

Community, Quality, Together.
Communauté, qualité, ensemble.



A Message from the Chair / Message de la présidente

Build quality into everything we do. Strengthen our governance. Develop sustainably.

Intégrer la qualité dans tout ce que nous faisons. Renforcer notre gouvernance. Évoluer de manière durable.

These are the three beacons that guided us as CCA navigated through an exciting year of organizational maturation.

On the governance front, the Board further aligned its policies and practices with its role as a strategically-oriented policy governance board. Five-year agreements came up for renewal with our four founding associations* and were all renewed or extended. We re-focused our efforts to diversify the Board and seek a broad representation of expertise.

We fine-tuned the strategic goals that guide CCA's development and collaborated with staff to more clearly articulate our quality framework, the intended results and indicators by which the quality of CCA's program and operations can be monitored and improved.

As a new door opens

This is a key time of transition, as CCA's founding Executive Director, Barbara Wiktorowicz, moves on and a new leader comes in. Under her leadership, CCA has emerged as a strong, credible, leading edge provider of accreditation services. The organization has galvanized diverse member associations around a shared vision, grown to serve more than 200 organizations across a wide range of sectors, and expanded CCA's footprint into new markets for accreditation services. Thank you, Barbara!

CCA's first five years have cast the solid footings the organization needs to soar in the years ahead and continue to pursue its mission to support community organizations in their efforts to promote healthier and more resilient people and communities.

Voilà les trois flambeaux qui nous ont guidés alors que le CCA a traversé une année stimulante de mûrissement organisationnel.

Au niveau de la gouvernance, le conseil a continué à harmoniser ses politiques et pratiques avec son rôle de conseil de gouvernance stratégique axé sur les politiques. Des ententes de cinq ans avec quatre de nos associations fondatrices* sont arrivées à échéance et ont toutes été renouvelées ou prolongées. Nous avons réorienté nos efforts afin de diversifier le conseil et rechercher une vaste représentation d'expertise.

Nous avons ajusté les objectifs stratégiques qui guident la croissance du CCA et avons collaboré avec le personnel afin de formuler plus clairement notre cadre de travail sur la qualité, les résultats escomptés et les indicateurs selon lesquels la qualité du programme et des opérations du CCA peut être suivie et améliorée.

Une nouvelle porte s'ouvre

Nous sommes dans une période cruciale de transition alors que la directrice générale et fondatrice du CCA, Barbara Wiktorowicz, nous quitte et que nous nous préparons à recevoir un nouveau chef. Sous son leadership, le CCA est devenu un fournisseur de services d'agrément d'avant-garde, solide et digne de foi. L'organisation a stimulé l'enthousiasme des diverses associations membres autour d'une même vision, a pris son essor pour desservir plus de 200 organismes dans une vaste gamme de secteurs et a étendu la présence du CCA dans de nouveaux marchés pour les services d'agrément. Merci Barbara!

Les cinq premières années du CCA ont façonné les bases solides dont l'organisation a besoin pour monter en flèche au cours des prochaines années et continuer à poursuivre sa mission d'appuyer les organismes communautaires dans leurs efforts, afin de promouvoir des communautés plus saines et plus résilientes.

* Association of Ontario Health Centres / Association des centres de santé de l'Ontario, Canadian and Ontario Associations of Credit Counselling Services, Family Service Ontario / Services à la famille – Ontario (renewed / renouvellement); Children's Mental Health Ontario / Santé mentale pour enfants Ontario (extended / prolongation)



Nancy Chamberlain
CCA Board Chair
Présidente du CA du CCA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nancy Chamberlain'.

A Message from the Executive Director / Message de la directrice générale

On the cusp of turning five, CCA forged ahead on many fronts—establishing new partnerships, investing in program quality, and raising the profile of accreditation and of the organizations we serve. [Le CCA, à l'aube de son cinquième anniversaire, a progressé sur plusieurs fronts, établissant de nouveaux partenariats, investissant dans la qualité des programmes, et rehaussant la visibilité de l'agrément et des organismes que nous desservons.](#)



Barbara Wiktorowicz
Executive Director
Directrice générale

Standards refresh

This year, we kicked off substantive reviews of two sets of standards originally released in 2013: Organizational Standards, used in all reviews, and Community-Based Primary Health Care Standards. We had a great response to our call for stakeholders to contribute their knowledge and experience. We head into 2017-18 with advisory groups guiding a process that includes reviewing the latest research and gathering input from sector leaders, organizations, reviewers and people served.

Family Service Ontario transferred ownership of the family service and EAP standards to CCA. Standards for mental health and addiction services and for support and social services moved from pilot to final versions and standards adapted for for-profit organizations were released.

Better program supports

An enthusiastic response greeted our vigorous efforts to recruit reviewers, with more than 50 new reviewers going through training this spring and summer.

Organizations undergoing accreditation now have access to downloads of our most in-demand webinars, clearer online guidance and FAQs on preparing, and better options to promote their accreditation.

Shining the spotlight on accreditation

CCA collaborated with Children's Mental Health Ontario to highlight for provincial decision makers evidence of the importance of accreditation in fostering the highest quality of services for children, youth and their families.

We also partnered with Imagine Canada to poll Canadians about their familiarity and confidence in charities—including whether accreditation affects their attitudes. The findings show that people are more likely to donate or volunteer with a charity that is accredited by a credible third party like CCA.

Thank-you to our Board, staff and partners

I feel very fortunate to have been involved in the creation and leadership of CCA. Though there were challenges along the way, the opportunity to work with such talented and dedicated staff and board members, as well as the vital community agencies we serve, has been greatly rewarding. I have every confidence that CCA will continue to thrive and successfully meet its future challenges.

Actualisation des normes

Nous avons débuté l'année en révisant de façon substantielle deux séries de normes que nous avons d'abord publiées en 2013 : les normes organisationnelles, qui sont utilisées dans toutes les révisions, et les normes de soins de santé primaires axés sur la communauté. Nous avons reçu un excellent taux de réponses de la part des parties intéressées suite à notre demande de contributions de leurs connaissances et expérience. Nous nous dirigeons vers 2017-18 avec des groupes consultatifs qui guident un processus incluant la révision des toutes dernières recherches et la collecte d'information de la part des leaders des secteurs, des organismes, des réviseurs et des personnes desservies.

Services à la famille – Ontario a transféré au CCA la propriété des normes de services à la famille et les normes des services d'aide aux employés. Les normes des services en santé mentale et dépendances et des services sociaux et de soutien communautaire sont passées de la phase pilote à leurs versions finales, et les normes adaptées pour les organismes à but lucratif ont été publiées.

Meilleur soutien des programmes

Une réponse enthousiaste a salué nos vigoureux efforts de recrutement de réviseurs et plus de 50 nouveaux réviseurs participeront à la formation au printemps et à l'été.

Les organismes qui suivent actuellement le processus d'agrément peuvent télécharger les webinaires qui sont le plus en demande, ont accès à des directives en ligne plus claires et à des ressources de questions et réponses pour se préparer et avoir accès à de meilleures options pour promouvoir leur agrément.

Pleins feux sur l'agrément

Le CCA a collaboré avec Santé mentale pour enfants Ontario pour sensibiliser les décideurs provinciaux à l'importance de l'agrément et souligner le rôle que joue l'agrément dans la qualité des services aux enfants et aux jeunes, et à leurs familles.

Nous avons également établi un partenariat avec Imagine Canada pour sonder les Canadiens afin de cerner leurs connaissances sur les organismes de bienfaisance et leur niveau de confiance envers eux, et découvrir si l'agrément a une incidence sur leur attitude. Selon les constatations, les gens seraient plus susceptibles de faire un don ou d'être bénévoles pour un organisme de bienfaisance qui a reçu l'agrément d'une tierce partie digne de confiance comme le CCA.

Remerciements à notre conseil, notre personnel et nos partenaires

Je me considère très privilégiée d'avoir participé à la création et au leadership du CCA. Bien que la route ait été semée de défis, la possibilité de travailler avec des membres du personnel et du conseil aussi talentueux et dévoués, ainsi qu'avec les agences communautaires indispensables que nous desservons, a été extrêmement gratifiante. Je suis très confiante que le CCA continuera à s'épanouir et à relever avec succès ses défis futurs.

2016/17 Highlights Faits saillants de 2016/17

45

Review visits
Visites sur place

83

Educational sessions
for organizations
Séances éducatives
pour organismes

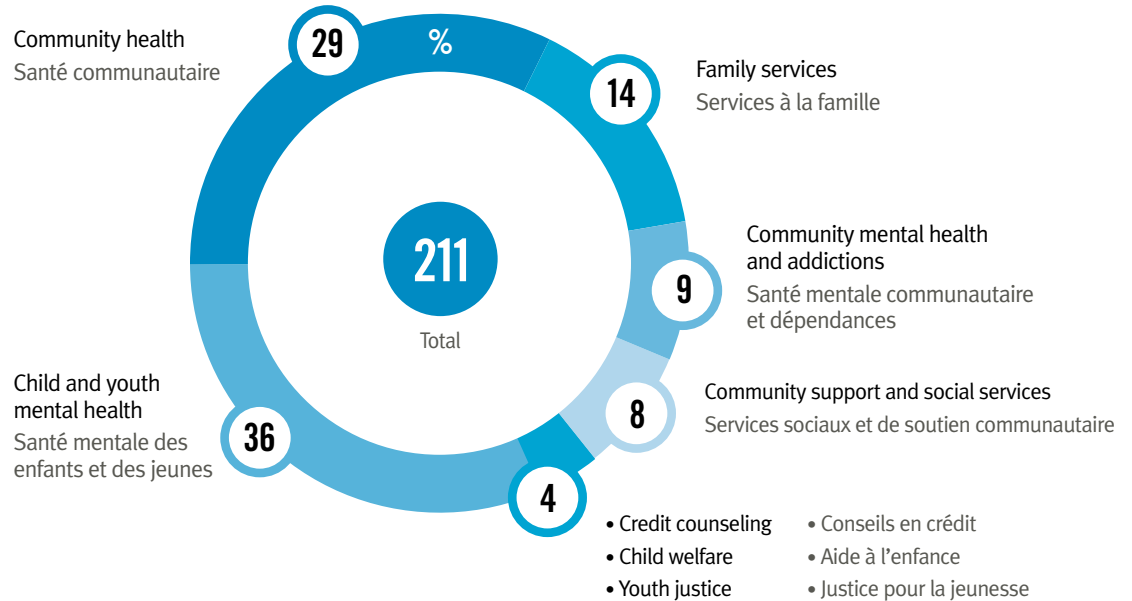
9

Reviewer
training sessions
Séances de formation
pour réviseurs

122

Review team
support meetings
Rencontres de soutien
pour équipes de révision

Organizations participating in CCA by primary sector Organismes participant au CCA par secteur de service primaire



Congratulations to all our accredited organizations!

For a complete list of organizations accredited through CCA and CCA partner organizations, see website.

www.canadiancentreforaccreditation.ca/about-cca/accredited-organizations

Félicitations aux organismes agréés!

Pour une liste complète des organismes qui ont été agréés par CCA et les partenaires du CCA veuillez consulter notre site Web.

www.canadiancentreforaccreditation.ca/fr/à-notre-sujet/organismes-agrees

CCA leads through collaboration

Le CCA. Le leadership par la collaboration.

About CCA

In response to growing interest in a Canadian accreditation program tailored to community-based health and social services, five associations of community service providers came together to form CCA. CCA supports community service organizations to continually improve quality and efficiency in the services they provide.

Vision

Effective organizations strengthen healthy and resilient communities.

Mission

We provide excellence and leadership in accreditation by assuring quality and continuous improvement in community-based health and social services.

Values

Continuous Learning and Improvement

We pursue continuous learning and improvement towards excellence and innovation. We recognize and celebrate key milestones achieved.

Meaningful Collaboration

We inclusively engage the diverse organizations we serve, as well as other CCA stakeholders, in dialogue to shape our mission, goals, and services.

Inclusion and Equity

We value the diverse contributions of our stakeholders and strive to promote inclusive environments and elimination of systemic barriers to equity.

Responsible Stewardship

We manage CCA resources ethically transparently and responsibly, in order to ensure its sustainability.

Accountability

We hold ourselves accountable for the quality of our work and the achievement of established outcomes that are aligned with our values.

À propos du CCA

Devant l'intérêt croissant pour la création d'un programme canadien d'agrément spécialement conçu pour les services sociaux et de santé communautaires, cinq associations de services communautaires ont fusionné leurs programmes d'agrément pour former le CCA. Le CCA aide les organismes communautaires à améliorer constamment la qualité et l'efficacité des services qu'ils mettent en place.

Vision

Des organismes efficaces viennent renforcer des communautés saines et résilientes.

Mission

Nous apportons excellence et leadership en matière d'agrément en assurant la qualité et l'amélioration continue des services de santé et des services sociaux axés sur la communauté.

Valeurs

Apprentissage et amélioration continus

En promouvant l'apprentissage et l'amélioration continus, nous visons l'excellence et l'innovation; nous reconnaissons et célébrons toute étape clé qui est franchie.

Réelle collaboration

Nous faisons participer, de manière inclusive, les divers organismes que nous servons ainsi que les autres intervenants du CCA au dialogue servant à définir notre mission, nos objectifs et nos services.

Inclusion et équité

Nous accordons de l'importance aux diverses contributions de nos parties intéressées et nous nous efforçons de promouvoir des environnements inclusifs et d'éliminer les obstacles systémiques à l'équité.

Gérance responsable

Nous gérons les ressources du CCA conformément à l'éthique et de façon transparente et responsable afin d'en assurer la durabilité.

Responsabilité

Nous sommes pleinement responsables de la qualité de notre travail et de l'atteinte des résultats escomptés, conformes à nos valeurs.

Sincere Thanks to all CCA Reviewers Un gros merci à tous les réviseurs CCA

We appreciate the very valuable role our reviewers play in ensuring CCA's program is delivered in a manner that is fair, objective, and responsive to the range of services and sizes of organizations we accredit. Reviewers contribute to the sharing of knowledge among community service sectors and are the face of CCA to the organizations served.

CCA is grateful to the many organizations that have CCA reviewers on staff and support their work for CCA.

We were pleased to have trained 26 new reviewers this year and to have 166 trained reviewers on our roster, including several youth reviewers.

Nous reconnaissons le rôle très important qu'ont nos réviseurs de s'assurer que le programme du CCA soit appliqué d'une façon qui soit juste, objective et adaptée à la gamme de services et à la taille des organismes que nous desservons. Les réviseurs contribuent au partage de connaissances entre les secteurs de services communautaires et sont le « visage » du CCA pour les organismes desservis.

Nous sommes très reconnaissants de l'appui fourni par les organismes à leurs membres du personnel dans leurs tâches de réviseur pour le CCA.

Nous sommes heureux d'avoir formé 26 nouveaux réviseurs cette année et d'avoir à notre disposition un total de 166 réviseurs formés, parmi ceux-ci des réviseurs jeunesse.

Reviewers on 2016-17 Review Teams Personnes qui ont fait partie d'équipes de révision en 2016-2017

Isabel Araya
Vaughan CHC

Kirsten Ambrust ♦
Community Counselling and Resource
Centre (Peterborough)

Graham Ashboume ♦
Craigwood Youth Services

Vicki Bales ♦
Consultant /consultante

Michael Barkley ♦
Consultant

Beth Beader
North Hamilton CHC

Paul Bessin
Adventure Place

Pauline Bookhout ♦
Counselling and Support Services of
S. D. & G./Services de counselling et de
soutien de S.D. & G.

Joseph Bortolussi
Retired /retraité

Chris Bouchard
The York Centre for Children, Youth and
Families

Ann Boyko
Consultant /consultante

Warren Brooke
Retired/retraité

Anka Brozic
Langs

Greg Campbell ♦
Retired /retraité

Paula Carrie
Aisling Discoveries Child and Family Centre

Cindy Cepparo
The Vitanova Foundation

Bill Charron
Retired /retraité

Margaret Cheung
Anne Johnston Health Station

Denis Constantineau ♦
CSC du Grand Sudbury

Tammy Lyn Cowan
Carizon Family and Community Services

Michelle Crogie
CSC Pinecrest-Queensway CHC

Christine Damianidis
The York Centre for Children, Youth and
Families

Maureen Davidson ♦
Youth Services Bureau of Ottawa /Bureau
des services à la jeunesse

Linda Dayler ♦
Retired /retraitée

Ewa Deszynski ♦
The Etobicoke Children's Centre

Christine Devoy ♦
Consultant/consultante

Stephen Doig
Chatham Kent Children's Services

Kate England ♦
Consultant /consultante

Bola Faleyimu
Frontenac Youth Services

Debby Feldman
Consultant/consultante

Barry Fellingner
West Elgin CHC

Kim Fenn
Youth Services Bureau of Ottawa /Bureau
des services à la jeunesse

Neil Fernie
Consultant

Kasia Filaber
The Four Villages CHC

Julie Gauvin
South-East Ottawa CHC /CSC du sud-est
d'Ottawa

Liben Gebremikael
TAIBU CHC

Hayat Ghazal
Consultant/consultante

Gail Glatt
Consultant /consultante

Laura Glenney
Oxford-Elgin Child & Youth Centre

Stephen Goldstein
Consultant

Steve Greene
Kinark Child and Family Services

Heather Hall
Hands The Family Help Network

Racquel Hamlet
TAIBU CHC

Olivia Heffernan
Centre for Addiction and Mental Health

Michael Hone ♦
Crossroads Children's Centre

Jessica House
Crossroads Children's Centre

Aatayna Hussain
Youth Reviewer /réviseur-jeunesse

Heather Hyslop
Children's Aid Society of the District of
Thunder Bay

Golda Inness
Rexdale CHC

Karen Jackson
Skylark Child, Youth and Families

Aimee Jaun ♦
Thunder Bay Counselling

Jennifer Jeffery ♦
The Centre for Mindfulness Studies

Ric Jones
Chimo Youth and Family Services

Diane Kampen ♦
CSC Carlington CHC

Beth Kent
Children's Mental Health of Leeds and
Grenville

Tony Kiers
Family Services Durham

Beth Kuhn
University of Windsor

Cathy Kurelek ♦
Carea CHC

Allison Lampi
Sandy Hill CHC /CSC Côte-de-Sable

Wendy Lancashire
Davenport-Perth Neighbourhood and CHC

Mary-Anne Leahy
Children's Mental Health Ontario /Santé mentale pour enfants Ontario

Lisa Lund
Kingston CHCs /CSCs de Kingston

Sue Mallon ♦
Carya Society of Calgary

Althea Martin-Risden
Rexdale CHC

Laura Maselli,
Sheridan College

Jocelyne Maxwell
CSC du Témiskaming

Amber McCart ♦
PATHWAYS for Children & Youth /
PATHWAYS pour les enfants et les jeunes

Cindy McClure ♦
Nelson Youth Centres

Katharine McEachern
Unison CHC

Wangari Muriuki ♦
Consultant/consultante

Stafford Murphy
Napanee Area CHC Kingston CHCs /CSCs de Kingston

Joni Nelson ♦
Children's Centre Thunder Bay

Suzanne O'Byrne
South-East Ottawa CHC /CSC du sud-est d'Ottawa

Jeannie Page ♦
South-East Ottawa CHC /CSC du sud-est d'Ottawa

Sinthusha Panchalingam
Canadian Mental Health Association Peel Dufferin Branch

Jane Patterson
Children First in Essex County

Randy Penney ♦
Lutherwood

Gary Perdue
Retired /retraité

Cheryl Prescod ♦
Black Creek CHC

Onalee Randell ♦
Rideau CHC

Eric Riley ♦
Addiction Services of Thames Valley

Sally Rivers
Brant Family and Children's Services

Suzanne Rochon
Hands The Family Help Network

Caroline Rolston-Jemmott
St. Stephen's Community House

Jodi Rouah
The Jean Tweed Centre

Teresa Rye
Chimo Youth and Family Services

Kamill Santafe
Youth Services Bureau of Ottawa /Bureau des services à la jeunesse

Brandon Schupp
Craigwood Youth Services

Charlotte Serpa
Humber College School of Social and Community Service

Joanne Shenfeld
Breakaway Addiction Services

Heather Shimkovitz
Jewish Family & Child

Jennifer Simpson
Somerset West CHC /CSC Somerset Ouest

Jacqueline Smylie
Correctional Service Canada /Service correctionnel Canada

Peggy Snyder
Nurse Practitioner Locum /Infirmière praticienne suppléante

Abi Sprakes ♦
Thunder Bay Counselling

Denise Squire
Woolwich CHC

Tammy Stadt ♦
CSC CHIGAMIK CHC

Lisa Stebbins
Carya Society of Calgary

Alisha Stubbs
Thames Valley District School Board

Nayan Thaker
Brampton Board of Trade

Anik Thibaudeau
Centre Roberts /Smart Centre

James Thibeault
CSC Pinecrest-Queensway CHC

Laurie Tiegs
Children First in Essex County

France Vaillancourt ♦
CSC Hamilton/Niagara

Amy Vanderspank
Lanark Renfrew Health & Community Services

Matthew Varrette
Cornwall Community Hospital /Hôpital communautaire de Cornwall

Diane Walker ♦
Children's Centre Thunder Bay

Sharon Walker
Vanier Children's Services

Jama Watt
Champlain Community Support Network /Réseau de soutien communautaire de Champlain

Mary Werba
First Nations of Northern Manitoba Child and Family Services Authority

Michelle Westin
Black Creek CHC

Alison Young
Kingston CHCs /CSCs de Kingston

Karen Zanutto ♦
Retired /retraîtée

♦ Designates a Lead Reviewer
Signifie réviseur principal

CCA Board of Directors Conseil d'administration du CCA

Nancy Chamberlain
CCA Chair /présidente
Executive Director /Directrice générale
Thunder Bay Counselling

Nicki Collins
Executive Director /Directrice générale
PATHWAYS for Children & Youth /
PATHWAYS pour les enfants et les jeunes

Joanne Johnston
CCA Vice Chair /Vice présidente
Executive Director /Directrice générale
WAYS Mental Health Support

Sharon Mayne Devine
Executive Director /Directrice générale
Catholic Family Services Peel-Dufferin

John Murray
CCA Secretary-Treasurer /Secrétaire-trésorier
Vice President of Standards Enforcement
Vice président de l'application des normes
Chartered Professional Accountants of Ontario

Karen Parsons
Executive Director /Directrice générale
Peel Addiction Assessment and Referral Centre

Henrietta Ross
Chief Executive Officer and Executive Director /Chef de la direction et directrice générale
Canadian Association of Credit Counselling Services /Ontario Association of Credit Counselling Services

Bruce Ryan
Professor Emeritus /Professeur émérite
University of Guelph

Denise Squire
Executive Director /Directrice générale
Woolwich CHC

Diane Walker
Executive Director /Directrice générale
Children's Centre Thunder Bay

Quality Committee Comité de la qualité

Denise Squire
Chair /Présidente

Nancy Chamberlain

Nicki Collins

Karen Parsons

Joanne Johnston

Diane Walker

Governance Committee Comité de gouvernance

John Murray
Chair/Président

Sharon Mayne Devine

Henrietta Ross

Bruce Ryan

Staff and Contractors Employés et contractuels

Jackeline Barragan
Accreditation Manager
Responsable à l'agrément

Kathy Barratt
Bookkeeper (contract)
Commis-comptable (contractuelle)

Carl Blacquièrre
Accreditation Manager
Responsable à l'agrément

Amy Bradford
Accreditations Coordinator
Coordinatrice aux agréments

Natalia Gonzalez
Office Manager
Gestionnaire du bureau

Bryan Heal
Accreditation Manager
Responsable à l'agrément

Isabelle Patenaude
Manager of Program Development
Responsable du développement du programme

Barbara Wiktorowicz
Executive Director
Directrice générale

CCA leads through meaningful standards. Le CCA. Le leadership par des normes pertinentes.

The Vaughan Community Health Centre is a proud participant in the Canadian Centre for Accreditation's program. As an evolving organization, we welcome the opportunity to hear feedback on our strengths and challenges. There is no doubt that engagement in CCA's accreditation process has helped us in our ongoing journey for quality improvement.

Isabel Araya
Executive Director
Vaughan Community Health Centre

Vaughan Community Health Centre est fier de participer au programme du Centre canadien de l'agrément. En tant qu'organisme en constante évolution, nous sommes heureux d'avoir la possibilité de recevoir des commentaires sur nos points forts et sur les défis que nous devons relever. Il ne fait aucun doute que le fait de participer au processus d'agrément CCA nous aide tout au long de notre parcours vers l'amélioration de la qualité.

Isabel Araya
Directrice générale
Vaughan Community Health Centre

CCA accreditation promotes continuous quality improvement processes allowing us to manage and adapt to change, mitigate risks and demonstrate to our community and funders that their dollars are well spent. In today's funding environment it is a vital cog in the wheel that creates consistency and promotes excellence in service delivery.

Robert J. Hickey
Executive Director
Catholic Community Services of York Region

L'agrément CCA aide à promouvoir des processus d'amélioration continue de la qualité, ce qui nous permet de gérer et de s'adapter au changement, d'atténuer les risques et de démontrer à notre collectivité et à nos bailleurs de fonds que leur argent est dépensé judicieusement. Dans le contexte de financement actuel, il s'agit d'un rouage essentiel qui permet de créer une uniformité et de promouvoir l'excellence dans la prestation des services.

Robert J. Hickey
Directeur général
Catholic Community Services of York Region

Our journey with CCA helped drive the harmonization of two recently amalgamated agencies into a new cohesive culture and identity. It brought staff together to address the broader needs of Carizon and communities we serve, developing consistent leading edge and evidence-based practices and policies leading to a sturdier foundation and a more resilient and collegial team.

Tracy Elop
Chief Executive Officer
Carizon Family and Community Services

Notre démarche avec le CCA nous a aidés à faire progresser l'harmonisation de deux agences récemment fusionnées en une nouvelle culture et identité cohésives. Cela a permis de rassembler le personnel afin d'aborder les besoins plus larges de Carizon et des communautés que nous desservons, en élaborant des pratiques et des politiques uniformes de premier plan fondées sur des données probantes, et ainsi obtenir des fondements plus solides et une équipe plus vigoureuse et collégiale.

Tracy Elop
Directrice générale
Carizon Family and Community Services

Canadian Centre for Accreditation
500A – 970 Lawrence Avenue West
Toronto, Ontario M6A 3B6
info@canadiancentreforaccreditation.ca
416-239-2448 1-844-239-2448
www.canadiancentreforaccreditation.ca

Centre canadien de l'agrément
500A – 970, avenue Lawrence Ouest
Toronto, Ontario M6A 3B6
info@centrecanadiendelagrément.ca
416-239-2448 1-844-239-2448
www.centrecanadiendelagrément.ca



International
Society for
Quality in
Healthcare



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

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