

L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement : Point de départ

Décembre 2015



Canadian Executive Council on Addictions
Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies



Canadian Centre
on Substance Abuse

L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement : Point de départ

Décembre 2015

Ce document est publié par le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT).

Citation proposée : Groupe de travail sur l'agrément. (2015). *L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement : Point de départ*. Ottawa, Ont. : Centre canadien de lutte contre les toxicomanies.

© Centre canadien de lutte contre les toxicomanies, 2015.

CCLT, 500-75, rue Albert
Ottawa, Ontario K1P 5E7
Tél. : 613-235-4048
Courriel : info@ccsa.ca

Ce document a été produit grâce à une contribution financière de Santé Canada. Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Ce document peut être téléchargé en format PDF à www.cclt.ca.

This document is also available in English under the title:

Accreditation for residential substance abuse treatment: Getting started

ISBN 978-1-77178-300-2



Table des matières

Avant-propos.....	1
1. Introduction.....	2
Objet	2
Organisation	2
2. Qu'est-ce que l'agrément.....	3
Agrément des centres de traitement de la toxicomanie en établissement dans l'ensemble du Canada	3
Malentendus communs concernant l'agrément	3
Les avantages de l'agrément	4
Les incidences de l'agrément.....	6
3. Études de cas d'agrément.....	8
Our House Addiction Recovery Centre	8
Enviros Shunda Creek.....	9
Centre de traitement Westover	11
Round Lake Drug and Alcohol Treatment Centre	12
Catholic Social Services, Edmonton, Alberta, Canada	14
4. Outils pour faciliter à l'agrément	15
Dix pratiques courantes qui facilitent l'agrément	15
Programmes de formation en agrément.....	16
Choisir un programme d'agrément : liste de contrôle	19
Pour de plus amples renseignements.....	20
Annexe A : Foire aux questions	21



L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement : Point de départ



Avant-propos

Le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT), en partenariat avec le Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies (CECT) est heureux de vous présenter *L'agrément de centres de traitement en toxicomanie en établissement : Point de départ*. Cette ressource a été élaborée pour le compte du Groupe de travail sur l'agrément CCLT-CECT, partenariat entre le CCLT, le CECT et les six organismes d'agrément au Canada qui offrent des programmes d'agrément aux centres de traitement de la toxicomanie en établissement.

En 2011, le CECT et le CCLT ont examiné la façon dont la réglementation, les exigences en matière de délivrance de permis et les normes d'agrément sont appliquées aux services canadiens de traitement de la toxicomanie en établissement subventionnés par l'État. Cet examen a révélé une vaste gamme de relations entre ces agences, les autorités attributives de licences et les organismes de réglementation de l'ensemble du pays, mais que seulement **deux tiers** des organismes canadiens participent à des processus formels d'agrément avec les six organismes d'agrément servant les programmes de traitement de la toxicomanie en établissement.

L'objectif premier de cette initiative est d'aider les centres de traitement en établissement à offrir des soins de qualité aux membres de la communauté qui souhaitent faire traiter des troubles liés aux substances. Nous savons que l'agrément favorise l'excellence en matière de qualité du service en fixant des normes qui s'inspirent de la recherche actuelle et des pratiques de pointe. Même si nous souhaiterions que tous les centres de traitement de la toxicomanie soient agréés et que nous savons qu'il existe un nombre considérable de centres privés de traitement en établissement, nos efforts actuels portent uniquement sur les centres de traitement en établissement subventionnés par l'État.

Nous espérons que ce document permettra de souligner la valeur de l'agrément pour les centres de traitement et d'établir des liens entre ces derniers et des organismes ayant déjà terminé un programme d'agrément afin qu'ils puissent témoigner de l'impact de ce processus sur leur établissement. Enfin, ce document et les liens qu'il permettra de tisser aideront les divers établissements à déterminer le programme d'agrément qui convient le mieux à leurs besoins et aux besoins de leurs clients.

Tout Canadien qui doit faire appel aux services d'un centre de traitement en établissement doit pouvoir s'attendre à des soins de qualité uniforme lorsqu'il entre dans l'établissement pour faire traiter un trouble lié aux substances. Le processus d'agrément repose sur des normes factuelles qui reflètent les pratiques exemplaires dans le domaine. Il témoigne de l'engagement de l'organisation envers l'excellence dans l'atteinte des meilleurs résultats pour ses clients.

Rita Notarandrea, première dirigeante, CCLT
Coprésidente, Groupe de travail sur l'agrément



L'agrément offre l'occasion aux centres de traitement de la toxicomanie de manifester leur engagement en matière d'amélioration continue à leurs clients, leurs employés et leurs bailleurs de fonds. La promotion de l'agrément nous donne l'occasion de collaborer à rehausser la qualité des services de traitement de la toxicomanie en établissement dans l'ensemble du pays.

Barry Andres, président, CECT
Coprésident, Groupe de travail sur l'agrément





1. Introduction

Objet

L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement : Point de départ offre aux administrateurs et aux employés de centres de traitement en établissement subventionnés par l'État dans l'ensemble du pays des renseignements concrets sur l'agrément, y compris certains malentendus, les avantages, les soutiens disponibles et la façon de déterminer le programme d'agrément convenant le mieux à leur centre. Qu'il s'agisse d'un centre agréé tentant de justifier le renouvellement de son agrément ou d'un centre n'ayant jamais vécu le processus d'agrément, cette ressource fournit des renseignements concrets pour éclairer la décision de demander l'agrément.

Organisation

La section 2, Qu'est-ce que l'agrément, commence par une explication du concept de l'agrément et décrit ensuite la situation actuelle des programmes d'agrément au Canada. Une sous-section sur les malentendus concernant l'agrément est suivie d'une brève synthèse de la documentation sur le bienfait de l'agrément, qui énumère les avantages directs de l'agrément pour les centres de traitement en établissement et leurs clients, leurs employés et leurs bailleurs de fonds gouvernementaux. La section se termine par une description de l'impact que peut avoir l'agrément sur une organisation.

La section 3, Études de cas d'agrément, offre un compte rendu de première main de l'expérience de cinq centres de traitement de la toxicomanie en établissement subventionnés par l'État dans l'ensemble du pays. Les études de cas détaillent l'expérience de ces centres tout au long du processus d'agrément. Elles expliquent pourquoi les centres en question ont opté pour l'agrément, la façon dont ils ont choisi l'organisme d'agrément, leur expérience du processus et les conseils qu'ils offriraient aux organismes qui envisagent l'agrément.

La section 4, Outils pour faciliter l'agrément, commence par une liste des services communs offerts par les organismes canadiens d'agrément pour assurer le succès des centres de traitement en établissement tout au long du processus. Elle décrit ensuite les programmes de formation offerts par les organismes d'agrément pour aider les centres et leurs employés à naviguer le processus. La section comprend une liste de contrôle décrivant les éléments clés dont il faut tenir compte pour déterminer le programme convenant le mieux à un centre de traitement en établissement particulier et enfin une liste des coordonnées à l'aide desquelles les centres peuvent obtenir des renseignements supplémentaires.

L'agrément de centres de traitement de la toxicomanie en établissement comprend aussi de brefs témoignages de personnes ayant récemment participé au processus d'agrément de leurs propres centres de traitement de la toxicomanie en établissement. Cette ressource permettra au lecteur de mieux comprendre l'agrément et ses avantages, de recenser les soutiens offerts aux centres dans le cadre du processus d'agrément et d'acquérir de nouvelles connaissances sur la façon d'aborder le processus.



2. Qu'est-ce que l'agrément

L'agrément est un processus reconnu à l'échelle internationale par lequel on détermine si un organisme ou un programme répond à des normes de qualité adaptées à la prestation de service et qui prévoit des mécanismes d'amélioration de la qualité, de l'efficacité et de l'efficacités des processus organisationnels. L'agrément des centres de traitement de la toxicomanie en établissement favorise l'excellence de la prestation de soins en fixant des normes qui s'inspirent de la recherche actuelle et des pratiques de pointe. Le fait de demander et d'obtenir l'agrément permet à un centre de manifester son engagement à chercher de façon continue des moyens d'améliorer la qualité des soins qu'il prodigue.

Un organisme d'agrément indépendant établit des normes factuelles qui s'inspirent de la recherche actuelle et des pratiques de pointe. Le processus d'agrément est entrepris par l'organisation ayant établi les normes et comprend l'évaluation périodique du rendement de l'organisme ou du programme visé en fonction de ces normes, examen qui fait appel à une auto-évaluation et à un examen par les pairs de l'organisme. Une fois l'examen terminé, un plan de travail est élaboré et mis en œuvre pour veiller à ce que l'organisme ou le programme continue de répondre à des normes de qualité établies et d'appliquer des pratiques exemplaires.

Agrément des centres de traitement de la toxicomanie en établissement dans l'ensemble du Canada

Environ 400 organismes publics, privés et à but non lucratif offrent des services de traitement de la toxicomanie en établissement au Canada (sans inclure les services hospitaliers).¹ Environ **deux tiers** de ces centres ont une relation avec l'un des six organismes canadiens d'agrément.²

Le pourcentage des centres de traitement de la toxicomanie en établissement qui sont agréés varie beaucoup entre provinces et territoires. Par exemple, les quatre centres agréés que comptent respectivement l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador sont agréés, alors que dans certaines provinces plus grandes, **moins du quart** de l'ensemble des organismes de traitement sont agréés.

En 2011, le Québec a adopté une mesure imposant l'agrément comme exigence réglementaire pour tous les centres de traitement de la toxicomanie en établissement publics et privés. Les établissements de la province offrant ces services doivent maintenant être agréés par un organisme reconnu tous les quatre ans.

Malentendus communs concernant l'agrément

Le rapport de 2014 sur l'agrément du Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT) et du Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies (CECT) comprenait les résultats d'un sondage de centres non agréés qui faisait état des défis et des obstacles perçus à l'agrément. On mentionnait en outre :

- que l'agrément coûte trop cher;
- qu'il demande trop de temps et d'efforts;

¹ Laurence Thompson Strategic Consulting (2011). Rapport d'une analyse de l'environnement réglementaire, des exigences d'octroi de licence et des normes d'agrément pour les services de traitement de la toxicomanie en établissement, Ottawa, Ontario. : Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies.

² Hedlund, David (2014). Agrément du traitement de la toxicomanie en établissement. Examen pancanadien des processus et normes d'agrément pour les services publics et privés de traitement de la toxicomanie en établissement pour jeunes et adultes. Ottawa, Ontario : Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies.



- que nous ne sommes pas encore prêts;
- qu'il n'offre aucun avantage réel.

La majorité des centres consultés ont mentionné que le coût représentait un obstacle. En outre, plusieurs d'entre eux ont remarqué que les attentes imposées aux employés sont déjà très élevées et que l'agrément est considéré comme étant un processus ardu, particulièrement s'il s'agit de la première fois. Certains centres ont dit s'intéresser à l'agrément et vouloir éventuellement participer au processus, mais qu'ils devaient d'abord perfectionner leurs politiques et procédures dans de nombreux sites. Bon nombre d'entre eux n'avaient pas encore fait les recherches nécessaires pour déterminer l'organisme d'agrément qui conviendrait le mieux à leur organisation. Les sections suivantes aborderont ces malentendus en présentant de l'information sur les avantages de l'agrément pour les établissements, les employés, les décideurs et les clients.

Les avantages de l'agrément

Les six organismes canadiens d'agrément mènent des examens entre pairs, qui sont systématiques et fondés sur des normes, dans le but de promouvoir la qualité et des normes de soins élevées dans les centres de traitement de la toxicomanie en établissement. L'agrément permet aux centres de traitement de démontrer leur engagement envers l'excellence, l'amélioration continue de la qualité, les pratiques de gestion du risque, les points de repère et l'imputabilité. Il offre ainsi des avantages directs au programme, à ses clients, aux employés du centre, ainsi qu'aux intervenants et bailleurs de fonds externes.

Une revue de la littérature menée par Agrément Canada fait état des avantages associés à l'agrément recensés dans les publications universitaires.³ Voici un résumé de certains de ces avantages clés et de leur lien aux centres de traitement de la toxicomanie en établissement.

Avantages organisationnels

- Fournit un cadre pour l'élaboration et la mise en œuvre de systèmes et processus destinés à améliorer l'efficacité opérationnelle et favoriser des résultats positifs pour la santé;
- Améliore la communication et la collaboration à l'interne et avec les intervenants externes;
- Renforce l'efficacité de l'équipe interdisciplinaire;
- Réduit les coûts associés à la responsabilité, recense les besoins de financement supplémentaire des organismes et fournit une plateforme pour négocier ce financement;
- Facilite une autoanalyse permanente du rendement par rapport aux normes;
- Fournit aux organismes une vision claire des initiatives durables d'amélioration de la qualité.

Témoignage

Voilà plus de 25 ans que j'œuvre dans le domaine de l'agrément de centre de traitement, et ce, avec trois organismes d'agrément distincts. J'ai de l'expérience en tant que membre d'équipe, directrice générale, examinatrice d'agrément et pair examinatrice, ainsi que dans l'élaboration de normes.

Pour moi, l'aspect le plus important de l'agrément est la façon dont il structure le dialogue sur la prestation de services fructueuse et efficace aux clients.

Debra Dale, Comité sur l'abus de solvants chez les jeunes

³ Adapté du texte de Nicklin, Wendy. (2015). L'utilité et les répercussions de l'agrément dans le milieu des soins de santé : analyse documentaire. Ottawa, Ontario : Agrément Canada. Consulté à l'adresse accreditation.ca/sites/default/files/utilite-et-repercussions-fr.pdf.



Avantages pour les clients

- Améliore les résultats en matière de santé;
- Atténue le risque d'événements indésirables;
- Favorise l'utilisation de cadres éthiques;
- Rehausse la réputation des organismes aux yeux des utilisateurs finaux et fait ressortir pour ces derniers leur sensibilisation à la qualité des soins et leur perception de celle-ci.

Avantages pour le personnel

- Favorise le renforcement des capacités, le perfectionnement professionnel et l'apprentissage organisationnel;
- Accroît l'observation des normes en matière de qualité et de sécurité de l'organisme;
- Aide à comprendre la façon dont le travail de chaque personne contribue à la mission et aux services de l'organisme.
- Offre l'occasion de promouvoir le travail d'équipe auprès des membres du personnel, et améliore leur compréhension des fonctions de leurs collègues.
- Contribue à une plus grande satisfaction professionnelle.

Avantages pour les partenaires et bailleurs de fonds

- Réduit les écarts de pratique entre le personnel et les décideurs;
- Appuie une utilisation efficiente et efficace des ressources destinées aux soins de santé;
- Assure un niveau de qualité acceptable parmi le personnel;
- Accroît la compréhension du continuum de soins de l'organisme;
- Engendre un effet d'entraînement où l'agrément d'un service donne lieu à une amélioration du rendement d'autres domaines de service;
- Fait preuve de crédibilité et démontre un engagement envers la qualité et la responsabilité.

Témoignage

C'est un grand honneur d'avoir obtenu l'agrément de la CARF. En tant que directrice clinique du centre de traitement Edgewood, je considère que la CARF nous demande de rendre compte de nos actions. Ce que je veux dire, c'est que je crois que nous offrons d'excellents soins à nos patients et que la CARF ne nuit pas à ces soins. Elle nous demande plutôt de le prouver. Elle nous tient responsables d'offrir au client le plus haut niveau de gestion du sevrage et de soins hospitaliers.

Selon mon expérience, la CARF exige que nous visions l'excellence. Cela a incité le centre Edgewood à élaborer un nouvel outil d'évaluation qui incorpore l'outil de placement de l'American Society of Addiction Medicine et le DSM-5. Cet outil fait appel à deux dispositifs d'évaluation de référence pour veiller à ce que nous placions et servions nos patients de façon appropriée.

Chaque fois qu'il a lieu, l'agrément triennal de la CARF me rappelle les excellents soins que nous produisons et la façon dont la CARF nous aide à offrir ce niveau élevé de soins.

Elizabeth Loudon, directrice clinique, Edgewood Health Network



Les incidences de l'agrément

Bien qu'on constate de plus en plus que le processus d'agrément donne des résultats systémiques positifs susceptibles d'avoir une incidence sur le service à la clientèle, les recherches n'ont toujours pas clairement établi de lien direct entre l'agrément et les résultats pour les clients (Nicklin, 2011). Quoi qu'il en soit, les professionnels consultés dans le cadre du rapport de 2014 du CECT et du CCLT en avaient long à dire sur les avantages de l'agrément. Leur raisonnement portait en grande partie sur l'incidence de l'agrément sur l'amélioration du système, y compris les programmes, les politiques, les procédures et les structures des établissements, et la capacité des employés (Hedlund, 2014).

Les personnes interviewées dans le cadre de ce projet ont soulevé les points suivants concernant l'incidence sur l'agrément selon leur expérience :

- « Nous n'avons pas le temps de suivre tout ce qui se passe du point de vue des pratiques exemplaires et nous nous fions à l'organisme d'agrément pour nous fournir la plupart de cette information. »
- « Si on souhaite accorder la priorité à l'amélioration de la qualité, le processus d'agrément doit constamment nous le rappeler et renforcer cette priorité. Cela permet de renforcer ses propres pratiques d'auto-analyse et de discipline concernant l'amélioration continue. »
- « Outre le processus d'examen officiel, il peut être motivant de discuter des programmes et des approches de son propre organisme avec des pairs respectés. C'est là une sorte d'échange de connaissances. »
- « Il y a des avantages considérables à participer à titre de visiteur. Les visiteurs rapportent des renseignements de grande valeur à leur propre organisme. »
- « Les membres du personnel acquièrent une certaine confiance et un sens de fierté à l'occasion d'un examen par des pairs réussi. Cela les motive à améliorer la prestation de service. »
- « Les normes en matière de gouvernance permettent de préciser les rôles et liens du conseil, ainsi que les structures et processus organisationnels. »
- « L'agrément peut inciter les employés à accepter certaines positions : 'Nous devons faire cela sans quoi nous pourrions faire l'objet de mesures disciplinaires' ou 'il a été recommandé, au moment de l'agrément...' »
- « Il ne fait aucun doute que les préparatifs en vue de l'agrément améliorent les programmes et l'expérience des clients. »
- « L'agrément est un bon motivateur pour se doter des politiques et procédures nécessaires pour aborder les enjeux importants nécessitant une certaine orientation. »

Témoignage

Le programme d'Agrément Canada a permis à notre organisme d'atteindre un niveau de maturité dont nous ignorions avoir besoin. Il nous a permis d'instaurer la responsabilité et la transparence.

Le programme a permis à notre organisation d'atteindre le prochain niveau. Nous ne savions pas ce que nous ne savions pas. Un programme exigeant, certes, mais nous en avons besoin.

Patricia Bencz, PDG, Our House Addiction Recovery Centre



- « Les politiques et procédures doivent s'harmoniser aux normes en matière de pratiques exemplaires. L'agrément requiert que les politiques et procédures soient tenues à jour en fonction de normes évolutives. »
- « L'agrément permet aux employés de mieux comprendre leur milieu de travail et le rôle de leur organisme au sein du système de services élargi. »
- « L'agrément met l'accent sur la collecte de données pour la surveillance des indicateurs et favorise les autres activités d'amélioration de la qualité. Cela stimule l'intérêt pour d'autres recherches au sein de l'organisme. »

Témoignage

Alors que nous entamons notre quatrième cycle d'agrément, nous pouvons sincèrement dire que le processus du Council on Accreditation nous a permis d'établir une culture d'amélioration continue, d'apprentissage, de responsabilisation et de professionnalisme. Les normes du COA ont évolué en concomitance avec les recherches, ce qui nous a incités à élaborer des pratiques et des programmes conformes aux plus hautes normes de qualité. Nous possédons des données probantes sur notre réussite et nos améliorations et le fait de partager cette information avec les membres du personnel et les intervenants nous a permis d'instaurer un solide sens de fierté et de confiance dans nos services, ce qui s'est traduit par l'obtention successive de financement à court et long terme pour aborder la question des services offerts dans la communauté.

Christine Mohr, directrice générale, Options Community Services



3. Études de cas d'agrément

Les études de cas de la présente section se fondent sur les récits des cadres de centres agréés. Ces récits soulignent les avantages de l'agrément et offrent des conseils aux établissements qui envisagent un processus d'agrément.

Our House Addiction Recovery Centre

Our House Addiction Recovery Centre est un centre de traitement en établissement à but non lucratif privé pour hommes situé à Edmonton, en Alberta. Ce centre de rétablissement de 60 lits offre aux résidents un environnement sécuritaire, sans drogues ni alcool. Il propose une programmation exhaustive comprenant des services d'évaluation, de consultation en santé mentale et en toxicomanie et d'intervention en situation de crise, ainsi que des programmes communautaires et de développement des aptitudes à la vie quotidienne.

Patricia Bencz est directrice générale d'Our House Addiction Recovery Centre depuis 2006. Elle a grandement contribué à l'établissement d'un programme permettant aux participants de se distancer de l'abus de substances et de se diriger vers le rétablissement et une vie indépendante. C'est elle qui a entamé le processus d'agrément, que l'organisme a maintenu depuis 2009. Mme Bencz a résumé les antécédents de l'organisme en matière d'agrément.

Pourquoi l'agrément?

En 2009, les rumeurs voulaient que le ministère ne finance que les organismes agréés. Les membres du personnel voulaient entamer les travaux nécessaires dès que possible, car ils savaient que notre organisme accusait un certain retard et faisait face à certains défis.

Nos capacités en matière de gestion du risque n'étaient pas à la hauteur et nous volions sous le radar. Personne ne veillait à la supervision de l'utilisation de médicaments; personne ne contrôlait la qualité et la sécurité de nos services. Ces tâches nous incombait, et nous étions prudents, mais nos outils n'étaient pas aussi perfectionnés qu'ils auraient dû l'être. C'était problématique.

Un solide programme donne des résultats positifs

Nous avons envisagé un autre organisme d'agrément, mais son programme n'était pas suffisamment exigeant. Nous savions qu'Agrément Canada nous pousserait davantage et, honnêtement, c'était ce dont nous avions besoin.

Au début, nous ne connaissions pas très bien le langage du programme Qmentum d'Agrément Canada, mais avec un peu de temps et d'expérience, nous en avons beaucoup appris. En tant qu'organisme comptant seulement 12 employés à plein temps, il s'est avéré difficile, au début, d'intégrer l'amélioration de la qualité dans nos processus de travail. Mais nous y sommes parvenus! Dès que l'agrément a été incorporé à nos activités quotidiennes, il est devenu une partie normale, moins lourde de l'environnement. Nous avons réussi à le faire nous-mêmes, sans avoir à faire appel à un consultant.

L'occasion de l'examen sur place

Lors de l'examen sur place, les visiteurs étaient très gentils et obligeants. Ils connaissaient notre secteur et faisaient de leur mieux pour travailler avec notre organisme. Ils avaient des antécédents en traitement des toxicomanies et le tout s'est très bien déroulé à chaque reprise. Les employés d'Agrément Canada étaient toujours disponibles pour répondre à nos questions pendant la visite.



Les avantages de l'agrément

Nous savons maintenant que nous ne négligeons aucun des grands éléments de la prestation de service. Nous savons que tous ont suivi la formation appropriée, que nos processus sont normalisés et que nous atténuons activement les risques. Nous documentons les incidents évités de justesse pour savoir comment les éviter complètement. Les membres du personnel se sentent davantage en sécurité et sont plus soucieux à cet égard; les mesures de poids et de contreponds sont plus nombreuses. Une culture de sécurité s'est bien ancrée dans l'ensemble de l'organisme. Nos clients sont heureux et en santé. Notre liste d'aiguillage est passée d'une seule page en 2008 à quatre pages en 2014, en provenance de plus de 100 organismes dans l'ensemble du Canada.

Notre clientèle a grandi, car maintenant que le centre est agréé, les Territoires du Nord-Ouest nous permettent de servir leurs citoyens. Le ministère des Anciens Combattants tient aussi à ce que les fournisseurs de services soient agréés avant d'y aiguiller des patients. Les membres de la communauté demandent souvent à savoir si le centre est agréé et sont toujours rassurés par une réponse affirmative.

Nous ne saurions en dire assez long sur la façon dont l'agrément nous a aidés à mûrir en tant qu'organisme. Il nous a permis d'acquérir une crédibilité dont nous n'aurions pu profiter autrement. L'agrément a joué un rôle essentiel dans la croissance de la demande pour nos programmes.

Conseils sur l'agrément

N'hésitez pas! Je crois que les organismes qui n'ont pas vécu l'agrément devraient l'essayer et en apprendre plus sur les normes nationales et songer à ce qu'ils devraient s'attendre d'eux-mêmes. Nous recommandons Agrément Canada à nos pairs. Même si le ministère de la Santé ne l'exige pas, nous entendons maintenir notre agrément. Il est trop facile de perdre l'essentiel de vue parce que le quotidien nous préoccupe trop, particulièrement dans un petit organisme. Agrément Canada nous rappelle à l'ordre. Il est bon de se tenir au fait des pratiques exemplaires et d'être responsable.

Enviros Shunda Creek

Ouvert en 2009, Shunda Creek est un centre de soins en établissement de 10 lits offrant un programme de 12 semaines aux jeunes hommes de l'Alberta (de 18 à 24 ans) aux prises avec des troubles d'abus de substances et souffrant aussi possiblement de troubles de santé mentale diagnostiqués ou non. Shunda Creek se situe à trois heures de route au nord-ouest de Calgary, près de Nordegg. Dans le cadre de leur rétablissement, les clients sont appuyés par une équipe de 15 personnes habitant sur place et travaillant diverses rotations de jours consécutifs. Shunda Creek est un des 15 programmes offerts par Enviro, organisme agréé depuis plus de 15 ans. La gestionnaire d'Enviro, Bev Oldham, nous a parlé de l'expérience de son organisme avec l'agrément.

Pourquoi l'agrément?

L'agrément contraint les organismes à rendre des comptes à leurs clients, leurs familles et les professionnels de service relativement à leurs pratiques, tout en démontrant aux bailleurs de fonds et à la communauté qu'ils offrent des programmes de grande qualité, à niveaux élevés de responsabilité, et faisant appel aux pratiques exemplaires du secteur.

Enviro est fier d'offrir des programmes de haute qualité, ce qu'elle a toujours cru faire. Le processus d'agrément, même s'il était rigoureux au tout début, nous a permis de célébrer ce que nous faisons bien, de recenser les domaines de vulnérabilité et de confirmer les pratiques saines dans le but d'atténuer les risques. Les normes d'agrément, une fois atteintes et maintenues dans la



pratique quotidienne, font en sorte que les examens subséquents, même s'ils produisent de l'anxiété, deviennent plus faciles.

Appuis en préparation à une visite

Au moment d'envisager l'agrément, nous avons considéré un certain nombre d'organismes d'agrément. Enviro a choisi le Canadian Accreditation Council (CAC), car ses normes et sa philosophie en matière de prestation de service se conformaient à la culture de notre organisme en rapport à l'expérience de sa clientèle, à ses pratiques et à ses politiques. Le manuel des normes est exceptionnellement bien structuré pour s'orienter tout au long du processus. Le document d'autoapprentissage est aussi un excellent guide pour l'élaboration de politiques et l'harmonisation des pratiques aux normes. De plus, le CAC était initialement disponible pour expliquer le processus, puis de façon continue, par téléphone et courriel, pour répondre à nos questions. Compte tenu du caractère unique de certains de nos programmes, le CAC nous a aidés à trouver un terrain d'entente pour répondre aux normes tout en assurant des pratiques exemplaires.

La possibilité d'une visite

L'examen par les pairs n'est pas un processus destiné à attribuer le blâme, mais plutôt une occasion de présenter l'organisme à des visiteurs qui servent des clients dont le profil démographique et les besoins en matière de services correspondent à ceux des vôtres. En tant que pairs, les visiteurs comprennent votre industrie et les défis auxquels font face vos programmes et ils sont sensibles aux difficultés qu'éprouvent vos clients et encouragent leur participation tout au long du processus. Les employés signalent qu'ils sont anxieux avant les entrevues avec le personnel, mais ils en ressortent toujours en disant que c'était une expérience plaisante et une occasion de souligner l'excellent travail qu'ils estiment accomplir.

Les avantages et la valeur de l'agrément

Les avantages qu'offre l'agrément sont nombreux : la confiance accrue des divers bailleurs de fonds dans nos programmes de haute qualité, la capacité accrue de demander des subventions et des fonds à titre d'organisme agréé, l'atténuation de l'exposition aux risques et à la responsabilité issue de la confiance accrue de nos assureurs, la confiance d'aiguillage accrue qui donne lieu à un taux d'occupation accru et ainsi à une augmentation des fonds pour élargir le programme et, surtout, la satisfaction accrue des clients et des familles.

Nos systèmes internes sont normalisés, les employés sont mieux formés et équipés pour travailler avec nos clients qui, eux, connaissent leurs droits et participent à leur traitement avec une confiance accrue. En fin de compte, ne sommes-nous pas tous là pour nos clients? L'agrément démontre notre engagement envers nos clients en assurant des pratiques exemplaires, une prestation de service éthique et la sécurité de nos clients.

Outre les avantages financiers et les bienfaits pour la clientèle découlant de l'agrément, le CAC appuie aussi les organismes agréés en offrant des occasions de formation comme la formation en délivrance de médicaments, la formation en examen par les pairs et la formation en examen de suivi, formations qui augmentent la connaissance des normes du personnel. Les examens par les pairs offrent aussi l'occasion de se rendre dans d'autres centres et d'examiner des programmes semblables aux vôtres, exposant ainsi les employés à ces nouveaux modes créatifs de prestation de programmes semblables.



Conseils sur l'agrément

L'agrément profite à votre organisme du point de vue des clients, du personnel et des bailleurs de fonds. Si le processus initial peut sembler décourageant, le soutien offert par le Canadian Accreditation Council est extraordinaire. Vous vous rendrez peut-être compte, comme nous l'avons fait, que nous agissons souvent conformément aux normes, mais sans pouvoir l'exprimer en ces termes. L'agrément nous permet de faire état de notre adhésion à des normes élevées de prestation de service; il a atténué l'exposition au risque de l'organisme, du personnel et des clients et il voit à l'adoption de modèles de pratiques exemplaires et à l'exécution éthique et sécuritaire des programmes.

Centre de traitement Westover

Le Centre de traitement Westover est un centre à but non lucratif relativement petit (26 employés) qui offre des programmes de traitement en établissement et de soutien communautaire dans le Sud-Ouest ontarien depuis 1986. Outre son bureau principal et le programme en établissement à Thamesville, il compte de nombreux groupes d'aide au rétablissement dans la région, y compris à Windsor, London, Sarnia et plusieurs collectivités rurales. Son financement provient en majorité du réseau local d'intégration des services de santé et du gouvernement provincial, mais il accepte aussi un nombre limité de clients qui paient eux-mêmes leur participation au programme de traitement en établissement. Les services offerts comprennent un programme de chimiodépendance en établissement de 19 jours, un programme de prévention de la rechute de deuxième stage et un programme de codépendance en établissement, ainsi qu'un programme de famille la fin de semaine. Récemment, un programme communautaire pour femmes est venu s'ajouter à la liste. Ron Elliott, directeur général du Centre de traitement Westover, a partagé le récit de l'agrément de l'organisme.

Pourquoi l'agrément?

Aujourd'hui on met davantage l'accent sur la responsabilisation des organismes subventionnés par l'État. Les bailleurs de fonds, les partenaires communautaires et les clients s'attendent de plus en plus à ce que les fournisseurs de services démontrent qu'ils sont engagés envers la prestation de service de qualité et l'atteinte des normes qui leur permettront de le faire. Si un organisme est agréé, cela indique à qui veut le savoir qu'il a fait l'objet d'un examen par une tierce partie et qu'il répond aux normes en matière de pratiques exemplaires.

Pourquoi le Centre canadien de l'agrément?

Les programmes du Centre Westover avaient précédemment été agréés par un autre organisme d'agrément, mais en 2013 nous souhaitons faire appel à un processus d'agrément canadien dont les normes s'appliquaient davantage au contexte canadien. Le fait que le Canadian Centre for Accreditation (CCA) et Dépendances et santé mentale d'Ontario (une association de fournisseurs de services) avaient collaboré à l'élaboration des normes de CCA avait aussi beaucoup de poids à nos yeux. De plus, l'objectif cette fois-ci était de faire agréer toutes nos activités organisationnelles, au-delà de l'accent plus étroit que mettait sur nos programmes l'agrément précédent.

Processus d'agrément

Il nous a fallu environ un an de travail pour se préparer à l'examen sur place. Nous avons choisi de ne pas faire appel à un consultant externe, estimant que nous aurions davantage de contrôle sur le processus et que nous en apprendrions davantage si nos propres employés y voyaient. Nous avons réellement profité des modèles de politiques et des autres ressources du CCA, ainsi que du soutien auquel nous avons eu droit de la part de son personnel. Le fait de désigner une personne



responsable et de miser sur les personnes clés dans le cadre du processus nous a permis de travailler ensemble pour atteindre et même dépasser les normes attendues par les visiteurs. L'engagement des employés a fait en sorte qu'ils ont accepté les changements nécessaires et le processus en général. L'examen sur place était professionnel et favorable, tout en présentant un défi dans les domaines nécessitant davantage de travaux ou de meilleures définitions. La rétroaction du CCA après l'examen indiquait les améliorations devant être apportées avant qu'une décision définitive en matière d'agrément puisse être prise, ce qui a donné au Centre Westover l'impression de travailler en partenariat avec l'organisme d'agrément en vue d'obtenir les meilleurs résultats.

Avantages

L'agrément offre de nombreux avantages. À l'externe, il a vraiment rehaussé la crédibilité du Centre Westover auprès des bailleurs de fonds et des partenaires de prestation de service. À l'interne, il nous a permis de porter nos pratiques au niveau des normes clés et, surtout, il a appuyé une culture d'amélioration continue de la qualité qui se voit dans l'ensemble de nos programmes et services. Les employés ont poursuivi les efforts d'amélioration de la qualité en participant à des initiatives LEAN. L'agrément a permis au conseil d'améliorer son fonctionnement, de poursuivre ses activités de planification stratégique et d'examiner son modèle de gouvernance.

Conseils aux organismes

Au lieu de craindre ne pas pouvoir investir le temps, les efforts et les sommes nécessaires, l'environnement actuel a changé en ce sens que les organismes de service **ne peuvent pas se permettre de ne pas être agréés**. Vous ne vous sentirez vraisemblablement jamais prêt, mais il faut voir l'agrément comme processus d'amélioration graduelle, sachant qu'il y aura toujours quelque chose à faire. Le Centre Westover a grandement profité de son agrément du CCA et nous sommes décidés à maintenir ce cap.

Round Lake Drug and Alcohol Treatment Centre

Depuis 1979, le Round Lake Drug and Alcohol Treatment Centre, un centre de traitement en établissement agréé à but non lucratif de renommée internationale a traité les problèmes d'abus d'alcool et d'autres drogues de plus de 10 000 clients, dont bon nombre vivent aujourd'hui de façon propre, sobre et équilibrée. Ses services de traitement clinique fondé sur des principes scientifiques s'appuient sur des pratiques et des enseignements culturels qui ravivent ensemble corps et âme.

Trente-six clients à la fois peuvent participer à un programme de cinq ou six semaines pour hommes, femmes, couples et groupes familiaux d'âge adulte, ainsi que pour conjoints admis en cours de route pour offrir un soutien. Round Lake souscrit au principe du continuum de soins et travaille de près avec les membres de la communauté et de la famille de ses clients pour leur offrir un soutien continu. Un programme de mise à jour est offert aux clients qui souhaitent revenir au Centre pour renforcer et rehausser leur bien-être. Round Lake est devenu chef de file dans le domaine du rétablissement chez les Premières Nations.

La vision du Centre Round Lake l'engage à l'avant-garde des fournisseurs de programmes de traitement et de formation axés sur le client qui appuient et autonomisent les particuliers, les familles et les communautés saines. Sa mission est de faciliter le bien-être personnel des membres des Premières Nations en offrant des services de traitement et de formation adaptés à la culture. Voici le récit d'agrément, comme s'en souvient Marlene Isaac, directrice générale du Round Lake Drug and Alcohol Treatment Centre.



Antécédents en matière d'agrément

Le Centre Round Lake est agréé par la CARF à l'échelle internationale depuis 20 ans. L'agrément triennal actuel constitue le plus haut niveau d'agrément que peut obtenir un organisme et reflète un niveau élevé d'observation des normes établies par la CARF. Un organisme qui se mérite un agrément de trois ans a subi un processus rigoureux d'examen par les pairs et a démontré à une équipe de visiteurs, dans le cadre d'un examen sur place, que ses programmes et services sont mesurables, responsables et de la plus haute qualité. Les fournisseurs qui répondent aux normes de la CARF ont démontré un engagement à se classer parmi les meilleurs.

Choix d'organisme d'agrément

À l'époque où le Centre Round Lake a obtenu son agrément, il n'y avait pas d'organisme d'agrément canadien pour les centres de traitement. La CARF était donc la seule option. Nous avons toutefois décidé de conserver l'agrément de cet organisme, car son sceau d'excellence de renommée internationale et locale permet de rassurer notre clientèle, notre communauté et nos bailleurs de fonds que nous adhérons aux plus hautes normes de service et de responsabilité.

L'approche axée sur le client de la CARF veille à faire de celui-ci sa priorité absolue. Son insistance par rapport à l'assurance continue de la qualité fait en sorte que les pratiques exemplaires sont appuyées par des recherches et validées par des résultats. La mise à jour annuelle des normes permet à notre organisme de se tenir au fait des changements. Les programmes de formation sont complets et disponibles aux employés. Les conseils et le soutien sont offerts au téléphone.

Même si certaines des normes de la CARF ne s'appliquent pas au contexte canadien en raison de la réglementation gouvernementale, l'organisme comprend vite les différences et adapte ses exigences canadiennes en un rien de temps. Pour la plupart, les normes s'appliquent à tous les établissements de santé comportementale.

Préparatifs

Les visiteurs de la CARF se rendent chez nous tous les trois ans parce que nous avons confiance dans nos processus, mais nous reconnaissons qu'il est toujours possible de s'améliorer. L'approche collégiale et consultative des visiteurs, dont l'expérience et les connaissances sont considérables, permettent d'améliorer nos politiques et procédures et, par conséquent, notre programme. Les politiques et procédures sont mises à jour de façon continue en réponse aux besoins changeants et aux données statistiques. La gestion et la mesure continues du rendement entreprises conjointement avec les mises à jour annuelles de la CARF allègent les préparatifs en vue d'une visite.

Les visiteurs de la CARF reçoivent des copies des politiques, procédures et plans avant leur arrivée sur place et sont donc bien préparés avant leur visite. L'examen est l'occasion parfaite d'en apprendre davantage sur les pratiques exemplaires internationales de la part de professionnels compétents et expérimentés. Le fait de recevoir un agrément triennal est source de célébrations et de félicitations parmi les employés. Cela rassure le Conseil d'administration, les bailleurs de fonds et notre clientèle que nous sommes bien à la hauteur.

Avantages de l'agrément

- Amélioration continue de la qualité
- Rassurage des organismes de financement, du Conseil d'administration, des clients et de la communauté relativement à la qualité
- Accès à un réseau international de connaissances
- Fierté et sentiment d'accomplissement des employés et du Conseil d'administration



Conseils sur l'agrément

Une bonne partie de ce que nous avons appris dans le cadre du processus d'agrément ne nous aurait pas été disponible autrement. La CARF nous responsabilise à l'aide d'un processus positif et d'un grand soutien. Nous sommes fiers d'appartenir à un organisme agréé par la CARF.

Catholic Social Services, Edmonton, Alberta, Canada

Voilà presque 30 ans que les Catholic Social Services sont agréés par le Council on Accreditation (COA). Le programme offre des services d'hébergement et de soutien aux hommes et femmes en rétablissement. Dale D. Peterson, vice-président des Services administratifs des Social Services, décrit l'expérience d'agrément de l'organisme.

Expérience d'agrément des Catholic Social Services

Le processus d'agrément contextuel du COA nous a permis de renforcer, de mesurer et de valider notre efficacité organisationnelle en nous permettant de mettre l'accent sur les normes en matière de pratiques exemplaires dans le contexte de notre mission, de nos ressources et de notre culture et ce, malgré l'environnement socio-politique changeant que nous connaissons. Ainsi, les normes d'agrément du COA nous ont fourni un cadre d'amélioration continue de la qualité adapté à notre image de marque et notre capacité organisationnelle. Cela veut aussi dire que tous les membres de l'organisme, de la haute direction aux employés de première ligne, sont mis au défi de participer activement à un processus destiné à mesurer notre efficacité organisationnelle, à recenser les possibilités d'amélioration et à y donner suite.

Le renouvellement de l'agrément du COA tous les quatre ans n'est pas une fin en soi, mais un moyen d'arriver à une fin qui nous permet de réaliser et de valider de façon plus efficace notre mission en tant qu'organisme confessionnel catholique offrant des services sociaux dans le contexte de l'Ouest canadien.



4. Outils pour faciliter à l'agrément

Dix pratiques courantes qui facilitent l'agrément

Les six organismes d'agrément au Canada offrent les 10 services suivants pour favoriser la réussite du processus d'agrément pour les centres de traitement en établissement

Favoriser le renforcement des capacités organisationnelles par :

- Des programmes de formation adaptés aux besoins de l'établissement.
- L'appui au développement de structures de gouvernance et de systèmes de surveillance et d'évaluation des systèmes efficaces.

Donner accès à des ressources, outils et réseaux liés à l'agrément comme :

- Des sites Web et ressources de formation en ligne avec de l'information sur le processus d'agrément
- Des recherches sur l'impact de l'agrément sur d'autres organismes et leurs services
- Des études de cas et des témoignages réels d'organismes semblables ayant obtenu l'agrément
- Du matériel imprimé et numérique pour promouvoir le statut d'agrément
- Des occasions de réseauter avec des organismes agréés pour des conseils durant le processus

Des programmes favorisant l'agrément avec notamment :

- Du personnel de soutien de l'organisme d'agrément pour conseiller le personnel de l'établissement.
- Des normes pertinentes aux centres de traitement en établissement fondées sur des pratiques exemplaires et réalistes pour des organismes de tailles différentes.
- Des examens et des enquêtes réalisés par des tiers indépendants bien formés et compétents qui comprennent le traitement des dépendances en établissement

Témoignage

Notre récente expérience de préparation et d'obtention de l'agrément du Centre canadien de l'agrément fut à la fois positive et très bénéfique pour Renascent. L'approche du CCA nous a non seulement permis de faire appel à l'expérience des autres pour améliorer notre infrastructure et nos programmes, mais elle a aussi conféré à l'expérience un caractère de collaboration et de soutien et facilité la compréhension et la participation des employés. Il est toujours difficile, voire décourageant, d'aider un organisme à respecter des normes rigoureuses et ce fut certainement le cas pour nous. La disponibilité du personnel du CCA nous a permis de poursuivre le travail ardu de confirmer nos forces et d'aborder les améliorations nécessaires. L'équipe d'examen, même si elle faisait preuve d'un niveau élevé de professionnalisme, apportait clairement son expérience directe du secteur des programmes communautaires, offrant ainsi une excellente et pertinente expérience d'examen par les pairs.

Dennis James, directeur des programmes, Renascent Fellowship



Programmes de formation en agrément

Voici quelques exemples de programmes de formation offerts par les organismes d'agrément dans le cadre de leurs processus d'agrément. Ces organismes offrent aussi toutefois des programmes de formation adaptés aux besoins des établissements.

Agrément Canada

Agrément Canada offre divers soutiens et diverses ressources éducatives pour les organismes qui envisagent l'agrément et ceux qui l'ont déjà entamé. Ceux qui considèrent l'agrément peuvent profiter des webinaires gratuits intitulés *Exploring Accreditation Canada* offerts tout au long de l'année. Outre les ressources complémentaires auxquelles vous avez droit dès votre inscription au programme, le Centre d'apprentissage d'Agrément Canada peut rehausser votre capacité à planifier et vous préparer à l'agrément, à mobiliser votre personnel à cette fin et à établir des liens avec des professionnels des soins de la santé et des organisations menant des initiatives de qualité dans l'ensemble du pays. Les séances interactives d'Agrément Canada sont présentées de diverses façons dans le but de répondre à l'ensemble des besoins d'apprentissage, des séances sur place aux webinaires aux manuels d'autoapprentissage et à l'apprentissage en ligne. Pour en savoir plus, veuillez consulter la [Boutique virtuelle \(www.accreditation.ca/fr/educational-materials\)](http://www.accreditation.ca/fr/educational-materials).

Outre ses ressources didactiques, Agrément Canada offre aussi des Services consultatifs qui font le lien entre des organismes et des experts offrant une orientation pratique par rapport aux initiatives d'amélioration de la qualité et de la sécurité. Les Services consultatifs peuvent aider au renforcement des capacités, à l'évaluation et au soutien après la visite et à l'élaboration de services adaptés pour atteindre une vaste gamme d'objectifs.

Canadian Accreditation Council

Le CAC estime qu'il est essentiel d'offrir aux organismes la formation nécessaire pour rendre le processus d'agrément aussi intelligible que possible. Il offre une vaste gamme de programmes de formation conçus pour aider à mieux comprendre l'agrément et offrir de l'aide spécialisée relativement aux normes. Veuillez consulter la page [Standard-Specific Training \(www.canadianaccreditation.ca/training-center/standard-specific-training/\)](http://www.canadianaccreditation.ca/training-center/standard-specific-training/) du CAC pour une liste des soutiens propres à l'agrément qui sont offerts.

Ateliers de formation

Le CAC offre également un large éventail d'ateliers de soutien en services sociaux et de santé, comme les premiers soins et la diversité. Le CAC peut présenter la séance dans ses bureaux ou chez vous, si cela vous est plus commode. Veuillez consulter le site de [formation générale \(www.canadianaccreditation.ca/training-center/general-training/\)](http://www.canadianaccreditation.ca/training-center/general-training/) pour connaître les services d'aide offerts.

Centre canadien de l'agrément

Le CCA offre une gamme complète de soutiens et d'occasions de formation pour aider les organismes participants à se préparer en vue de l'agrément et à continuer d'améliorer leurs services et leurs activités. Les services décrits ci-après sont couverts par les frais annuels du CCA et sont fournis gratuitement, à titre de valeur ajoutée, aux organismes participants.



Lorsqu'un organisme se joint au CCA, il est immédiatement jumelé à un gestionnaire d'agrément qui connaît le domaine d'activité de l'organisme et qui jouera le rôle de ressource consultative pour lui dans le cadre de la planification et de la préparation en vue de l'examen. De plus, l'organisme se voit immédiatement accorder l'accès (pour autant de ses employés que nécessaire) aux sections à accès par mot de passe du site Web du CCA où se trouve tout un éventail de ressources de soutien. Les soutiens en ligne auxquels on accède souvent comprennent des outils et listes de contrôle sur des processus précis d'agrément (comme les formats des vérifications de dossiers); des présentations et des conseils sur l'élaboration de plans internes et un Centre de ressources grandissant contenant des liens vers des exemples de politiques, de procédures, de lignes directrices et d'outils que les organismes agréés ont accepté de partager avec la communauté des organismes associés au CCA. Alors qu'un organisme entame ses préparatifs, il peut demander au personnel du CCA de faire des présentations en personne, par vidéoconférence ou sur le Web à l'intention de ses propres employés et membres du Conseil d'administration afin de les aider à mieux connaître le programme d'agrément et leur rôle dans le cadre du processus d'examen d'agrément.

Le CCA offre de plus une série diversifiée de webinaires, dont *Accreditation Essentials*, *Process in Focus* et *Standards in Focus*, à l'intention des organismes participants qui en sont aux diverses étapes des préparatifs. La série *Accreditation Essentials* comprend une orientation sur tous les aspects du processus d'agrément, y compris la planification initiale et l'auto-évaluation; la gestion des préparatifs et de la soumission dans l'outil Web GoCCA; et la façon de filtrer, de trier et de produire des rapports sur les progrès en matière de normes. La série *Process in Focus* comprend des sujets propres à l'examen, y compris des sondages auprès des intervenants du CCA; les processus de vérification des dossiers ou du cheminement du client; et la préparation de l'horaire de la visite et en vue de la visite elle-même. Grâce à sa série *Standards in Focus*, le CCA offre des webinaires sur les principales fonctions organisationnelles couvertes par les normes d'agrément, notamment l'amélioration de la qualité et la planification; la planification stratégique en contraste avec la planification opérationnelle; et la mobilisation des jeunes. De nouvelles séances opportunes sont souvent en voie d'élaboration et les employés des organismes participants ont un accès en temps réel aux dates de formation prévues et à l'inscription grâce à leurs comptes GoCCA.

CARF Canada

CARF International offre de nombreuses formations visant à améliorer la qualité des services de santé et sociaux. Le calendrier Web présente ces événements dans un format triable et convivial. Voir les [Événements \(www.carf.org/Events\)](http://www.carf.org/Events)

CARF Canada offre régulièrement une formation en mesure du rendement (résultats), ainsi que les cours CARF 101 et 202 (fondements). La formation Canada Advanced Performance Measurement (mesure avancée du rendement pour le Canada) est une séance de formation interactive de trois jours qui démystifie la définition, la mesure et les rapports sur le rendement et les résultats des programmes et services d'un organisme et l'aide à appliquer une approche quantitative aux normes d'agrément de la CARF en matière de mesure et d'amélioration du rendement. Les cours sur les fondements (101s) offrent une introduction aux normes et aux processus d'évaluation de la CARF. Il s'agit de séances exhaustives et fascinantes de deux jours conçues pour aider les organisations à se préparer à réussir l'agrément. Les cours sur les fondements (202s) sont utiles pour les organismes ayant déjà obtenu l'agrément pour certains de leurs programmes. Il s'agit d'ateliers intensifs et dynamiques offrant un soutien pratique à l'élaboration ou à l'affinement des plans et procédures nécessaires pour démontrer leur conformité aux normes de la CARF. D'autres formations sont également offertes. Veuillez consulter le lien de [téléchargement des événements et des calendriers \(www.carf.org/Events/DownloadEventsSchedules/\)](http://www.carf.org/Events/DownloadEventsSchedules/).



La CARF est déterminée à offrir des occasions d'apprentissage de la plus haute qualité dans un format qui facilite l'accès et la participation. Les formations Web peuvent être offertes dans le confort du bureau ou de la maison, elles se prêtent au dynamisme et à l'interactivité, elles permettent d'éliminer les frais de déplacement et peuvent être offertes à plusieurs participants simultanément. La CARF est disposée à adapter la formation en agrément en fonction des besoins de l'organisme. Les présentateurs professionnels de la CARF sont aptes à travailler avec des organismes de diverses tailles pour élaborer, planifier et présenter des ateliers adaptés sur place ou par webinaire. Les sujets et les présentateurs se plient aux besoins des organismes.

Un listserv offert par un tiers permet aux fournisseurs de services qui envisagent l'agrément de CARF Canada de communiquer entre eux et de discuter de tous les aspects de l'agrément, et ce, sans frais. On peut s'y inscrire en suivant le lien suivant : groups.yahoo.com/group/carfbc.

Le réseautage avec les pairs est un aspect important de la formation professionnelle et la CARF vous présentera, si vous le souhaitez, à d'autres organismes et membres particuliers de la « Famille CARF ». Le personnel de CARF Canada et votre Spécialiste en ressources expert en la matière sont disponibles tout au long des étapes de la recherche, des préparatifs et de l'avant- et après-visite du processus d'agrément.

Council on Accreditation

Le COA est fier d'offrir une gamme complète de cours dans divers formats, en personne, par webinaire en direct, webinaire préenregistré, cours adaptés à progression autocontrôlée. Ces cours permettent aux employés d'acquérir une connaissance pratique du processus d'agrément du COA et des normes privées, publiques et canadiennes; d'apprendre la façon de documenter la mise en œuvre; de terminer l'autoformation; de se préparer à la visite sur place et plus encore.

Les fonctionnalités de recherche et de triage du calendrier de formation du [site Web du COA \(www.coanet.org\)](http://www.coanet.org) vous permettront de déterminer les cours appropriés à votre programme, dans le format de votre choix. Le COA recommande la recherche par type de formation (p. ex. en personne, webinaire, webinaire préenregistré ou formation autocontrôlée).

Outre ces cours de formation générale, le COA offre de l'aide technique adaptée permettant aux organismes de répondre à des besoins particuliers relativement au processus d'agrément et de renouvellement. Le COA peut aussi offrir l'un ou l'autre de ses cours en personne à votre organisme moyennant finances. Veuillez communiquer avec le COA pour en savoir plus sur l'assistance technique et la formation adaptée.

Pour en savoir davantage sur les possibilités de formation du COA et vous y inscrire, veuillez consulter le site Web www.COAnet.org ou communiquer avec Danielle Cook, coordonnatrice principale de la formation et de l'assistance technique, à l'adresse dcook@coanet.org.



Choisir un programme d'agrément : liste de contrôle

Quel programme d'agrément convient-il mieux à votre organisme? De nombreux centres de traitement du pays se posent régulièrement cette question. Si le processus d'agrément peut sembler décourageant au tout début, le choix du bon programme est un premier pas important dans la bonne direction.

Chaque programme d'agrément comporte des normes différentes et aucun organisme d'agrément ne convient à tous les centres de traitement. Il est important de prendre les éléments suivants en considération au moment de décider de demander l'agrément d'un organisme particulier.

✓	Reconnaissance	Veillez à ce que l'organisme d'agrément soit reconnu par le gouvernement provincial ou fédéral.
✓	Normes	Veillez à ce que les normes du programme d'agrément se fondent sur des recherches évaluées par des pairs et soient régulièrement mises à jour afin de tenir compte des nouvelles données.
✓	Processus	Faites le survol des processus du programme d'agrément pour vous assurer qu'il soit faisable pour votre personnel et votre établissement.
✓	Soutien disponible	Consultez des établissements agréés par divers organismes pour savoir s'ils ont pu profiter du soutien nécessaire tout au long du processus d'examen et jusqu'à présent.
✓	Sensibilité au contexte culturel local	Veillez à ce que le programme d'agrément aborde les besoins culturels de vos clients et que la documentation du programme est disponible en français ou dans toute autre langue, si nécessaire.
✓	Gestion des relations	Communiquez avec le représentant de l'organisme d'agrément auquel vous envisagez de faire appel. Veillez à ce que cette personne comprenne les besoins de votre établissement, de vos employés et de vos clients et qu'il ou elle peut faire preuve de flexibilité relativement à vos besoins particuliers. Il est essentiel à votre réussite d'établir une relation de travail positive avec votre organisme d'agrément.



Pour de plus amples renseignements

Pour en savoir plus sur le CCLT, le CECT ou le Groupe de travail sur l'agrément, veuillez communiquer avec :

Rita Notarandrea

Première dirigeante
Centre canadien de lutte contre les toxicomanies
Coprésidente, Groupe de travail sur l'agrément
rnotarandrea@ccsa.ca

Barry Andres

Président
Conseil exécutif canadien sur les toxicomanies
Coprésident, Groupe de travail sur l'agrément
Barry.Andres@albertahealthservices.ca

Pour en savoir plus sur les programmes d'agrément ou pour communiquer directement avec un des organismes suivants, veuillez consulter leurs sites Web respectifs :



**AGRÉMENT
CANADA**

Meilleure qualité. Meilleure santé.

www.accreditation.ca/fr



**Canadian
Accreditation Council**

www.canadianaccreditation.ca



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

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

www.canadiancentreforaccreditation.ca ou
www.centrecanadiendelagrément.ca

carf CANADA

www.carf.org



cqaqualite.ca/en



coanet.org



Annexe A : Foire aux questions

Q : Quels sont les organismes d'agrément canadiens?

Agrément Canada est un organisme autonome à but non lucratif voué à l'amélioration de la qualité de la santé par l'agrément depuis 1958. Plus de 1 100 organismes canadiens représentant plus de 6 000 sites et services sont agréés par Agrément Canada. Ce sont là les organismes sur lesquels vous vous fiez pour des soins de santé sécuritaires de qualité – programmes de santé communautaire, services de soins à domicile, services en santé mentale et en toxicomanies, foyers de soins de longue durée, services médicaux d'urgence, hôpitaux, cliniques et laboratoires sans rendez-vous, entre autres.

Nous proposons une approche en deux étapes qui commence par le programme Agrément de base, programme d'introduction unique en son genre, qui aboutit à un agrément de deux ans. Vient ensuite Qmentum, programme complet de quatre ans servant à évaluer la gouvernance, le leadership et la prestation de service de votre organisme. Communiquez avec nous à l'adresse Serenseigner@accreditation.ca ou en composant le 1-800-814-7769, poste 317.

La formation du **Canadian Accreditation Council** remonte à 1967 avec la création de la Alberta Association of Child Care Centres, renommée plus tard la Alberta Association of Services for Children and Families (AASCF). En 1974, l'AASCF entamait un projet d'élaboration de normes, les Standards for Child Care. Le premier agrément a eu lieu en 1987 et, peu après, les Alberta Children's Services se joignaient à l'AASCF pour agréer l'ensemble des programmes en établissement financés par ce ministère. Le CAC a été fondé en 2004, se séparant ainsi de l'AASCF. Dès le début, le CAC concentrait ses efforts sur les services à l'enfance et à la famille en établissement. Le CAC n'offre ses services à l'extérieur de l'Alberta que depuis 2010.

Le **Centre canadien de l'agrément** a été formé le 1^{er} avril 2012 à l'occasion de la fusion des programmes d'agrément de cinq associations de fournisseurs de services communautaires (Santé mentale pour enfants Ontario, l'Association des centres de santé de l'Ontario, Conseil en crédit de l'Ontario/du Canada, les Services à la famille – Ontario et l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance) en un nouvel organisme autonome d'agrément à but non lucratif pour les services communautaires. Le CCA s'appuie sur les 100 années d'expérience de ces associations pour offrir un programme d'agrément par un tiers crédible et sensible visant particulièrement les organismes communautaires de services sociaux et de soin de la santé. Le CCA sert un nombre grandissant d'organismes canadiens et il met sans cesse au point de nouvelles normes et accroît la diversité des secteurs qu'il sert. Outre les secteurs des cinq membres fondateurs, le CCA a récemment commencé l'examen et l'introduction de nouvelles normes pour les services communautaires en santé mentale et en toxicomanie, les services aux Autochtones et les services de soutien communautaire et de justice pour les jeunes.

La **CARF** fut fondée en 1966 par deux organisations nationales des É.-U., l'Association of Rehabilitation Centers (ARC) et la National Association of Sheltered Workshops and Homebound Programs (NASWHP). Le premier établissement canadien fut agréé en 1969. CARF Canada a pignon sur rue à Toronto et Edmonton et agréée des organismes dans les 10 provinces et au Yukon. CARF offre l'agrément dans les domaines des services aux personnes âgées, des services en santé comportementale, des services à l'enfance, des services communautaires et en emploi, des services en réadaptation médicale, des services en rétablissement de la vue et des réseaux d'affaires et de gestion des services. Plus de 50 000 programmes dans 19 pays sont agréés par la CARF, 65 % d'entre eux comptant moins de 50 employés.



Le **Council on Accreditation** fut fondé en 1977 par la Child Welfare League of America et le Family Service America. Au tout début il s'intéressait à l'agrément d'organismes de service à la famille et aux enfants. Le COA a étendu sa portée au fil des ans et couvre maintenant 48 domaines de service, dont le traitement des toxicomanies, l'intervention en situation de crise, les soins de jour pour les adultes et les services aux sans-abri, entre autres. Le COA offre ses services au Canada depuis sa création, mais les normes canadiennes ont seulement été publiées en 2008. Le COA n'a aucun employé au Canada à l'heure actuelle.

Le **Conseil québécois d'agrément** a été formé en 1995. Il s'agit d'un organisme autonome muni de son propre conseil d'administration. Il se concentre principalement sur l'agrément et la certification d'organismes et de programmes de santé et de services sociaux. Une mesure législative adoptée au Québec en 2010 a rendu obligatoire la certification des programmes privés de traitement de la toxicomanie en établissement. Le Conseil est aussi chargé de la certification.

Q : C'est la première fois que mon organisme demande l'agrément. Combien de temps prendra le processus?

Chaque organisme d'agrément est différent, tout comme l'est chaque organisme ou programme souhaitant obtenir l'agrément. Selon la capacité de l'organisme, le processus d'agrément prend normalement de 12 à 24 mois. Il est important toutefois que les établissements profitent des ressources et des soutiens qui leur sont offerts par les organismes d'agrément et qu'elles ne bousculent pas le processus d'agrément.

Q : Quel est le coût de l'agrément?

Le coût varie en fonction de la taille de l'organisme et des types de services offerts. Veuillez communiquer avec les organismes d'agrément respectifs pour déterminer le programme qui convient le mieux à votre organisme.

Q : En quoi l'agrément et la certification diffèrent-ils?

L'agrément est un processus qui détermine si un organisme ou un programme est conforme à un ensemble donné de normes relatives à la prestation de services précis. À la différence de la certification, qui évalue les personnes travaillant dans un domaine donné, l'agrément évalue les normes au niveau de l'organisme ou du programme.