



Critères d'examen et de sélection des organismes d'agrément à l'intention des organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Critères d'examen et de sélection des organismes d'agrément à l'intention des organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Introduction

Le ministère des Services sociaux et communautaires reconnaît l'agrément comme une meilleure pratique pour tous les organismes financés par le ministère qui offrent des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui s'inscrit dans le cadre d'une approche multidimensionnelle en matière d'assurance de la qualité et d'amélioration continue de la qualité.

Le processus d'examen et de sélection d'un organisme d'agrément constitue un processus important. La liste de vérification ci-jointe vise à aider les organismes souhaitant choisir un organisme auprès duquel obtenir l'agrément dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Cette liste a été établie à l'issue d'un examen d'autres outils d'agrément ainsi que de recherches dans ce domaine.

Qu'est-ce que l'agrément?

L'agrément est un processus d'examen externe officiel dans le cadre duquel les organismes d'agrément établissent les normes de rendement en matière de qualité des services, mesurent les qualités et la valeur d'un organisme par rapport à ces normes et exigent que celui-ci rendent des comptes au public. Le processus s'appuie sur un auto-examen et une évaluation menée par des équipes de pairs et/ou d'évaluateurs professionnels, qui mesurent la qualité d'un organisme et offrent des conseils en vue de l'amélioration constante de celle-ci. Grâce au processus d'agrément, les personnes ayant une déficience intellectuelle, les membres de la famille et les autres intervenants clés sont assurés que l'organisme agréé satisfait aux normes professionnelles.

Aperçu de la liste de vérification

La liste de vérification ci-jointe vise à proposer aux organismes visés une série de questions qu'ils doivent se poser à l'égard de l'organisme d'agrément, de son fonctionnement, de ses normes et du processus d'agrément lui-même. Les domaines cernés dans la liste sont ceux que le ministère considère comme fondamentaux dans le cadre du processus d'agrément. Cette liste est un point de départ – les organismes peuvent accorder de l'importance à un certain nombre d'autres questions et critères pour établir s'ils souhaitent obtenir l'agrément et pour choisir l'organisme d'agrément qui leur convient.

La liste de vérification couvre plusieurs domaines liés à l'agrément, dont les domaines suivants :

A. Généralités – cette section vous permet de vous faire une idée générale de l'organisme d'agrément.

- L'expérience de l'agrément d'organismes comme le vôtre – compte tenu du fait que l'agrément comporte l'examen de tous les aspects du fonctionnement de votre organisme, il importe que l'organisme d'agrément, son personnel et ses évaluateurs connaissent bien les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et aient une expérience liée à ce domaine.
- Durée de l'agrément – de façon générale, les organismes d'agrément accordent l'agrément pour une période allant d'un à trois ans; dans certains cas exceptionnels, la durée de l'agrément peut être de quatre ans.
- Frais – il existe deux types de frais à prendre en compte :
 - les frais essentiels, qui sont facilement prévisibles. Parmi ces frais, mentionnons les frais de signification de l'intention de procéder à une évaluation, le matériel (p. ex., un exemplaire du manuel des normes) et les frais d'évaluation sur place; et
 - les frais accessoires, qui peuvent inclure la formation du personnel, les frais de consultation, le temps nécessaire à la planification et à l'exécution de tâches opérationnelles (comme le travail en comités, les simulations d'évaluation) et les frais associés à la conformité par rapport à des normes particulières (comme le réaménagement des locaux et les améliorations techniques).
- Type d'agrément – certains organismes d'agrément agréent les organismes dans leur ensemble tandis que d'autres agréent certains programmes particuliers. Dans l'un ou l'autre cas, il importe que le processus d'agrément et que les normes de l'organisme d'agrément se fondent sur une évaluation globale de l'organisme visé. Les normes doivent notamment comporter une évaluation de la qualité du soutien accordé aux clients ainsi que du mode de fonctionnement de l'organisme, de sa gestion et de sa gouvernance et de ses plans pour l'avenir. Les sections C (Normes) et D (Processus d'agrément) de la liste de vérification fournissent davantage de précisions à cet égard.

Lorsqu'un organisme d'agrément agréé des programmes particuliers, les organismes sont habituellement en mesure d'indiquer les normes d'agrément propres aux programmes qui s'appliquent à leur organisme.

B. L'organisme d'agrément – cette section porte sur l'organisation et le fonctionnement de l'organisme d'agrément lui-même. Un organisme qui évalue d'autres organismes pour établir la qualité du soutien qu'il offre ainsi que la portée de ses efforts pour améliorer constamment la qualité de ses services devrait pouvoir servir d'exemple à cet égard.

La plupart des organismes d'agrément offrent des services multiples et la plupart des normes d'agrément reflètent cette diversité (p. ex., services de conseils, formation, ressources pour les organismes demandant l'agrément).

C. Normes – Les normes d'agrément reflètent dans la pratique les valeurs et les principes et concrétisent quotidiennement les politiques publiques. Les normes

constituent le fondement d'un plan de fonctionnement efficace et efficient, d'une stratégie d'amélioration de la qualité et d'un outil de gestion permettant une évaluation et une amélioration continues des services et des programmes.

Les normes d'agrément sont élaborées avec le concours des principaux intervenants, y compris celui des personnes recevant les services. Les normes évoluent au fil du temps en fonction des valeurs et des préoccupations courantes. Les normes d'agrément actuelles mettent l'accent sur les résultats pour les utilisateurs des services ainsi que sur l'efficacité organisationnelle.

Les normes d'agrément font d'ordinaire l'objet d'un examen et d'une révision à intervalles réguliers.

D. Le processus d'agrément – De façon générale, le processus d'agrément comporte une phase de préparation (auto-examen), un examen sur place, un rapport et un suivi.

- Phase de préparation – au cours de cette période, les organismes ont le temps de s'évaluer eux-mêmes et de prendre les mesures voulues pour se conformer aux normes en prévision de l'évaluation sur place. Les organismes d'évaluation offrent d'ordinaire des outils et de la formation aux organismes demandant l'agrément. Nous attirons votre attention sur la durée de la phase de préparation – en fonction des circonstances s'appliquant à votre organisme et des conseils qui vous auront été fournis par l'organisme l'agrément, le processus d'agrément complet peut prendre entre un et deux ans.
- Examen sur place – l'examen porte d'ordinaire sur différentes parties de l'organisme – entretiens avec des clients et le personnel à tous les échelons, inspection physique des locaux, examen des manuels de procédure et de politiques de l'organisme ainsi que de ses dossiers. La durée de l'examen sur place varie, selon l'organisme d'agrément, le type d'agrément (p. ex., programmes particuliers ou ensemble de l'organisme) ainsi que la taille de l'organisme. Les examens sur place peuvent durer entre un et 25 jours.

D'ordinaire les examens d'agrément sont confiés à des évaluateurs n'appartenant pas à l'organisme ayant présenté la demande d'agrément ou à l'organisme de financement, et cela pour que les personnes recevant les services et leurs familles soient assurées que l'agrément est l'aboutissement d'une analyse objective, impartiale et experte.

De façon générale, il existe deux types distincts de modèles d'évaluation :

- *Évaluation par les pairs* – ce modèle présente les avantages suivants : il est d'ordinaire moins coûteux (parce que les évaluateurs touchent des honoraires) et les évaluateurs ont une connaissance à jour du secteur et du contexte politique et social; le personnel de l'organisme faisant l'objet de l'évaluation est susceptible d'être moins intimidé par le processus, ce qui peut favoriser de meilleures communications; et il permet aux professionnels du domaine de devenir à leur tour des évaluateurs, de partager leurs connaissances et de se tenir à jour. Le processus présente par ailleurs les inconvénients suivants : il peut susciter des problèmes en matière d'uniformité et d'objectivité selon les évaluateurs; les organismes d'ou proviennent les évaluateurs peuvent ressentir des pressions financières; les compétences des évaluateurs peuvent varier en matière de

collecte et d'analyse des données, de techniques d'entretien et de rédaction de rapports; et les évaluateurs doivent nécessairement être bien formés et avoir une connaissance approfondie des domaines faisant l'objet de l'agrément de manière à évaluer la conformité aux normes de la façon prévue par l'organisme d'agrément.

- *Modèle hybride* – ce modèle intègre les seuls avantages du modèle d'évaluation par les pairs. Il est cependant plus coûteux puisque les salaires des évaluateurs sont plus élevés que les honoraires versés aux évaluateurs pairs ou que les frais pouvant être recouverts aux termes du mécanisme de recouvrement des frais.

Si le ministère reconnaît que ce sont les évaluateurs pairs qui sont les plus susceptibles d'avoir une connaissance approfondie du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ainsi qu'une longue expérience de l'utilisation de ces services, il importe également de veiller à ce que ceux-ci soient impartiaux et ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêt.

- Présentation d'un rapport – l'organisme d'agrément peut fournir une rétroaction immédiate (p. ex., entretien à la fin de l'évaluation) qui sera suivie d'un rapport écrit. Lorsqu'un organisme ne satisfait pas à l'une des normes d'agrément, l'organisme visé peut se voir donner la possibilité de prendre les mesures correctives voulues. Les organismes dans cette situation voudront peut-être aussi se renseigner sur l'existence possible de mécanismes d'appel.
- Suivi – Le processus d'agrément ne prend pas fin avec l'évaluation elle-même. Les normes prévoient l'existence de systèmes internes favorisant une amélioration continue de la qualité. L'agrément d'un organisme n'est pas permanent; l'organisme doit périodiquement obtenir le renouvellement de son agrément en se soumettant à une vérification de sa conformité par rapport aux normes.

Outre les mesures prévues dans le tableau, les organismes souhaiteront peut-être aussi demander des références et/ou communiquer avec les personnes-ressources d'autres organismes ayant déjà obtenu l'agrément auprès de l'organisme auquel ils songent à s'adresser de manière à avoir une compréhension complète du processus d'agrément.

Autres facteurs à prendre en compte dans le cadre du processus d'agrément

Si le ministère appuie l'agrément volontaire qu'il considère comme une meilleure pratique pour les organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, les organismes souhaitant l'agrément devraient tenir compte des facteurs supplémentaires suivants avant de choisir un organisme d'agrément :

- L'organisme voulant obtenir l'agrément doit pouvoir affecter des ressources financières au processus.
- Les normes d'agrément comportent des exigences en matière de présentation de rapports.

- L'agrément est un engagement à long terme, reposant sur des initiatives en vue d'une amélioration constante de la qualité.

De façon générale, les organismes ayant obtenu l'agrément sont convaincus de l'utilité du processus qu'ils considèrent également comme une mesure qui s'impose.

Critères d'examen et de sélection des organismes d'agrément à l'intention des organismes offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

	Organisme(s) d'agrément auquel (auxquels) l'organisme fournisseur de services compte s'adresser (insérer noms et remarques)			
Critères				
A. Généralités				
L'organisme d'agrément compte de l'expérience dans le domaine des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et jouit d'une crédibilité auprès des organismes œuvrant dans ce domaine et/ou secteur				
Durée et cycle du processus d'agrément (p. ex., un an, trois ans)				
<p>Les frais associés aux aspects suivants du processus peuvent être chiffrés et sont comparables à ceux d'autres organismes d'agrément :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intention de procéder à une évaluation • Matériel • Formation du personnel • Honoraires quotidiens relatifs à l'évaluation (compte tenu du nombre de jours jugés nécessaires pour évaluer votre organisme) • Appel (le cas échéant) • Autres frais • Possibilité d'un rabais pour évaluation collective (p. ex., lorsqu'un groupe d'organismes d'un domaine particulier songe collectivement à présenter une demande d'agrément au même organisme d'agrément) 				
Soutien offert par le personnel de l'organisme d'agrément tout au long du processus d'agrément (p. ex., pour répondre aux questions, préciser la raison d'être de certaines normes, cerner la façon dont les normes peuvent être appliquées par votre organisme)				
<p>Portée du processus d'agrément :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmes particuliers 				

Organisme(s) d'agrément auquel (auxquels) l'organisme fournisseur de services compte s'adresser (insérer noms et remarques)

Critères				
<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble de l'organisme 				
B. Organisme d'agrément				
L'organisme d'agrément est une tierce partie indépendante : <ul style="list-style-type: none"> • Sans lien avec les organismes fournissant des services à la personne • Sans lien avec les organismes gouvernementaux 				
L'organisme d'agrément fait partie d'un organisme d'agrément plus large offrant des possibilités de réseautage				
Les principes de l'organisme d'agrément cadrent avec ceux de mon organisme.				
L'organisme d'agrément est en mesure d'évaluer et de prendre en compte les besoins d'un organisme de la taille de mon organisme (p. ex., types de services offerts, nombre de clients, emplacement géographique, services en français, taille du budget)				
Une formation est offerte au personnel de votre organisme, en prévision du processus d'agrément, pour lui permettre de se perfectionner et/ou d'actualiser ses connaissances, afin de satisfaire aux normes établies en matière de formation du personnel				
Les évaluateurs possèdent de l'expérience en ce qui touche les pratiques actuelles de prestation des services et ne se trouvent pas dans une situation de conflit d'intérêt par rapport à mon organisme				
Les évaluateurs reçoivent une formation et/ou améliorent leurs compétences de façon régulière ou continue				
L'organisme d'agrément a mis en place des politiques et des procédures relatives à son propre fonctionnement et au déroulement du processus d'agrément. À titre d'exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Confidentialité • Conflits d'intérêt 				

Organisme(s) d'agrément auquel (auxquels) l'organisme fournisseur de services compte s'adresser (insérer noms et remarques)

Critères				
<ul style="list-style-type: none"> • Processus de sélection des évaluateurs • Formation et amélioration de la qualité interne continue • Mesure du rendement • Facteurs à prendre en compte dans les décisions relatives à l'agrément et à la durée de l'agrément • Processus d'examen des plaintes et/ou d'appel 				
C. Normes				
<p>Les normes couvrent tous les aspects du soutien à la clientèle ainsi que de la gestion et du développement organisationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutien individuel pour le client • Droits des clients • Accessibilité • Fonctionnement de l'organisme (p. ex., santé et sécurité, ressources humaines, leadership organisationnel, formation du personnel, exigences juridiques, planification et responsabilisation financières, gestion des risques, bénévolat) • Gouvernance du conseil d'administration et surveillance de l'organisme • Gestion de l'information • Indicateurs de rendement et amélioration du rendement 				
<p>Les normes tiennent compte de la diversité culturelle, religieuse, linguistique et/ou ethnique de la clientèle de votre organisme</p>				
<p>Les normes tiennent compte de la spécificité des services que votre organisme offre</p>				
<p>Les normes sont examinées et actualisées par l'organisme d'agrément de façon régulière</p>				
<p>L'examen et l'actualisation des normes comprennent un processus en vue d'obtenir la rétroaction d'un ensemble d'intervenants, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les clients • les familles 				

Critères	Organisme(s) d'agrément auquel (auxquels) l'organisme fournisseur de services compte s'adresser (insérer noms et remarques)			
<ul style="list-style-type: none"> les organismes 				
L'organisme d'agrément fournit de l'information complémentaire au besoin pour préciser les normes et les attentes à l'égard de la conformité par rapport aux normes				
Lors de l'examen des normes, il faut établir si elles reflètent une approche à l'égard du soutien à la clientèle qui cadre avec celle de votre organisme dans ce domaine.				
D. Processus d'agrément				
Quelle est la durée approximative du processus d'agrément (phase de l'auto-examen/de préparation, examen sur place et suivi) pour un organisme de la taille du mien?				
Le processus d'examen comporte une autoévaluation				
Le processus comporte un examen sur place approfondi : <ul style="list-style-type: none"> Entretiens avec le personnel et la gestion Entretiens avec les clients Examen des dossiers Inspection des locaux 				
Les évaluateurs accordent un entretien à la fin de l'évaluation				
Existence d'un processus comportant des échéances précises pour la mise en œuvre des mesures correctives voulues en cas de non-conformité par rapport à certaines normes				
Rédaction d'un rapport final				
Existence d'un mécanisme de rétroaction permettant de transmettre à l'organisme d'agrément l'avis de votre organisme à l'égard du processus d'agrément				
Existence d'un processus d'appel de la décision de l'organisme d'agrément L'organisme d'agrément satisfait aux normes établies par le ministère des Services sociaux et communautaires.				

Bibliographie

- Galvin, D. (1999). *Accreditation as an accountability strategy*.
<http://www.carf.org/PROviders.aspx?content=content/Publications/Online/SpecialReport/Introduction.htm> (cité comme source de référence dans Halliwell, 2006)
- Halliwell, Janeen. (2006). *A Review and Summary of Evidence Based Research on Quality Assurance and Recommended Steps to Improve the System of Quality Assurance in Ontario*, préparé pour le ministère des Services communautaires et sociaux.
- Stuart, C., et Hamilton, L. (2002). *Outcomes Monitoring within Accreditation Programs for Canadian Child and Family Services*. School of Child and Youth Care, Université Ryerson (cité comme source de référence dans Halliwell, 2006).