



Santé  
Canada

Health  
Canada

*Votre santé et votre  
sécurité... notre priorité.*

*Your health and  
safety... our priority.*

## Agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits - Informations de la communauté

Septembre 2014



Canada

**Santé Canada est le ministère fédéral qui aide les Canadiennes et les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé.**

Nous évaluons l'innocuité des médicaments et de nombreux produits de consommation, aidons à améliorer la salubrité des aliments et offrons de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens afin de les aider à prendre de saines décisions. Nous offrons des services de santé aux peuples des Premières nations et aux communautés inuites. Nous travaillons de pair avec les provinces pour nous assurer que notre système de santé répond aux besoins de la population canadienne.

Also available in English under the title:

*First Nations and Inuit Health Services Accreditation - Community Information*

Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec :

Santé Canada

Indice de l'adresse 0900C2

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Tél. : 613-957-2991

Sans frais : 1-866-225-0709

Télééc. : 613-941-5366

ATS : 1-800-465-7735

Courriel : [publications@hc-sc.gc.ca](mailto:publications@hc-sc.gc.ca)

On peut obtenir, sur demande, la présente publication en formats de substitution.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de la Santé, 2014

Date de publication : Octobre 2014

La présente publication peut être reproduite sans autorisation pour usage personnel ou interne seulement, dans la mesure où la source est indiquée en entier.

IMPRIMÉ

Cat. : H34-277/2014F

ISBN : 978-0-660-22792-4

PDF

Cat. : H34-277/2014F-PDF

ISBN : 978-0-660-22577-7

Pub. : 140187

# Table des matières

Qu'est-ce que l'accréditation et pourquoi y souscrire? . . . . .	2
Cela nous intéresse... Que faire, à présent? . . . . .	3
Admissibilité au financement et aides disponibles . . . . .	4
Le rôle de Santé Canada. . . . .	5
Rôle du coordonnateur de l'accréditation au sein de l'organisme de santé. . . . .	7
Processus et calendrier d'accréditation . . . . .	11

# Qu'est-ce que l'agrément et pourquoi y souscrire?

L'agrément est un processus de gestion continue de la qualité que les organismes de santé utilisent pour évaluer et améliorer la qualité de leurs services de santé. Il indique aux clients et à la communauté que l'organisme s'est engagé à améliorer la qualité de ses services. L'agrément renforce également la crédibilité des services de santé fournis par les Premières nations et les Inuits, en confirmant qu'ils sont comparables aux services de santé offerts aux autres Canadiens qui vivent dans des secteurs géographiques similaires.

## Le point de vue des communautés des Premières nations

*« Je crois vraiment en l'agrément, il hausse la barre pour nos peuples, et ce, partout au Canada. C'est... un processus par les pairs... un processus de partage... un processus d'aide... un bon processus. »*

*« On n'insistera jamais assez sur l'importance de l'agrément pour obtenir la même reconnaissance que l'ensemble du système [dominant] et pour avoir accès [à d'autres partenariats, financements et programmes]. »*

*« (...) dans le passé, nous manquions d'information et nos décisions étaient basées sur nos perceptions. Maintenant, nous prenons des décisions fondées sur des données probantes... »*

# Cela nous intéresse...

## Que faire, à présent?

- 1 Communiquez avec votre gestionnaire régional de l'agrément pour discuter de votre état de préparation à l'agrément et de votre admissibilité au financement.
- 2 Communiquez avec des pairs qui sont déjà engagés dans le processus d'agrément et tirez profit de leur expérience (vous pouvez obtenir des renseignements auprès de votre gestionnaire régional de l'agrément ).
- 3 Discutez des exigences en matière d'agrément avec votre conseil et votre personnel afin de vous assurer de leur soutien avant de vous engager dans le processus.
- 4 Renseignez-vous sur divers organismes d'agrément et communiquez avec eux pour recevoir un dossier de demande.
- 5 Choisissez un organisme d'agrément qui correspond le mieux aux besoins de votre organisme et envoyez-lui une demande.



# Admissibilité au financement et aides disponibles

La Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) reconnaît les avantages des services de santé et d'agrément et finance depuis 2006 les organismes de santé qui participent activement à des activités d'agrément. Une fois que le gestionnaire régional de l'agrément a approuvé l'évaluation de l'état de préparation à l'agrément, ces organismes sont en mesure d'explorer les possibilités de financement de leurs activités d'agrément.

La DGSPNI offre un soutien financier (sous réserve de la disponibilité des fonds) aux organismes de santé qui sont admissibles à suivre le processus d'agrément d'un organisme d'agrément reconnu et de leur choix. On détermine le montant de l'aide financière disponible pour un organisme de santé à l'aide d'une formule de financement couramment appliquée et en fonction de la disponibilité des fonds.

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de financement et la disponibilité des fonds, veuillez communiquer avec votre gestionnaire régional de l'agrément.

# Le rôle de Santé Canada

## **LES BUREAUX RÉGIONAUX DE LA DGSPNI (GESTIONNAIRES RÉGIONAUX DE L'AGRÉMENT)...**

- contribuent à accroître la sensibilisation à l'agrément en discutant des avantages et des processus avec les organismes de santé qui sont intéressés;
- travaillent de concert avec les organismes pour assurer leur capacité à s'engager dans le processus d'agrément;
- fournissent des renseignements pour faciliter le choix d'un organisme d'agrément acceptable;
- coordonnent les particularités régionales des transferts de fonds;
- aident à naviguer à travers le processus d'agrément de chaque communauté des Premières nations;
- aident les responsables de la santé et les organismes de santé à établir un lien entre l'agrément et d'autres activités de l'organisme (comme la planification en santé communautaire, l'évaluation et d'autres programmes de la DGSPNI);
- favorisent les possibilités d'apprentissage;
- créent des réseaux régionaux de mise en commun des pratiques exemplaires, des outils et des occasions de mentorat;
- fournissent des ressources, des conseils et du soutien de façon continue.

## Le bureau national de la DGSPNI...

- cherche à obtenir l'autorisation et le financement de programmes afin de soutenir les organismes de santé des Premières nations qui s'engagent ou qui souhaitent s'engager dans un processus d'agrément;
- élabore et passe en revue la formule de financement et le cadre de la politique d'agrément avec la participation et l'appui des gestionnaires régionaux de l'agrément;
- demeure continuellement en communication avec les gestionnaires régionaux de l'agrément, les organismes d'agrément et d'autres programmes nationaux;
- travaille auprès des organismes d'agrément à l'élaboration de normes fondées sur des preuves et à la mise au point de pratiques exemplaires visant à aider les communautés à obtenir l'agrément;
- soutient la mise en œuvre du processus d'agrément dans les postes de soins infirmiers gérés par la DGSPNI;
- recueille et analyse des renseignements et des données sur les activités d'agrément;
- tisse des liens et partage des pratiques exemplaires avec d'autres ministères fédéraux qui prennent part à l'agrément.



# Rôle du coordonnateur de l'agrément au sein de l'organisme de santé

Acquérir une bonne compréhension des différentes étapes du processus d'agrément avec l'appui du spécialiste de l'agrément ou de l'expert de l'organisme d'agrément.

Organiser des séances de formation et d'apprentissage destinées au personnel et au conseil de santé, afin de leur expliquer l'importance et les différentes étapes de l'agrément.

Obtenir le soutien et l'approbation du Chef et du conseil de bande, du conseil de la santé et/ou de l'organisme directeur.

Superviser les étapes préliminaires du processus (questionnaires d'auto-évaluation) et les plans d'action mis en place avec le personnel pour améliorer les secteurs clés.

Préparer le personnel à l'enquête sur place (ce qui inclut la logistique et l'établissement du calendrier de l'enquête).

Motiver le personnel, déterminer le calendrier et coordonner le travail des équipes d'agrément.

Organiser la logistique de l'enquête sur place et célébrer les réussites.

Élaborer et mettre en place le plan d'amélioration de la qualité afin de mettre en œuvre et de maintenir des normes d'agrément au sein de l'organisme de santé.

Participer aux activités de mentorat et de réseautage avec d'autres organismes de santé des Premières nations et des Inuits qui sont engagés dans le processus d'agrément.

Fournir des renseignements sur les demandes de financement aux gestionnaires régionaux de l'agrément pour assurer la continuité du soutien financier.

# Organismes d'agrément

	<b>Agrément Canada</b>	<b>Conseil canadien d'agrément</b>
<b>COÛTS</b>	Frais de traitement de la demande et frais annuels.	Frais de traitement de la demande, d'agrément et d'examen sur place et frais annuels. (Frais d'isolement à négocier le cas échéant.)
<b>QUI SONT LEURS CLIENTS?</b>	Centres de santé communautaire, services de lutte contre la toxicomanie, programmes de traitement de la toxicomanie chez les jeunes, hôpitaux, établissements de soins de longue durée, services médicaux d'urgence, soins à domicile, services de protection de l'enfance, services de soins primaires, services de santé maternelle et infantile, services de santé mentale, services de télésanté, etc. Agrément Canada est en train d'élaborer des normes pour les services de santé en région éloignée et isolée.	Centres résidentiels de traitement de la toxicomanie (chez les adultes et les jeunes), services de protection de l'enfance et de la jeunesse, soins à domicile, organismes autochtones (dans les réserves ou à l'extérieur de celles-ci) et prestation de services d'agrément pour les programmes de lutte contre l'itinérance et les programmes de garderie d'enfants.
<b>RECONNAISSANCE</b>	Internationale - ISQua	Internationale - ISQua
<b>SITE WEB</b>	<a href="http://accreditation.ca/fr">http://accreditation.ca/fr</a>	<a href="http://www.CACOHS.com">http://www.CACOHS.com</a>
<b>COORDONNÉES</b>	1150, chemin Cyrville Ottawa (Ontario) K1J 7S9  613-738-3800 1-800-814-7769 Serenseigner@accreditation.ca	Édifce Arla Professional 10446, 122th Street, local 203 Edmonton (Alberta) T5N 1M3  780-424-4498 1-888-222-1248 cewood@cacohs.com

\*\* Liste non exhaustive des organismes d'agrément accessibles aux organismes de santé canadiens et des Premières nations (les plus souvent utilisés).

Contactez-nous : [accreditation.agrement@hc-sc.gc.ca](mailto:accreditation.agrement@hc-sc.gc.ca)

	<b>Commission sur l'accréditation des établissements de réadaptation Canada</b>	<b>Conseil sur l'accréditation</b>
<b>COÛTS</b>	Frais de traitement de la demande et d'enquête; aucuns frais annuels.	Frais de traitement de la demande, de visites sur place et d'agrément.
<b>QUI SONT LEURS CLIENTS?</b>	Services aux personnes âgées, santé comportementale, services à l'enfance et à la jeunesse, services d'emploi et de santé communautaire et réadaptation médicale.	Gamme complète d'organismes communautaires offrant des soins de santé comportementale et des services sociaux : bénévoles, publics et du secteur privé, locaux et provinciaux, petits et grands.
<b>RECONNAISSANCE</b>	Provinciale (C.-B., Ontario, Alberta)	Provinciale (C.-B.)
<b>SITE WEB</b>	<a href="http://www.carf.org">http://www.carf.org</a>	<a href="http://coanet.org">http://coanet.org</a>
<b>COORDONNÉES</b>	10665, avenue Jasper, local 760 Edmonton (Alberta) T5J 3S9  780-429-2538 877-434-5444	45, Broadway, 29 <sup>e</sup> étage New York (New York) 10006  207-797-3000

\*\* Liste non exhaustive des organismes d'agrément accessibles aux organismes de santé canadiens et des Premières nations (les plus souvent utilisés).

# Avec qui dois-je communiquer lorsque...

j'ai des questions sur l'utilisation des fonds d'agrément pour des dépenses précises (formation, personnel)?	Le gestionnaire régional de l'agrément
j'ai des questions sur le processus d'agrément, notamment en ce qui a trait aux délais ou aux normes qui s'appliquent à mon organisme?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément
j'ai des questions sur la tarification de l'organisme d'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément
j'ai des questions concernant le processus de demande?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément
je veux savoir si je suis admissible au financement de la DGSPNI pour amorcer le processus d'agrément?	Le gestionnaire régional de l'agrément
j'ai besoin d'aide pour comprendre certains indicateurs ou instruments ou certaines exigences de l'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément
j'ai des questions sur les personnes qui devraient participer à mes équipes d'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément ou le gestionnaire régional de l'agrément
je veux organiser une séance d'éducation sur place portant sur le processus d'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément (vous pouvez demander à votre gestionnaire régional de l'agrément d'assister à la séance)
j'ai une question à propos de la visite sur place ou du rapport d'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément
je veux organiser une célébration de l'obtention de l'agrément?	Le gestionnaire régional de l'agrément
je veux me mettre en réseau avec d'autres organismes de services de santé qui sont en cours d'agrément?	Le gestionnaire régional de l'agrément ou l'expert en agrément de l'organisme d'agrément (pour les organismes dans d'autres provinces ou territoires)
j'ai besoin d'aide pour assurer le suivi des résultats de l'agrément?	L'expert en agrément de l'organisme d'agrément (pour clarifier ou interpréter) ou le gestionnaire régional de l'agrément (pour les ressources)

# Processus et calendrier d'agrément

Les processus d'agrément peuvent varier, mais ils comportent tous plusieurs éléments essentiellement communs.

## **NORMES**

Les normes d'agrément ne sont pas des normes de base de la pratique, mais plutôt des pratiques exemplaires que les organismes doivent s'efforcer d'adopter.

## **AUTO-ÉVALUATION**

L'auto-évaluation organisationnelle est un élément d'apprentissage important de tout programme d'agrément.

## **EXAMEN EXTERNE PAR LES PAIRS**

Des pairs expérimentés sont déployés dans des organismes de services comparables pour y examiner les processus et les procédures, ainsi que les plans et les activités, en vue de fournir des suggestions visant à améliorer la qualité des services.

## **PLANS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ**

L'agrément aide les organismes à cerner et à prioriser les points à améliorer.

## **MESURES DU RENDEMENT**

Les indicateurs sont un élément important du suivi des améliorations possibles et de la vérification de l'efficacité de ces améliorations.

## **SÉCURITÉ DES BÉNÉFICIAIRES**

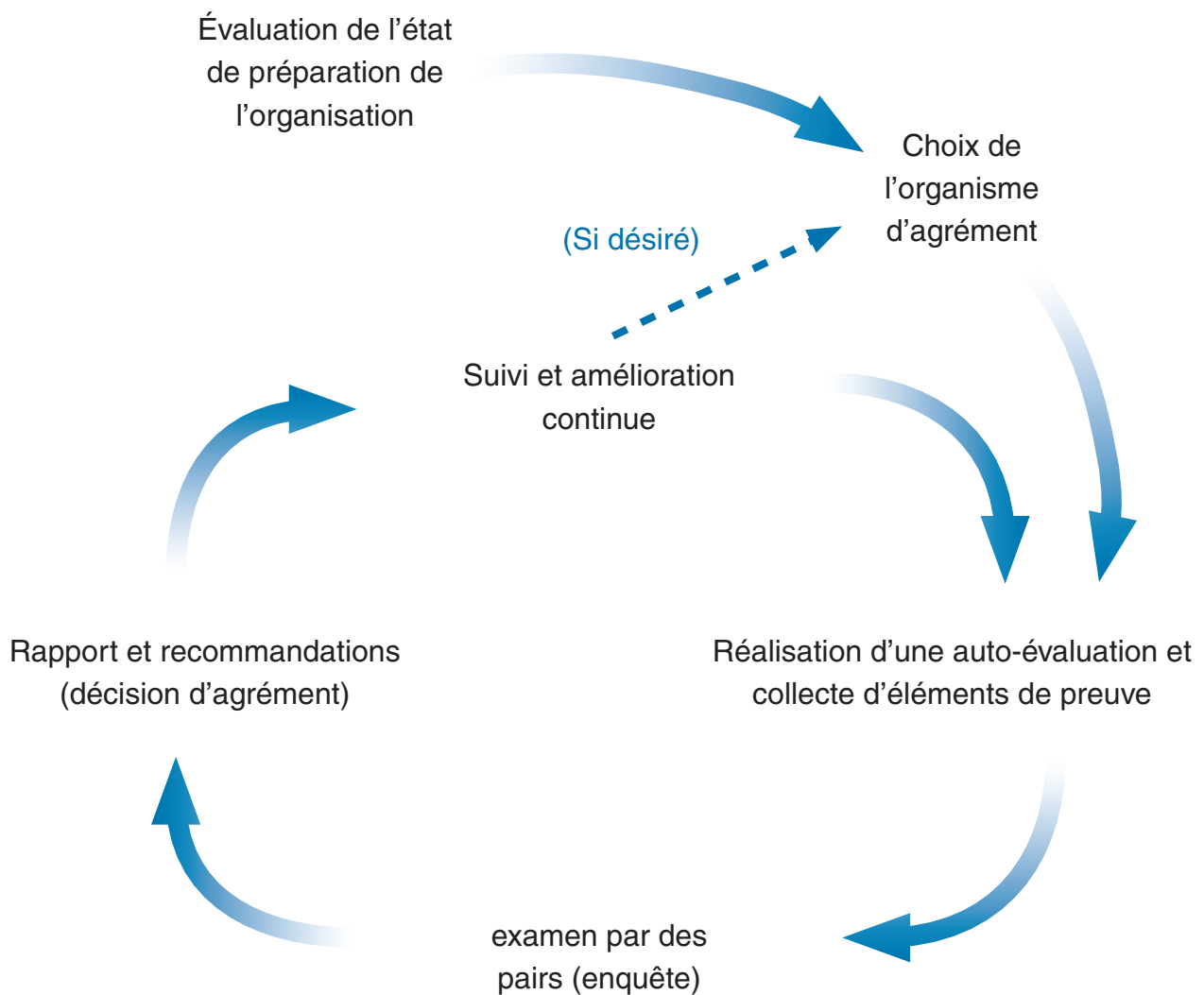
La sécurité des bénéficiaires ou des patients est un élément essentiel examiné tout au long du processus d'agrément.

## **PRIX ET RECONNAISSANCE**

Le fait d'être reconnu comme offrant des soins de grande qualité, ainsi que le fait d'être agréé selon les mêmes normes qu'ailleurs au Canada (dans des contextes comparables de services de santé) constituent un facteur de motivation significatif entraînant souvent une amélioration des relations au travail et ailleurs.

# Cycle de l'agrément

Le processus d'agrément varie légèrement d'un organisme d'agrément à l'autre et il est sujet à changement. Veuillez communiquer avec l'organisme d'agrément pour obtenir des précisions sur le calendrier du processus.





# Liste des ressources

## ***Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits – Santé Canada***

*Plan stratégique de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits :  
Un parcours partagé vers l'amélioration de la santé*

*DVD sur l'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits*

*Cadre du programme d'agrément des Premières Nations et des Inuits*

*Cadre stratégique pour l'amélioration de la qualité de la DGSPNI*

*Guide d'utilisateur pour l'amélioration de la qualité de la DGSPNI*

*Soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits - trousse  
de ressources pour l'amélioration de la qualité :*

*Guide n° 1 – Introduction à la qualité*

*Guide n° 2 – Qualité et amélioration de la qualité : théorie et outils*

*Guide n° 3 – Risque et gestion du risque : théorie et outils*

*Guide n° 4 – Ressources électroniques et documents de référence*

