



Canadian
Accreditation
Council

Conseil
d'accréditation
canadien

**PARCE QUE
VOTRE TRAVAIL
EST IMPORTANT**



95 % des répondants au sondage sont satisfaits du processus d'accréditation du CAC et recommanderaient l'accréditation du CAC à d'autres organismes.

BIENVENUE

Comme organisme qui a passé plus de 40 ans à travailler avec des organismes qui offrent des services à plusieurs personnes, nous en sommes arrivés à comprendre l'importance du travail d'équipe.

Peu importe les compétences ou les talents que nous possédons dans notre domaine, nous dépendons tous de la force des autres pour fournir des services de qualité aux personnes les plus vulnérables de la société.

Le Conseil d'accréditation canadien (CAC) est fier de constituer un membre d'équipe fiable auprès des organismes qui s'efforcent d'établir des structures de gouvernance efficaces, de produire de bons rapports quant aux résultats obtenus et de faire en sorte que leurs pratiques soient enracinées dans un cadre politique des plus solides.

Pour nous, l'accréditation, c'est bien plus qu'une plaque accrochée au mur. En fait, l'accréditation, c'est un gage de la différence que vous faites chez les personnes que vous servez.

Ces 40 dernières années, nous avons conclu des partenariats avec des centaines d'organismes dans le but de les guider et de les aider à concrétiser leur réalisation de l'excellence.

La lecture de ce contenu vous permettra de ressentir nos valeurs et de comprendre la méthode de collaboration qui est à la base même de l'accréditation. Pour le CAC, les gens revêtent autant d'importance que le processus.

Le CAC aimerait avoir l'occasion de cheminer avec vous pendant que vous travaillez d'arrachepied au nom des personnes que vous servez.

*Votre travail aide les gens à grandir, à se perfectionner et à réussir.
Le nôtre aussi.*

*Communiquez avec nous aujourd'hui même pour savoir comment
l'accréditation peut aider votre organisme à se dépasser.*

Sans frais : 1.888.222.1248
Tél. : 780.424.4498
Télec. : 780.425.4828
Courriel : admin@cacohs.com

Conseil d'accréditation canadien
Orchards Gate
9080, 25^e Avenue N.-O., bureau 203
Edmonton (Alberta) T6X 2H4
Canada

www.canadianaccreditation.ca

Accrédité par :



Les avantages de l'accréditation du CAC

Nous savons que vous voulez faire du bien dans le monde, mais que vous avez des défis à relever au quotidien. Vous devez accorder de l'attention à toutes les facettes de votre organisme, de la gouvernance à la dotation en personnel, en passant par la prestation des services. Même quand les choses tournent rond, vous aimeriez en faire plus pour gagner du temps et améliorer la durabilité.

Votre travail est important. Que diriez-vous si les choses pouvaient être plus faciles?

Le processus d'accréditation du CAC promet d'avoir des conséquences positives sur vos affaires, votre personnel et la vie des personnes que vous servez.

Pour un meilleur fonctionnement de votre organisme



Les membres de votre conseil d'administration et de votre équipe de gestion sauront que votre organisme est doté de politiques solides, exhaustives et respectées à l'échelle de votre organisme.



Il existera un système de mesure et de suivi des résultats qui vous permettra de montrer la réussite de vos programmes.

La prise de décisions sera plus facile.

Vous aurez la preuve que votre organisme et vos programmes répondent aux normes de l'industrie ou les dépassent.

Vous serez doté d'un cadre de référence solide en vue d'une réussite à long terme.



Vous bénéficierez de systèmes qui vous aideront à raffiner vos programmes afin que vous puissiez minimiser les risques et maximiser l'impact.

Le moral et le bien-être du personnel seront améliorés, ce qui donnera lieu à une plus grande stabilité et à un moins grand roulement.



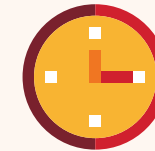
Pour une plus grande satisfaction au travail de votre personnel



Un meilleur travail d'équipe et des équipes plus fortes



Des procédures raffinées faisant gagner du temps et atténuant les conflits



Un plus grand sentiment de sécurité et de volonté

Le passage de la gestion de crise à des soins plus gérés

Une plus grande confiance dans la prise de décisions



Des compétences améliorées

Un sens des responsabilités plus clair

Une meilleure compréhension de la raison d'être et de la valeur de leur travail ainsi que de leur contribution à l'organisme dans son ensemble

Pour de meilleurs soins et services à l'intention des personnes que vous servez



La réassurance que votre organisme est doté de normes élevées et que les personnes desservies recevront les meilleurs programmes et services qui soient.



La confiance qu'elles seront traitées comme des personnes, et que leur culture et leur diversité seront respectées et accommodées.



La confiance que leurs droits seront communiqués, respectés et protégés.

L'accès à des installations sûres, sécuritaires et accommodantes



Des journées plus uniformes

Une plus grande voix à l'égard des programmes et des services auxquels elles participent.

Une qualité de vie améliorée

À notre propos

L'accréditation prend la forme d'une évaluation et d'un examen approfondis, indépendants et effectués par des pairs quant aux structures, aux programmes et aux pratiques d'un organisme par rapport à des normes acceptées à l'échelle internationale.

Le Conseil d'accréditation canadien est un organisme sans but lucratif reconnu internationalement. Il se spécialise dans l'accréditation de services, de programmes et d'organismes dans les domaines des services de santé et des services communautaires à la personne.

Le CAC a été fondé à Edmonton, en Alberta, au Canada, en 1974. Il est le fruit du travail d'un groupe de professionnels des services à la personne qui avaient comme passion d'améliorer la qualité des services destinés aux enfants. Les membres de ce groupe tenaient à cœur l'excellence de la pratique. C'est pourquoi ils ont misé sur l'inclusion et la collaboration, en prenant soin de faire participer les travailleurs de première ligne à l'établissement des normes et des processus qui sont toujours au cœur de ce que nous faisons aujourd'hui.

Au fur et à mesure que s'amplifiait sa réputation d'excellence, le CAC a été approché par d'autres types de fournisseurs de services qui accordaient de l'importance à l'assurance de la qualité et à l'excellence du service. C'est alors que le CAC a pris de l'ampleur et a commencé à accréditer divers programmes communautaires destinés aux jeunes, aux adultes, aux familles et à d'autres causes.

Maintenant, grâce à sa vaste expérience et à ses normes exceptionnelles, le CAC est le chef de file en matière d'accréditation de services à la personne et de services de santé au Canada.

La différence du CAC

Nous accréditons des programmes et des organismes aux quatre coins du Canada et de par le monde. À la base de notre travail se trouve une profonde compréhension des besoins locaux, des facteurs sociaux déterminants en santé et des défis que doit relever votre personnel de première ligne.

Depuis nos débuts, nous travaillons d'arrache-pied et nous nous retroussons les manches en première ligne, avec nos clients. Par conséquent, pour nous, l'accréditation, c'est quelque chose de personnel. Nous faisons nos examens et évaluations lorsque le travail est en train de se faire : là où les services sont offerts et reçus. Nous investissons du temps et affectons du personnel pour que vous et votre organisme ayez accès à un soutien incontesté pendant le processus d'accréditation afin de vous donner les plus grandes chances de réussir.

Nos normes d'excellence supérieures en gouvernance, en gestion et en prestation de services sont conçues sur mesure en fonction des services à la personne et des services de santé communautaires. Le CAC est unique en ce sens qu'il offre des désignations particulières pour les programmes autochtones et culturels, les programmes axés sur les dépendances, les programmes de traitements intensifs et les programmes de santé mentale.

Ici, au CAC, nous croyons fortement aux avantages de l'accréditation, au point de soumettre notre propre organisme à un processus d'accréditation. En effet, notre organisme et nos normes sont accrédités par l'*International Society for Quality in Health Care External Evaluation Association (IEEA)*, programme international de premier plan en évaluation des soins de santé.



100 % des répondants au sondage déclarent que les normes du CAC ont amélioré leur organisme.

Le processus

L'accréditation décernée par le CAC est le fruit d'un processus d'une durée moyenne de 16 mois. Le processus commence lorsque l'organisme fait une demande d'accréditation. Nous détaillons ci-dessous ce à quoi vous pouvez vous attendre quand vous faites une demande d'accréditation.

1

Vous recevez le matériel, l'échéancier et les principales dates à respecter pour les éléments à livrer.

2

Vous rencontrez votre coordonnateur de soutien du CAC à des fins d'orientation. Ce coordonnateur est à votre disposition pendant tout le processus d'accréditation et par la suite, tant et aussi longtemps que vous êtes accrédité par le CAC.

3

Vous amorcez une période d'autoévaluation, pendant laquelle vous vous familiarisez avec nos normes et évaluez dans quelle mesure votre organisme et vos programmes correspondent à nos normes. Pendant ce temps, vous déterminez les changements, les ajouts ou les améliorations à apporter et à adopter pour que votre organisme et vos programmes répondent aux normes établies.

4

Vous communiquez avec votre équipe d'examen pour vous enquérir de vos forces et discuter des aspects pour lesquels votre organisme et vos programmes doivent faire des progrès afin de répondre aux normes.

5

Vous faites d'autres changements afin de satisfaire aux normes, en fonction des commentaires reçus de votre équipe d'examen.

6

Vous rassemblez le matériel nécessaire et planifiez les entrevues en vue de la visite sur place ou virtuelle de votre équipe d'examen.

7

Vous accueillez votre équipe d'examen et lui présentez votre matériel. Votre équipe d'examen passe de deux à cinq jours à faire des observations, examiner votre documentation et s'entretenir avec les membres de votre conseil d'administration, votre personnel et les personnes assurant les services, ce qui lui permet de faire l'évaluation approfondie de votre manière de fonctionner.

8

Vous recevez les résultats de l'examen.

9

Si l'examen a permis de déterminer que vous devez vous pencher davantage sur certains aspects de votre organisme, vous avez l'occasion de réagir aux constatations découlant de l'examen et de donner votre rétroaction au panel d'accréditation.

10

Vous recevez la décision définitive de votre statut d'accréditation de la part du panel d'accréditation du CAC.



La trousse d'accréditation



La trousse d'accréditation comprend tout ce dont vous avez besoin pour réussir.

Du soutien personnel en continu de la part de nos experts en accréditation

L'accès à des normes supérieures propres au programme et à l'industrie

Une orientation sur place relativement au processus d'accréditation

Des outils exclusifs, des échantillons de politiques et des séances d'information, fruits de notre travail avec des centaines d'organismes comme le vôtre



Un examen préliminaire pour vous aider à mieux vous préparer à la visite sur place

Un rapport complet énonçant les constatations de l'équipe d'examen

Des occasions de faire du réseautage avec d'autres organismes de votre domaine

La reconnaissance publique de l'accréditation décernée



Pour le CAC, les gens sont tout aussi importants que le processus.



Ce que disent nos clients

Constatez le tout par vous-même. Communiquez avec nous, puis mettons le processus en œuvre :
www.canadianaccreditation.ca

« Avant, nous étions accrédités par un autre organisme, mais nous n'avions jamais eu l'impression qu'il comprenait ce que nous faisons ici. C'est comme s'il nous comparait à des normes et principes qui ne nous convenaient pas. Quand nous avons décidé de faire affaire avec le CAC, nous avons eu l'impression que son personnel comprenait vraiment ce que nous faisons, les programmes que nous offrons et le genre de personnes dont nous nous occupons. »

Le personnel du CAC avec lequel nous avons travaillé est excellent : professionnel, sympathique, gentil, serviable, respectueux, courtois. On ne pourrait en demander plus. »

Nola Jeffrey, directrice générale
Tsow-Tun Le Lum Society, Colombie-Britannique

« Le CAC nous transmet les normes que nous devons respecter en tant qu'organisme de prestation de services. L'accréditation fait comprendre aux gens que nous avons atteint une norme élevée en matière de services et que nous nous engageons à la maintenir. »

Ce que j'aime vraiment du CAC, c'est que c'est le seul organisme d'accréditation qui soutient la prestation de services autochtones et de services à l'intention des Autochtones grâce à des normes spécialisées pour les programmes autochtones. »

Donald Langford, directeur général
Metis Child and Family Services Society, Alberta

« L'accréditation du CAC a été à la source de nombreux changements chez nous. Même si l'accréditation nous a demandé beaucoup de travail, ça a vraiment valu la peine. Nous avons non seulement adapté nos pratiques en fonction des normes du CAC, mais nous avons aussi standardisé nos processus, que nous nous faisons un devoir de maintenir. En tout temps, nous savons que nos politiques, nos processus et la formation de notre personnel sont entièrement à jour. La supervision et les réunions d'équipe se sont améliorées. Nous avons ajouté un plan d'amélioration de la qualité. Je crois que nos clients sentent qu'il y a une mesure supplémentaire de respect et d'habilitation. Tout tourne plus rondement. »

Cindy Ginnish, directrice générale
Rising Sun (Nadari) Native Alcohol & Drug Abuse Rehabilitation Association Inc., Nouveau-Brunswick

Conseil d'accréditation canadien
Orchards Gate
9080, 25^e Avenue N.-O., bureau 203
Edmonton (Alberta) T6X 2H4
Canada

www.canadianaccreditation.ca

Sans frais : 1.888.222.1248
Tél. : 780.424.4498
Télec. : 780.425.4828
Courriel : admin@cacohs.com