

Déposé le 10 mai 2011

No. : CSSS-051

Secrétaire Quik Leplat

**Point de vue d'Agrément Canada au sujet  
des modifications proposées dans le  
Projet de loi n° 127**

***Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la  
santé et des services sociaux***

Mémoire préparé par  
Agrément Canada  
présenté le 17 mars 2011



**ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*

*Force motrice de la qualité des services de santé*

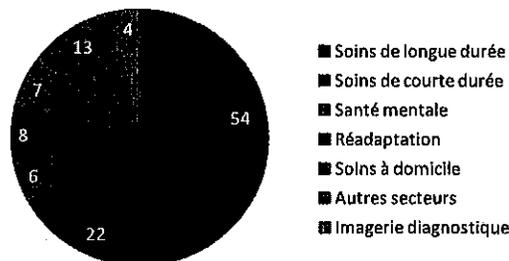
## Introduction

Au nom d'Agrément Canada, c'est avec plaisir que nous vous faisons part de notre point de vue au sujet des modifications proposées dans le Projet de loi n° 127, soit la *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux*, présenté le 9 décembre 2010, pour la partie qui se rapporte à l'agrément des organismes de santé et de services sociaux. Agrément Canada est fier de partager ses orientations afin de faire avancer la qualité et la sécurité des services de santé et des services sociaux.

Agrément Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant, agréé par l'International Society for Quality in Healthcare (ISQua). Grâce à un processus d'agrément rigoureux et exhaustif, il offre aux organismes de services de santé nationaux et internationaux la possibilité d'examiner et d'améliorer de façon régulière et systématique la qualité des services qu'ils offrent à leurs patients et clients, et ce, en se fondant sur des données probantes. Les organismes se servent des normes d'excellence d'Agrément Canada pour favoriser l'amélioration continue. Grâce à ses programmes et aux conseils qu'il prodigue, Agrément Canada a aidé les organismes à promouvoir des soins de santé de qualité depuis plus de 50 ans. L'objectif ultime d'Agrément Canada vise à encourager les organismes à implanter un programme d'amélioration de la qualité intégré et coordonné, en mettant à leur disposition une démarche structurée qui facilite l'appropriation d'une culture de qualité.

Depuis plus de 50 ans, Agrément Canada est très présent dans le dossier de l'agrément des organismes de santé et de services sociaux au Québec. Il s'agit de l'un des deux seuls organismes d'agrément établis et reconnus dans la province. Depuis 2002, date à laquelle le Québec a rendu l'agrément obligatoire, 209 organismes ont été agréés par Agrément Canada. De ce nombre, 95 centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont reçu leur agrément par le biais d'un programme conjoint avec le Conseil québécois d'agrément (CQA), et 114 ont été agréés de façon indépendante par Agrément Canada. De plus, 47 centres médicaux spécialisés (CMS) vont entamer le processus d'agrément dans les prochains 12 mois.

Répartition des organismes agréés par  
Agrément Canada par secteur au Québec



## **Point de vue d'Agrément Canada au sujet des modifications proposées dans le Projet de loi n° 127, *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux***

### **Publication du rapport d'agrément**

***L'établissement rend public le rapport de l'organisme dans les 60 jours de sa réception et le transmet au ministre, à l'agence et aux différents ordres professionnels concernés dont les membres exercent leur profession dans un centre exploité par cet établissement. (107.1 - 2)***

Agrément Canada est fortement en accord avec la proposition visant à ce que le rapport d'agrément soit rendu public. La loi actuelle du Québec exige déjà que les organismes transmettent leur rapport au ministère. Ce qui est proposé ici, soit de communiquer le rapport au public, rejoint les recommandations d'Agrément Canada qui encouragent les organismes agréés à transmettre leur rapport d'agrément au personnel, aux bénévoles et aux médecins, de même qu'aux partenaires de la communauté, aux intervenants et au public. Agrément Canada s'est engagé à faciliter la diffusion du rapport auprès de la population.

### **Exigences relatives à l'agrément**

***Tout établissement doit obtenir l'agrément des services de santé et des services sociaux qu'il dispense auprès d'un organisme d'accréditation reconnu. Cet agrément n'est valable que pour une durée maximale de quatre ans. L'établissement doit s'assurer de maintenir en tout temps cet agrément.***

***En cas de refus ou de non-renouvellement de son agrément, l'établissement doit, dans les 12 mois suivant ce refus ou ce non-renouvellement, soumettre à nouveau une demande d'agrément et en informer l'agence et le ministre. (107.1)***

Le programme d'Agrément Canada, le programme Qmentum, a été lancé en 2008 et se déroule sur une période de trois ans. Cette exigence est conforme à la proposition du Projet de loi n° 127 qui précise une durée maximale de quatre ans pour le cycle d'agrément.

Bien que les travaux de recherche ne permettent pas de déterminer quel est le meilleur intervalle entre les visites d'agrément, ils soutiennent néanmoins que les activités d'amélioration de la qualité sont influencées par la visite d'agrément. Cette visite constitue une étape cruciale de la démarche d'amélioration de la qualité d'un organisme.



Les travaux de recherche démontrent aussi que les organismes ne se préoccupent pas nécessairement des activités d'amélioration de la qualité qui ne s'inscrivent pas dans un contexte d'évaluation externe.<sup>1</sup> Les dirigeants perçoivent la visite d'agrément comme la pierre angulaire de leur plan d'amélioration de la qualité. Dans les organismes de santé et de services sociaux, les plans d'amélioration de la qualité sont fondés sur les constatations qui ressortent des activités tenues au cours de la visite d'agrément.

Nous appuyons le gouvernement dans son souci de poursuivre sur la lancée actuelle en maintenant l'agrément obligatoire et un cycle fixe pour la tenue des visites. Les organismes d'agrément sont des organismes de vérification indépendante menée par des pairs et ils possèdent des connaissances spécialisées dans le développement, le maintien et l'application de programmes d'agrément. Agrément Canada croit donc qu'il est le mieux placé pour déterminer le cycle d'agrément optimal. Cette décision est prise à l'aide d'un examen complet des preuves et des meilleures pratiques, ainsi qu'en se fondant sur une évaluation approfondie et une vaste consultation.

Dans le cadre de l'élaboration du programme Qmentum, Agrément Canada a porté une attention particulière à la durée du cycle d'agrément. Après avoir effectué des recherches, après mûre réflexion et sur l'avis des spécialistes du comité consultatif, Agrément Canada est arrivé à la conclusion que, devant la quantité de changements rapides qui surviennent dans le système de santé et considérant qu'il s'agissait de la mise en œuvre d'un nouveau programme, un cycle de trois ans s'avérait plus approprié.

Les organismes de santé et de services sociaux ont besoin d'une démarche structurée afin d'intégrer et de gérer des activités d'amélioration de la qualité. La régularité et la continuité intrinsèques du programme d'agrément sont mentionnées comme étant des éléments qui aident les organismes à mieux gérer les priorités et mettre en œuvre les programmes d'amélioration de la qualité.<sup>2</sup>

En prolongeant le cycle, il se pourrait qu'on entrave les efforts déployés en matière d'amélioration de la qualité et que cela réduise éventuellement l'impulsion donnée aux projets. Il est reconnu qu'un cycle de trois ans contribue davantage à maintenir l'élan donné par l'élément « vérification par des pairs » propre au programme d'agrément. Ce cycle de trois ans semble aussi générer une plus grande conformité aux exigences du programme.<sup>2</sup>

1 Lozeau, Daniel. (1996). L'effondrement tranquille de la gestion de la qualité : résultats d'une étude réalisée dans douze hôpitaux publics au Québec. Université du Québec à Montréal.

2 Brent W. Beasley, MD, David R. Scrase, MD, and Henry J. Schultz, MD (2002). Determining the Predictors of Internal Medicine Residency Accreditation: What They Do (Not What They Say). *Academic Medicine*, volume 77, n° 3.



De plus, les exigences d'Agrément Canada en ce qui concerne la transmission de données découlant d'indicateurs et de preuves des mesures prises pour répondre aux conditions établies viennent renforcer le caractère continu de l'agrément et de l'amélioration de la qualité. L'agrément a pour but de veiller à ce que l'amélioration de la qualité fasse partie des activités quotidiennes et qu'elle ne soit pas seulement une activité sporadique.

Le gouvernement mérite aussi des félicitations pour avoir renforcé la nécessité, chez les organismes de santé, de maintenir leur statut d'organisme agréé. Le fait de légiférer sur une façon de procéder si l'agrément est refusé ou non renouvelé est en accord avec les exigences d'Agrément Canada.

Agrément Canada s'est engagé à se conformer aux obligations mentionnées dans l'entente relative au programme conjoint établie dans le but d'agréer les CSSS et les CMS de concert avec le CQA. Cette entente est fondée sur un cycle de trois ans et prendra fin en 2016. Toute modification aux éléments du programme devra être approuvée par les deux organismes, et ce, en conformité avec les obligations stipulées dans le contrat.

## Conclusion

Agrément Canada convient que l'implantation d'une philosophie d'amélioration de la qualité débute par un leadership fort et approprié. Nous tenons donc à féliciter le gouvernement pour son appui important dans cette démarche.

Puisque la loi précise que l'agrément est valide pour une durée n'excédant pas quatre ans, et que l'établissement doit s'assurer de maintenir son statut d'organisme agréé en tout temps, le cycle d'agrément de trois ans établi par Agrément Canada est conforme à ces exigences. Aux yeux d'Agrément Canada, il importe de maintenir la rigueur et l'intégrité des normes, ainsi que de veiller à ce que le programme d'agrément continue de répondre aux besoins changeants du système de soins de santé. L'atteinte de ces objectifs repose sur le maintien de la visite d'agrément comme pierre angulaire du processus d'amélioration de la qualité, lequel doit être soutenu par des interventions régulières au sein de l'organisme. Puisque le processus de vérification par des pairs de l'externe s'avère un élément essentiel du programme d'agrément, il doit être mis en œuvre et géré de façon efficace dans le contexte et le milieu des soins de santé.





**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*

[www.accreditation.ca](http://www.accreditation.ca)