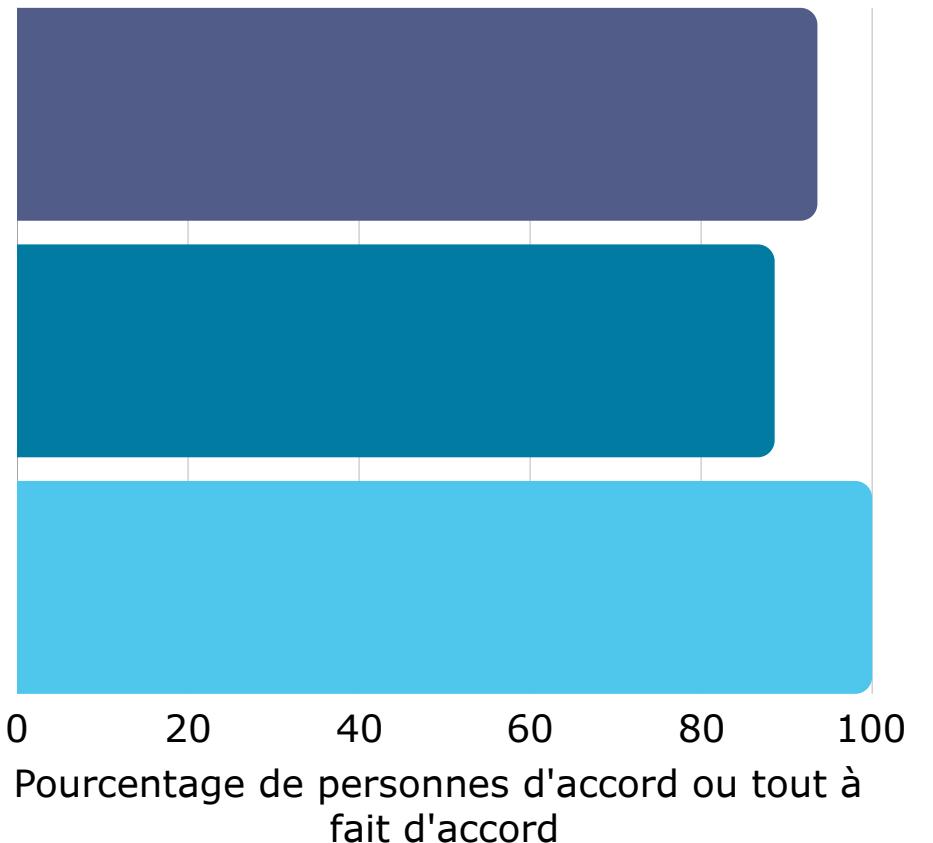


Une expérience globalement positive



## Retours des réviseurs

Satisfaction globale en tant que réviseur



Les normes reflètent les meilleures pratiques

Satisfaction à l'égard de la formation



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

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

# Formation en amélioration de la qualité

Le CCA s'associe au Leading Edge Group pour offrir une gamme complète de formations virtuelles personnalisées qui développent les connaissances, les compétences et les capacités en matière d'amélioration de la qualité pour les services sociaux et de santé à base communautaire.

En 2024-25, 136 participants de 30 organismes ont assisté à nos ateliers sur les sujets suivants:

- Gestion du changement - 58 participants
- Gestion de projet - 10 participants
- Ceinture blanche Lean en amélioration de la qualité - 34 participants
- Ceinture jaune Lean en amélioration de la qualité - 27 participants
- Ceinture verte Lean en amélioration de la qualité - 7 participants

**30**

Organismes représentés

**136**

Participants à l'atelier

**4.5/5**

Score de satisfaction moyen



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

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

Je l'ai trouvé excellent, excellent contenu, très facile à comprendre.  
J'ai l'impression d'avoir les outils nécessaires pour réussir à gérer mon prochain projet.

Aucune recommandation d'amélioration. Krista est une excellente animatrice et le contenu est très intéressant/utile.

Tous les outils sont utiles en fonction des besoins spécifiques, mais les salles de réunion et les possibilités de collaboration sont ce qui retiennent le plus l'attention la plus importante.

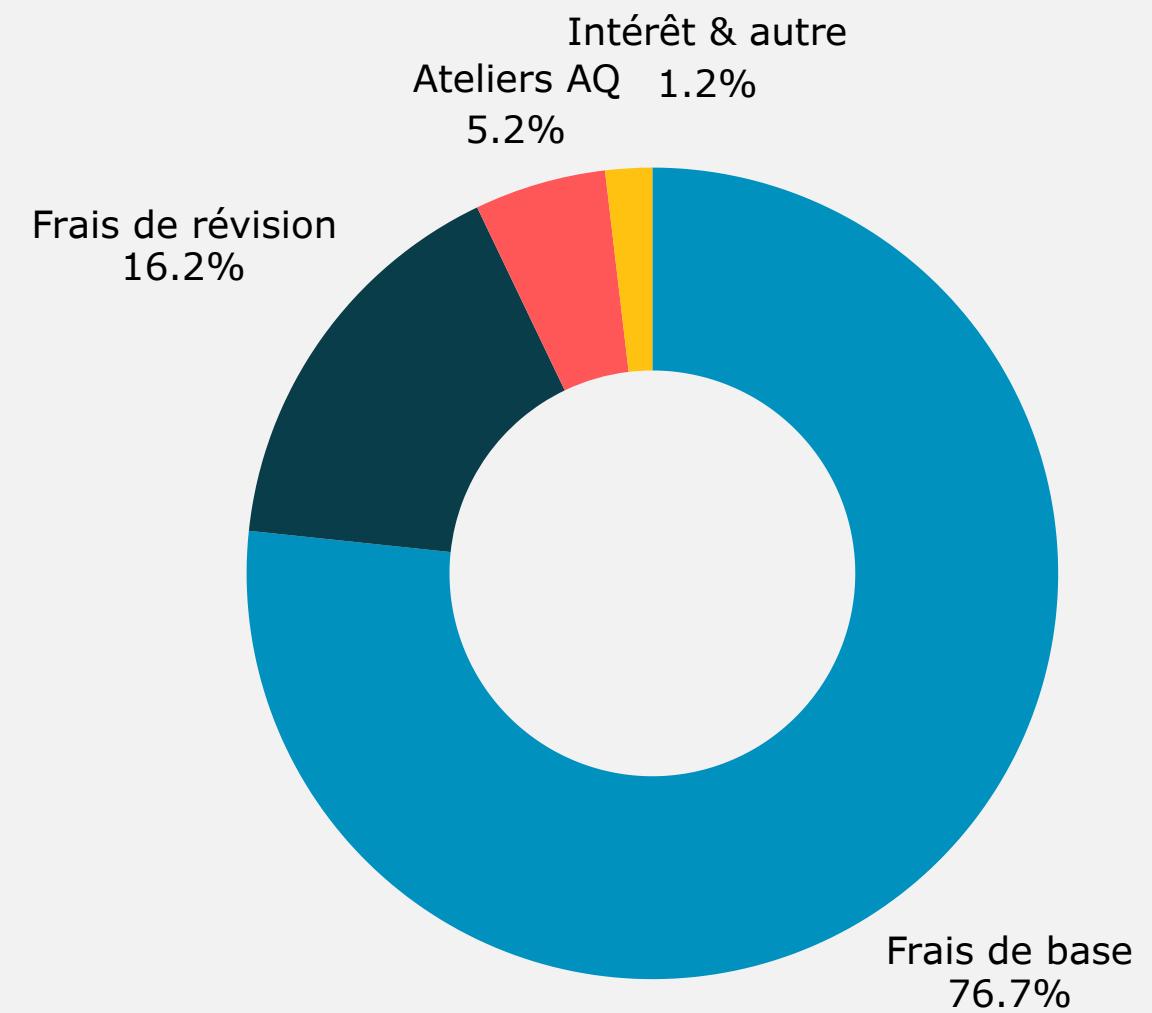
**Participants aux ateliers**



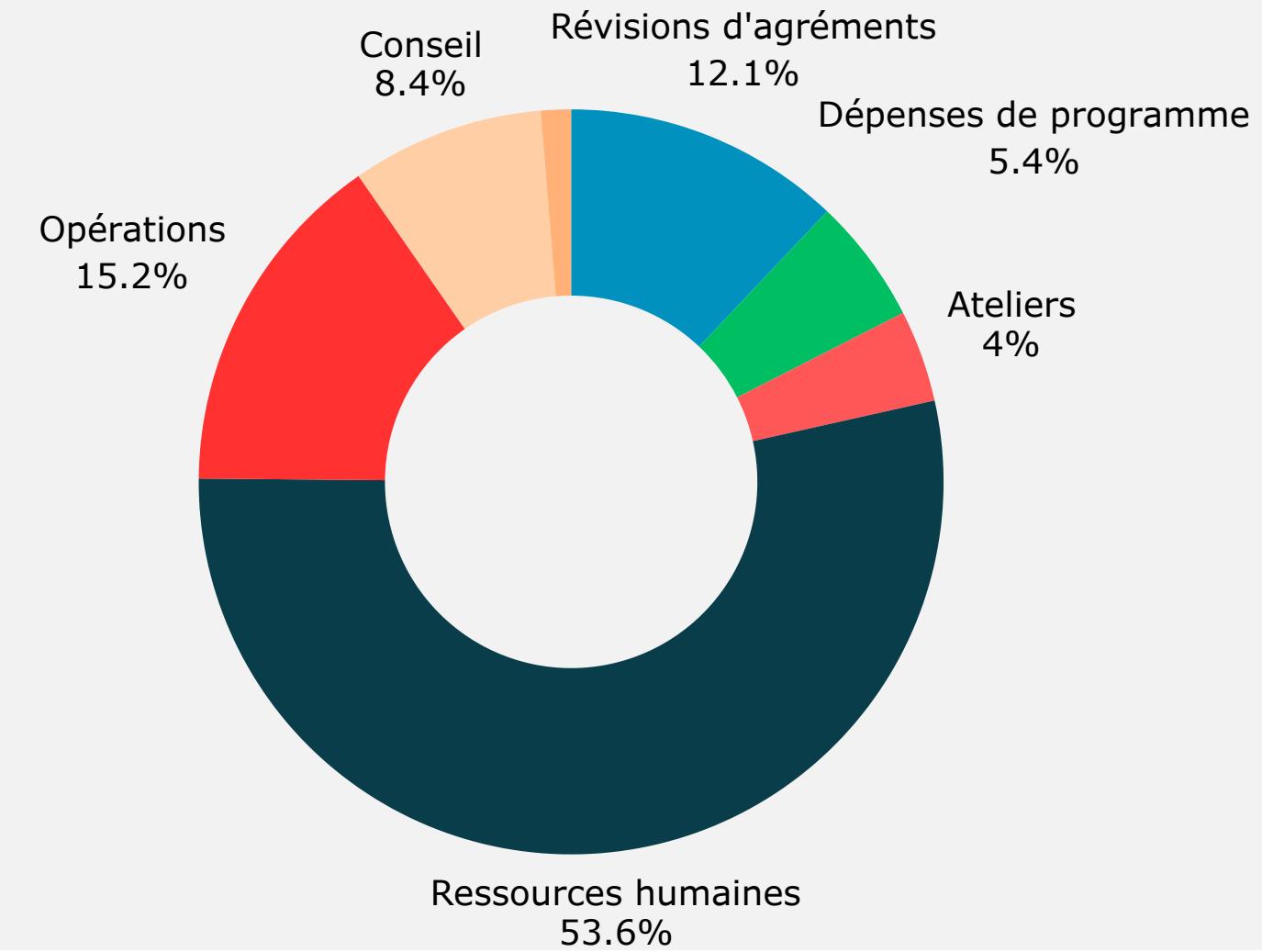
**08**

# Finances 2024|2025

## Recettes



## Dépenses



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

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

# Conseil d'administration 2024|25



## Kerri Cushing-Mitchener (Présidente)

Directrice principale des opérations  
St. Leonard's Community Services,  
London & Region



## Carol Gabanna (Vice-présidente)

Consultante senior et  
coach exécutive  
HR Atlantic



## Linda Soucie-Saunders (Secrétaire/Trésorière)

Consultante en agrément et  
en amélioration de la qualité



## Meseret Desta Haileyesus

Directrice exécutive, Canadian  
Centre for Women's  
Empowerment



## Paul Henry

Enseignant occasionnel



## Sonia Jacobs

Cadre de santé



## Stafford Murphy

Directeur exécutif,  
Resolve Counselling



## Gabriel Ramirez

Responsable de site,  
Consolidated Credit Counselling  
Services of Canada Inc.



## Tammy Stadt

Ancienne membre du CA  
CSC CHIGAMIK CHC



## Anne Bossé

July 2024-Jan 2025  
Cadre de santé

# Personnel du CCA



## Sophie Bart

Directrice générale



## Seif Ben Youssef

Coordinateur de l'agrément



## Holly Dougall

Spécialiste de l'agrément



## Leigh-Anne Fraser

Spécialiste de l'agrément



## Alejandra Galindo

Spécialiste de l'agrément



## Sue Mathi

Adjointe exécutive



## Dorene Weston

Responsable de la formation et  
du renforcement des capacités  
des réviseurs



## Canadian Centre for Accreditation

970 ave lawrence ouest, suite 500A

Toronto, Ontario M6A 3B6

1-844-239-2448 / 416-239-2448

[info@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:info@canadiancentreforaccreditation.ca)

[www.canadiancentreforaccreditation.ca](http://www.canadiancentreforaccreditation.ca)