



Agrément

Guide sur les normes et le processus de vérification

Armée du Salut

Quartier général du territoire

du Canada et des Bermudes

Service de la mission sociale

22 avril 2022



Table des matières

Normes d'agrément et processus de vérification – Introduction	4
Critères de l'agrément	6
Documentation relative à l'agrément	7
Emplacement	7
Chapitres	7
Normes	8
Explications sur les colonnes (de gauche à droite)	9
Application pour la gestion du processus d'agrément	11
Système ARMS (système de gestion de la vérification en vue de l'agrément)	11
Processus de vérification en vue de l'agrément – Du début à la fin	12
Planification et préparation des vérifications	12
Planification	12
Configuration de Microsoft Teams pour chaque vérification	13
Équipe de vérification	13
Notification	14
Rappel de l'échéance de la phase I	14
Phase I : Envoi des documents	14
Envoi des documents requis	14
Notification à l'équipe de vérification	15
Planification du processus de vérification en vue de l'agrément	16
Phase II : Vérification sur place	16
Première réunion de l'équipe de vérification	17
Première réunion de l'équipe de vérification avec l'équipe de gestion de l'entité	17
Entrevues des vérificateurs avec le personnel de l'entité	17
Réunions de l'équipe de vérification	18
Réunion sommaire de clôture	18
Exemple de planification de la vérification sur place	19
Responsabilités des membres de l'équipe	20



Lignes directrices concernant la documentation pour la vérification sur place	21
Suivi de la vérification	25
Rapport de vérification	25
Plan d'action	25
Approbation	26
Contrôle du plan d'action	27
Calendrier du processus de vérification et d'agrément.....	28
Tâches des parties concernées par la vérification.....	30
Vérification sur place	32
Suivi de la vérification.....	33
Annexes.....	34



Normes d'agrément et processus de vérification – Introduction

Le territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut a établi un processus interne d'agrément des services sociaux afin d'assurer la conformité aux normes de l'organisation (se reporter à la politique sur le processus d'agrément [MN 03.001](#)).

Le processus d'agrément interne de l'Armée du Salut sert à évaluer les entités de services sociaux en fonction de normes qui cadrent avec les politiques de l'organisation, les exigences prévues par la loi et les pratiques exemplaires. Les normes d'agrément définissent les processus et les systèmes dans les domaines de la direction, de la gestion des ressources humaines et de l'établissement, des soins pastoraux et spirituels et de la prestation des programmes.

Le présent guide, conçu à l'intention des entités, des membres des équipes de vérification et du personnel des quartiers généraux divisionnaires, décrit la documentation relative à l'agrément ainsi que le processus de vérification.

L'objectif du processus de contrôle des normes d'agrément n'est pas de garantir ni d'affirmer qu'une entité de services sociaux satisfait à toutes les conditions établies par les lois et les règlements municipaux, provinciaux territoriaux, ou les lois fédérales applicables à un moment précis.

En outre, en raison de la diversité des objectifs et des processus, l'obtention de l'agrément ne garantit pas un résultat favorable à la suite d'autres processus de vérification interne ou externe.

Il est conseillé à l'administration de toute entité de surveiller continuellement la conformité à toute exigence selon les lois et règlements en vigueur, faute de quoi une amende et/ou toute autre sanction prévue en vertu de ces lois ou de ces règlements pourraient être imposées à l'entité.



Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec le service territorial de la mission sociale par courriel, à l'adresse accreditation@salvationarmy.ca, ou par téléphone, au 416-425-2111, poste 6219.



Critères de l'agrément

Les entités qui répondent aux critères établis devront se soumettre au processus d'agrément des services sociaux. Les entités de services sociaux désignées, les établissements autonomes de services communautaires et d'aide à la famille ainsi que les entités associées à un poste participeront au processus d'agrément. Pour plus de détails sur l'application du processus à des entités associées à un poste, consultez l'[Annexe D](#).

S'il semble que les critères d'agrément des services sociaux pourraient s'appliquer à certains programmes, ceux-ci peuvent être désignés par le QGD ou le service territorial de la mission sociale. Dans ce cas, le service territorial de la mission sociale évaluera ces programmes selon les critères d'agrément des services sociaux ou les conditions définies dans l'[Annexe D](#) pour les entités associées à un poste, afin de déterminer si le processus d'agrément s'y applique. Si l'administration d'un programme juge que ces critères s'appliquent dans son cas, elle doit d'abord entrer en contact avec le QGD dont elle relève pour en discuter avant de communiquer avec le service territorial de la mission sociale. Toute demande d'agrément pour une entité doit émaner du commandant régional, du secrétaire divisionnaire des services sociaux ou du commandant divisionnaire.

Le secrétaire territorial de la mission sociale, un membre du Cabinet ou le commandant divisionnaire peuvent demander qu'une entité ne répondant pas aux critères établis fasse l'objet d'une vérification. Ces demandes seront documentées et approuvées par le secrétaire territorial de la mission sociale.

Si une entité ou une division souhaite faire appel d'une décision prise par le service territorial de la mission sociale, le commandant de la division doit en faire la demande par écrit auprès du même service (accreditation@salvationarmy.ca). Une demande d'appel doit être accompagnée de preuves qui justifient le point de vue de l'entité ou de la division. La demande d'appel sera ensuite évaluée par le secrétaire territorial de la mission sociale et le secrétaire territorial des missions. Le commandant divisionnaire recevra une réponse qui expliquera la raison de la décision.

Toute modification aux lignes directrices en matière d'évaluation des services sociaux sera approuvée par le secrétaire territorial de la mission sociale.



Documentation relative à l'agrément

Emplacement

Vous trouverez les documents nécessaires au processus de vérification en vue de l'agrément sur Salvationist.ca en procédant comme suit :

- Copiez l'adresse <https://tsacb.sharepoint.com/sites/myarmy/> dans la zone d'adresse de votre navigateur Internet.
- **Ouvrez une session (en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe).**
- **Dans le haut de la page Web, à gauche, cliquez sur le lien *Salvationist.ca*.**
- Dans l'angle supérieur droit de la page qui s'affiche par la suite, cliquez sur le menu.
- Sous **Social Mission**, cliquez sur **Toolkit**
- **Cliquez sur *Accreditation*.**

La boîte à outils (*Toolkit*) offre des ressources utiles pour le processus d'agrément : séances de formation enregistrées, lignes directrices pour souligner et favoriser la réussite du processus, guides sur le système *ARMS*, tableau complet sur les politiques pertinentes, etc. Elle contient également des documents téléchargeables de tous les différents chapitres de normes d'agrément, ainsi que d'autres sources d'exemples utiles pour vous aider à vérifier la conformité aux normes.

Chapitres

La documentation relative au processus de vérification pour l'agrément comporte plusieurs chapitres couvrant respectivement un domaine particulier. Les chapitres 1 à 4 sont des chapitres de base et s'appliquent à toutes les entités qui feront l'objet d'une vérification. Tout processus de vérification nécessite également l'utilisation d'au moins un chapitre sur les programmes. Le choix d'un ou de plusieurs chapitres sur les programmes est déterminé après que l'on a établi la portée et le(s) type(s) de programme(s) offerts par l'entité.



Chaque chapitre comprend :

- Une courte introduction et toute particularité liée au domaine dont traite le chapitre;
- La liste des sujets couverts dans le chapitre;
- La liste des documents requis selon chaque section;
- Les normes qui définissent les attentes et les exigences dans le domaine en question.

Normes

Voici un exemple de norme. Elle comporte quatre colonnes :

Sujet	Norme	Procédure	Cote
1.4.1 Régulier	<p>L'établissement doit être doté d'un organigramme qui illustre la structure hiérarchique. Ce document doit être mis à la disposition du personnel et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> indiquer tous les postes; <input type="checkbox"/> ne pas détailler les fonctions ou les services; <input type="checkbox"/> indiquer le nombre d'équivalents temps plein (ETP) dans chacune des cases de l'organigramme afin de refléter la taille de l'organisation et la charge de travail; <input type="checkbox"/> indiquer la date de la dernière révision. 	<p>a) Vérifier l'organigramme.</p> <p>b) S'assurer que tous les postes sont inclus dans l'organigramme.</p> <p>c) S'assurer que chaque employé relève d'un supérieur immédiat.</p> <p>d) S'entendre avec la direction sur les moyens à prendre pour mettre l'organigramme à la disposition de tous les membres du personnel</p>	<p>F</p> <p>P</p> <p>M</p> <p>NC</p> <p>SO</p>



Explications sur les colonnes (de gauche à droite)

Le **numéro de sujet** facilite les renvois. Les trois chiffres qui composent ce numéro (p. ex. : 1.2.3) correspondent respectivement au chapitre, à la section, et enfin à la norme elle-même.

L'**importance** de la norme est indiquée sous le numéro de sujet et varie selon le degré de risque associé à la norme :

- **Risque élevé** – Indique les aspects qui présentent le plus grand risque de danger, de blessure, de perte ou de dommage pour la clientèle, le personnel, les bénévoles ou l'organisation;
- **Question critique** – Signale les normes liées aux politiques territoriales, aux exigences de la loi, à l'efficacité de la mission, à la planification et à l'évaluation;
- **Régulier** – Associé à tous les autres types de normes.

L'importance de la norme doit être prise en compte dans le calcul de la note : Un point est accordé pour la conformité à une norme d'importance régulière, deux points pour une norme d'importance critique et trois points pour une norme à risque élevé.

Les attentes et les exigences liées au sujet numéroté (il peut s'agir de la production de pièces justificatives ou de documents, de la mise en place d'un processus ou d'un système, etc.) sont indiquées dans la colonne **Norme**.

La **procédure** indique au vérificateur comment déterminer la conformité à la norme ou s'assurer que toutes les exigences énoncées dans la norme sont respectées (p. ex., le type de document ou de dossier que le vérificateur doit examiner, les personnes auprès de qui il doit se renseigner ou les mesures qu'il doit entreprendre).



La **cote** est une notation du degré de conformité, déterminé par le vérificateur :

- **F – Conformité sur le fond** – Toutes les exigences énoncées dans la norme sont satisfaites.
- **P – Conformité partielle** – Bon nombre des éléments requis sont en place (au moins plus de la moitié).
- **M – Conformité minimale** – Moins de la moitié des éléments énoncés dans la norme sont en place.
- **NC – Non-conformité** – L’entité ne satisfait à aucune exigence énoncée dans la norme.
- **SO – Sans objet** – La norme n’est pas applicable au programme ni à l’établissement. Le fait qu’un établissement ou un programme ne fait rien de ce qui est énoncé dans la norme ne permet pas automatiquement l’attribution de cette cote : on doit en discuter avec le chef de l’équipe de vérification.

Dans un espace prévu à cette fin, le vérificateur a également la possibilité d’expliquer la cote attribuée (en fournissant des exemples concrets et des indicateurs possibles). Les commentaires permettent d’étayer l’attribution d’une cote, d’offrir des conseils sur l’élaboration d’un plan d’action et de souligner des réussites en matière de conformité.

Pour l’obtention de l’agrément, il faut une note de 80 % pour chacun des chapitres, et soumettre un plan d’action approuvé par le QGD et le QGT.

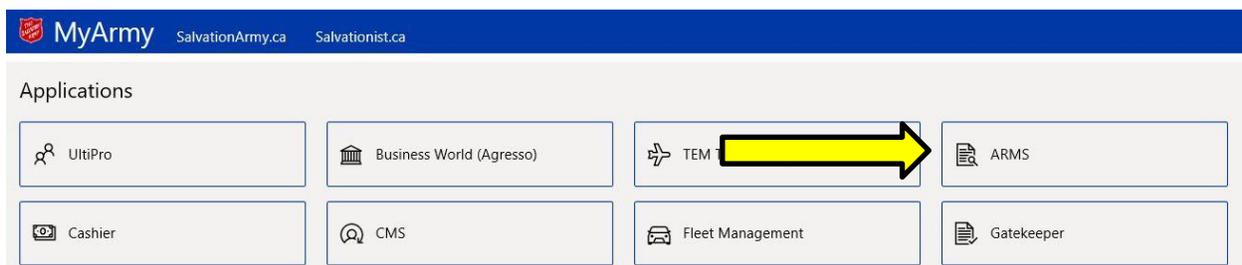


Application pour la gestion du processus d'agrément

Système ARMS (système de gestion de la vérification en vue de l'agrément)

Le système ARMS (système de gestion de la vérification en vue de l'agrément) sert à gérer, à planifier et à encadrer le processus de vérification en vue de l'agrément des services sociaux.

Ce système est accessible par connexion Internet sécurisée à un serveur situé au QGT. Les vérificateurs et le personnel des entités peuvent ouvrir une session à partir de la page d'accueil de MyArmy.



Pour demander une formation sur le système ARMS, veuillez communiquer avec le coordonnateur du processus d'agrément, au accreditation@salvationarmy.ca, ou appelez au 416-425-2111, poste 6219.



Processus de vérification en vue de l'agrément – Du début à la fin

La vérification sur place d'une entité prend normalement de deux à cinq jours, tandis que le processus de vérification peut s'étendre sur plusieurs mois. Prenez note que la date de vérification sur place constitue le point d'ancrage du calendrier décrit ci-après, c'est-à-dire que « huit semaines avant » signifie en fait « huit semaines avant la date de vérification sur place ».

Le processus complet de la vérification comprend quatre étapes :

1. Planification et préparation des vérifications
2. Phase I : Envoi de documents
3. Phase II : Vérification sur place
4. Suivi de la vérification

Planification et préparation des vérifications

Planification

On procède à la planification **un an avant la vérification**.

La vérification en vue de l'agrément (processus auquel toutes les entités de services sociaux doivent se soumettre) s'effectue tous les trois ans. Les entités associées à un poste peuvent faire l'objet d'un processus d'agrément à la demande des divisions et/ou si ces entités satisfont aux critères établis. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter la section qui traite des programmes offerts dans un poste ([Annexe D](#)).

La planification de la vérification sur place s'effectue en consultation avec l'entité concernée, le QGD et le QGT.



Configuration de Microsoft Teams pour chaque vérification

On effectue cette configuration **au début de l'année de vérification**.

Le coordonnateur du processus d'agrément entrera en contact avec la direction de toute entité dont la vérification est prévue au cours de l'année et demandera une mise à jour du profil de l'entité. Les chapitres pertinents seront assignés en fonction des renseignements indiqués dans le profil de l'entité. Un groupe Microsoft Teams sera créé pour chaque vérification, et le dirigeant de l'entité concernée ainsi que les membres désignés parmi l'équipe de gestion seront invités à en faire partie.

Les autres personnes ayant accès au groupe Microsoft Teams nouvellement créé sont les membres l'équipe d'agrément, le commandant régional ou le secrétaire divisionnaire des services sociaux, le consultant régional et tout autre vérificateur.

Équipe de vérification

Cette équipe est constituée **six mois avant la vérification sur place**.

Les membres de l'équipe de vérification sont sélectionnés parmi les personnes qui ont suivi la formation requise sur le processus d'agrément. L'équipe se compose généralement d'un membre du personnel du service territorial de la mission sociale (qui agira à titre de chef d'équipe), du commandant régional (CR) ou du secrétaire divisionnaire des services sociaux (SDSS) ainsi que d'autres membres du personnel divisionnaire ou de pairs vérificateur (ces derniers sont choisis par la direction divisionnaire en fonction de lignes directrices particulières, définies dans l'[Annexe A](#)).

Dans le cas des entités qui gèrent des programmes de justice communautaire, l'équipe de vérification comprendra un ou plusieurs vérificateurs auxquels on aura attribué les niveaux d'habilitation requis pour l'examen de dossiers relatifs aux services correctionnels.



Notification

L'envoi de la notification s'effectue **douze semaines avant la vérification**.

Douze semaines avant la date de vérification, le service territorial de la mission sociale communique avec la direction de l'entité afin de lui rappeler le début du processus. Cette notification comporte de brefs renseignements sur l'agrément, ainsi que l'échéancier établi (selon les dates des phases I et II), et indique les moyens disponibles pour accéder à des ressources supplémentaires.

Veillez noter que tous les documents requis (pour plus de détails, lisez la section *Envoi des documents requis* ci-après) seront téléchargés dans les groupes Microsoft Teams créés pour la vérification en vue de l'agrément. L'entité concernée n'a pas besoin de les téléverser dans le système ARMS.

Rappel de l'échéance de la phase I

Le rappel s'effectue **huit semaines avant la vérification**.

Le service territorial de la mission sociale envoie un rappel au dirigeant de l'entité concernée pour lui signaler que la date d'échéance pour l'envoi des documents requis est dans trois semaines. À partir de cette date, les membres du personnel de l'entité n'auront plus accès au groupe Microsoft Teams créé pour la vérification, jusqu'au moment où ils seront réinvités, à la date de vérification sur place.

Phase I : Envoi des documents

Envoi des documents requis

Les documents requis doivent être envoyés **cinq semaines avant la vérification**.

L'entité doit envoyer les documents requis au moyen de Microsoft Teams en vue du traitement. Aucun élément confidentiel, comme les dossiers d'employés ou de clients, ne doit être téléversé sur Microsoft Teams. Ce type de documentation sera examiné sur place.



Dans tout groupe Microsoft Teams créé pour chaque entité à vérifier, des sections sont prévues pour y téléverser des éléments de preuve à l'appui de la conformité aux normes. Il peut s'agir d'une politique ou d'une procédure, d'un compte rendu de réunion, de modèles de document à remplir, etc., voire d'un court texte descriptif, rédigé préalablement à la vérification sur place et qui établit la conformité à une norme. Ce peut être également une photo prise avant la vérification sur place, au besoin.

Pour guider l'entité durant la préparation, des désignations sont associées à toutes les normes pertinentes pour indiquer le type de preuve nécessaire qui sert à établir la conformité à la norme en question : *pre-site document* (document à produire avant la vérification sur place), *pre-site narrative* (texte descriptif à produire avant la vérification sur place), *pre-site photo* (photo prise avant la vérification sur place) et *on-site interview/review* (entretien/vérification sur place). La dernière désignation indique que la preuve nécessaire pour établir la conformité à la norme ne peut pas consister en une documentation produite préalablement à la vérification sur place et que les vérificateurs se pencheront sur cette question lors de leur visite sur place.

Après la date d'échéance pour l'envoi des documents requis, le chef de l'équipe de vérification retire temporairement l'accès au groupe Microsoft Teams au dirigeant de l'entité qui fait l'objet de la vérification, ainsi qu'aux membres de son équipe de gestion. Ils y auront de nouveau accès pendant la vérification sur place. Le service territorial de la mission sociale recueille également des documents pertinents auprès de divers services du QGT et du QGD.

Notification à l'équipe de vérification

La notification s'effectue **cinq semaines avant la vérification**.

Cinq semaines avant la date de vérification sur place, le service territorial de la mission sociale signale aux membres de l'équipe de vérification qu'ils peuvent accéder aux données relatives au processus de vérification dans Microsoft Teams.

On s'attend à ce que les membres de l'équipe examinent la documentation fournie selon les chapitres qui leur ont été assignés et prennent note des pièces justificatives qu'ils devront vérifier sur place.



Planification du processus de vérification en vue de l'agrément

Cette coordination s'effectue **deux semaines avant la vérification**.

Le chef de l'équipe de vérification entre en contact avec la direction de l'entité pour faire les présentations, confirmer la logistique et s'assurer que l'équipe aura accès aux dispositifs technologiques nécessaires. De plus, le chef d'équipe désigne un ou plusieurs membres de l'équipe de gestion à titre de personne.s-ressource.s pour tout chapitre de normes pertinentes dans le cas de l'entité.

The team leader will create a schedule for the on-site review, considering the chapters to be reviewed, the management team's availability, and the activities of the ministry unit. The schedule will be confirmed by the ministry unit lead before distribution to the review team. It is understood that ministry unit personnel will make themselves available during the review period.

Le chef d'équipe planifie les activités de la vérification sur place en tenant compte des chapitres retenus, de la disponibilité de l'équipe de gestion et des activités de l'entité. Le dirigeant de l'entité confirme le plan établi, puis l'équipe de vérification en est informée. On prévoit également la disponibilité du personnel de l'entité au cours de la vérification sur place.

Phase II : Vérification sur place

Dans le cadre du processus d'agrément, une vérification prend deux jours en moyenne. Selon la taille de l'entité ou l'ampleur de ses activités, cela peut nécessiter de deux à cinq jours. La vérification peut s'effectuer entièrement sur place ou selon une formule hybride, c'est-à-dire que certains vérificateurs effectueront leur travail en personne à l'entité, et d'autres, de manière virtuelle. Dans certains cas, la vérification peut s'effectuer complètement de façon virtuelle.



La vérification se déroule comme suit :

Première réunion de l'équipe de vérification

Les membres de l'équipe de vérification se réunissent brièvement afin de se renseigner sur les particularités de l'entité, d'aborder des problèmes relevés dans la documentation, de signaler des aspects qui requièrent une attention particulière au cours de la vérification ou de traiter de questions précises concernant l'agrément.

Le chef de l'équipe de vérification rappellera aux membres leurs tâches et responsabilités.

Cette réunion a normalement lieu le matin de la première journée de la vérification, mais elle peut se tenir à l'occasion d'un déjeuner ou le soir précédent, à l'hôtel (dans la mesure du possible).

Première réunion de l'équipe de vérification avec l'équipe de gestion de l'entité

Toutes les parties concernées par la vérification en vue de l'agrément sont invitées à assister à cette réunion. Les participants se présentent et déterminent qui interviewer. Le chef de l'équipe de vérification préside la réunion et fait état des changements apportés, ainsi que des réussites de l'entité et des difficultés auxquelles elle fait face depuis la dernière vérification, fournit d'autres renseignements sur le processus d'agrément, confirme le calendrier établi pour la vérification, ainsi que la logistique, et répond aux questions. La réunion se termine par une dévotion et une prière.

Les membres du conseil communautaire sont les bienvenus à cette réunion.

Entrevues des vérificateurs avec le personnel de l'entité

Conformément au plan d'activités prévues, chaque vérificateur rencontre des membres du personnel et de l'équipe de gestion dans le bureau de la personne désignée, dans un espace privé ou par vidéoconférence.

Les membres de la direction ou du personnel doivent pouvoir consulter le ou les chapitre(s) utilisé(s) au cours des mois précédant la vérification afin de bien se préparer. Pour mener à bien les tâches de vérification, il est important d'orienter les discussions sur l'application des normes d'agrément. On évaluera l'application de chaque norme définie, sans égard à la cote attribuée lors de la vérification antérieure.



Tous les documents requis pour la vérification des normes définies dans un chapitre doivent être à portée de main, ce qui permettra d'économiser du temps et d'éviter à les chercher durant l'entrevue.

À la suite des entrevues qu'il a menées, le vérificateur examine les documents requis selon les chapitres utilisés. Durant le processus de vérification, il peut avoir besoin de s'entretenir de nouveau avec les personnes avec qui il a déjà discuté pour obtenir des précisions ou examiner plus en profondeur l'application des normes.

On s'attend à ce que les membres du personnel de l'entité visée par la vérification soient entièrement disponibles pour l'équipe de vérification. Cependant, les opérations de l'entité sont prioritaires. On encourage le personnel à s'occuper d'abord des besoins urgents, le cas échéant.

Réunions de l'équipe de vérification

L'équipe de vérification se réunira périodiquement à huis clos tout au long du processus de vérification. Ces réunions donnent aux membres de l'équipe l'occasion de partager leurs résultats, de discuter de certains sujets, de déterminer les points forts et les difficultés, et de poser des questions sur le processus ou l'interprétation des données. De plus, elles permettent au chef d'équipe d'évaluer l'exécution des tâches et de modifier l'échéancier au besoin, d'expliquer les normes, de relever des éléments communs et d'aider les vérificateurs à appliquer la procédure de manière appropriée. Ces réunions ont lieu le matin, ainsi qu'au milieu et à la fin de la journée.

L'équipe tiendra une séance finale de compte rendu afin de préparer la réunion sommaire de clôture. Les vérificateurs prépareront leurs remarques et indiqueront au chef d'équipe ce qu'ils envisagent de dire.

Réunion sommaire de clôture

Pour clore le processus de vérification sur place, l'équipe de vérification et l'équipe de gestion se réunissent de nouveau. Le chef de l'équipe de vérification préside la réunion. Tous les vérificateurs énumèrent les points forts et les lacunes qu'ils ont relevés, surtout en ce qui a trait aux questions à risque élevé et d'importance critique. Les remarques ne doivent porter que sur les normes applicables à l'entité. Ensuite, le chef de l'équipe de vérification indique les prochaines étapes du processus d'agrément de l'entité.



Les membres du conseil communautaire sont les bienvenus à cette réunion.

Avant de quitter l'entité, les membres de l'équipe de vérification remettent au chef d'équipe tous les documents qu'ils devaient produire selon les chapitres utilisés, et saisissent dans le système ARMS toutes les cotes qu'ils ont établies, ainsi que leurs remarques.

Exemple de planification de la vérification sur place

Voici comment peut se dérouler une vérification sur place qui durerait une journée :

Créneau horaire	Activité	Équipe de vérification	Équipe de gestion
4 octobre 2021			
De 9 h à 9 h 30	Réunion de l'équipe de vérification	Tous les membres de l'équipe	
De 9 h 30 à 10 h	Rencontre de lancement des activités	Tous les membres de l'équipe	Tous les membres de l'équipe de gestion
De 10 h à midi	Entretiens et examen de documents :		
	Chapitre 3 : Établissement	Nom du vérificateur	Nom du gestionnaire ou de l'employé de l'entité
	Chapitre 2 : Relations humaines	Nom du vérificateur	Nom du gestionnaire ou de l'employé de l'entité
De midi à 12 h 15	Réunion de l'équipe de vérification	Tous les membres de l'équipe	
De 12 h 15 à 13 h	Dîner	Tous les membres de l'équipe	Tous les membres de l'équipe de gestion
De 13 h à 15 h	Entretiens et examen de documents :		
	Chapitre 7 : Services communautaires et d'aide à la famille	Nom du vérificateur	Nom du gestionnaire ou de l'employé de l'entité
	Chapitre 1 : Direction et gestion	Nom du vérificateur	Nom du gestionnaire ou de l'employé de l'entité
De 15 h à 15 h 30	Réunion de l'équipe de vérification	Tous les membres de l'équipe	
De 15 h 30 à 16 h	Réunion de clôture	Tous les membres de l'équipe	Tous les membres de l'équipe de gestion



Responsabilités des membres de l'équipe

On attend à ce que les membres de l'équipe de vérification s'acquittent des tâches suivantes au cours du processus :

- Ils doivent tous avoir suivi la formation prévue.
- Ils doivent avoir lu les documents téléversés dans Microsoft Teams pour mieux se familiariser avec l'entité, son fonctionnement et ses problèmes éventuels. En outre, ils peuvent noter la conformité à certaines normes dans les chapitres qui leur sont assignés en s'appuyant sur la documentation fournie, et prendre note des pièces justificatives à examiner lors de la vérification sur place.
- Ils doivent s'assurer qu'ils sont libres pendant la durée du processus de vérification afin de se consacrer entièrement à leurs tâches.
- Ils doivent se montrer utiles, objectifs, directs, honnêtes, respectueux et constructifs.
- Ils doivent déterminer chaque cote avec exactitude. L'attribution d'une cote doit s'appuyer sur des preuves et des pièces justificatives, le cas échéant.
- Les vérificateurs sont priés de respecter l'échéancier. Si l'exécution d'une tâche pose problème, on doit en discuter avec le chef d'équipe.
- Au cours de la vérification, l'équipe de vérification est chargée de recueillir l'information pertinente en veillant à déranger le moins possible les activités de l'entité.
- Toute la documentation, y compris les pièces justificatives, doit être remise au chef d'équipe avant la fin du processus de vérification.
- On s'attend à ce que les membres de l'équipe de vérification contribuent aux discussions de la réunion sommaire de clôture, en présentant de brefs rapports sur les chapitres qu'on leur a assignés. Chaque rapport doit être précis et constructif, et signaler les lacunes et les points forts relevés en ce qui concerne l'application des normes du chapitre assigné.
- Les membres de l'équipe doivent assurer la confidentialité des renseignements dont ils prennent connaissance dans le cadre de la vérification (notamment ceux contenus dans la documentation téléversée dans Microsoft Teams, ainsi que l'information vérifiée sur place).



- On s’attend à ce que le personnel divisionnaire tienne compte des conclusions de l’évaluation pour aider l’entité à viser l’excellence entre deux périodes de vérification.

Tous les membres de l’équipe sont tenus de respecter les lignes directrices concernant la documentation pour la vérification sur place.

Lignes directrices concernant la documentation pour la vérification sur place

Préambule

La cohérence dans la documentation relative à la vérification sur place assure l’intégrité du processus d’agrément, la fiabilité des cotes attribuées, des possibilités de suivi fondées sur des données probantes auprès des divisions et la responsabilisation des vérificateurs.

Exigences concernant la documentation :

1. Considérations générales

- Tout ce qui est écrit à la main dans les documents doit être lisible, clair, propre à la norme en question et respectueux de l’entité évaluée et de son personnel.
- Une cote doit être attribuée pour toutes les normes de chaque chapitre retenu pour la vérification.
- Les remarques doivent concorder avec celles qui sont inscrites dans les feuilles de contrôle sommaire et correspondre à la cote attribuée.

2. Attribution des cotes

- Le tableau ci-après explique les différentes cotes qu’il est possible d’attribuer.

F	Conformité sur le fond	Toutes les conditions de la norme énoncée sont satisfaites.
---	-------------------------------	---



P	Conformité partielle Remarque nécessaire pour justifier cette cote	La plupart (plus de la moitié) des conditions de la norme énoncée sont satisfaites.
M	Conformité minimale Remarque nécessaire pour justifier cette cote	Quelques conditions (moins de la moitié) de la norme énoncée sont satisfaites.
NC	Non-conformité Remarque nécessaire pour justifier cette cote	L'entité ou le programme ne respecte pas la norme énoncée.
SO	Sans objet Remarque nécessaire pour justifier cette cote	La norme énoncée n'est pas applicable au programme ni à l'entité. Le chef de l'équipe de vérification doit approuver l'attribution de cette cote. Le fait que l'entité n'effectue pas une procédure ne signifie pas que la norme correspondante n'est pas applicable.

- L'attribution de toute cote inférieure à « F » nécessite la formulation de remarques pour la justifier (dans le document du chapitre et la feuille de contrôle sommaire du système ARMS).
- Dans le cas de toute norme dont l'application n'est pas entièrement conforme, les mesures concrètes recommandées doivent être inscrites dans la feuille de contrôle sommaire.
- L'attribution de toute cote doit se fonder sur des éléments probants établis, conformément à l'énoncé de la norme.
- **Cote Sans objet**
 - Des remarques complètes et claires (inscrites dans le document du chapitre) sont exigées pour justifier toute attribution de la cote **Sans objet**. Elles doivent concorder avec celles qui figureront dans la feuille de contrôle sommaire et cadrer avec toute décision documentée du comité d'agrément.



- Le chef de l'équipe de vérification doit approuver l'attribution de cette cote. De plus, il est tenu d'assurer que les exigences relatives à la documentation concernant la cote **Sans objet** sont satisfaites.

3. Document du chapitre

- Les vérificateurs doivent écrire clairement et lisiblement dans le document du chapitre (ou alors, inscrire leurs commentaires dans la version électronique), au sujet de la présence ou de l'absence d'éléments probants. Le document annoté sera retourné à l'entité et conservé à titre de pièce permanente dans le dossier de vérification pour l'agrément.
- Les vérificateurs sont priés d'utiliser les cases à cocher pour marquer tout détail ou élément de norme qu'ils auront examiné et assurer que le processus de vérification s'effectue avec minutie.

4. Feuilles de contrôle sommaire

- Elles doivent être remplies dans le système ARMS avant la fin du processus de vérification.
- Dans le cas de toute attribution de cote inférieure à « F », des recommandations de mesures concrètes doivent être inscrites.
- Pour faciliter la lecture des feuilles de contrôle et l'élaboration d'un plan d'action par l'entité, les remarques inscrites doivent être claires :
 - (p. ex., faites des phrases complètes; en cas de liste incomplète d'éléments requis, n'énumérez que ceux qui manquent afin de simplifier la tâche des responsables de l'entité);
- Pour assurer la rigueur du processus de vérification et fournir à l'entité un document de travail efficace, les remarques ne doivent porter que sur les exigences particulières de la norme en question.
 - Par exemple, la même remarque ne doit pas être répétée pour plusieurs normes, à moins qu'une section entière soit de toute évidence « sans objet » (comme dans le cas des normes concernant les syndicats, si le personnel n'est pas syndiqué).



Renseignements confidentiels

Les membres de l'équipe de vérification auront besoin d'examiner des dossiers de clients ou d'employés. Or, il est important de comprendre que les vérificateurs ne s'intéressent pas au contenu des dossiers, mais à l'existence et au respect des processus.

Les entités doivent informer l'employé ou le client que son dossier peut être examiné dans le cadre d'une procédure de gestion courante ou de surveillance professionnelle. Le dossier peut également être examiné à des fins de contrôle de la qualité par des auditeurs internes et/ou tiers ou des vérificateurs dans le cadre d'un processus d'agrément.

Il est recommandé que l'entité inclue un formulaire de consentement dans le processus d'admission de son programme afin d'assurer qu'il y ait une possibilité d'exclure le dossier d'un client de la vérification sur place dans le cadre du processus d'agrément.

Certains documents relatifs à la clientèle sont conservés selon un niveau de protection établi, notamment ceux qui concernent les délinquants sous responsabilité fédérale, en vertu d'un contrat avec l'Armée du Salut par l'entremise du Service correctionnel du Canada (SCC) : dans ce cas, toute personne chargée d'examiner ces documents doit se soumettre à un contrôle de sécurité. Dans le cadre du processus de vérification en vue de l'agrément, on peut prévoir une habilitation de sécurité des vérificateurs par le SCC.

Logistique

- L'équipe de vérification a besoin d'une salle où elle peut se réunir à huis clos pour la durée de la vérification sur place. Autrement, l'entité doit veiller à combler les besoins en dispositifs technologiques pour une vérification effectuée virtuellement.
- Toute la documentation requise doit être prête et accessible aux membres de l'équipe de vérification.
- L'entité fournit le repas du midi aux membres de l'équipe de vérification qui travaillent sur place.



- Il incombe à chaque membre de l'équipe de prendre des dispositions pour le transport.
- Le QGT et les QGD couvriront les coûts de déplacement et d'hébergement de leur personnel respectif.
- Les membres de l'équipe se chargent de prendre des dispositions relatives à l'hébergement dans un hôtel, mais l'entité ou la division peuvent fournir de l'aide à ce sujet.
- Les frais de repas et d'hébergement des pairs vérificateurs sont imputés à l'entité.

Suivi de la vérification

Rapport de vérification

Cette étape a lieu au cours des **trois semaines après la vérification**.

Lorsque la vérification est terminée, le chef d'équipe remet au QGT la documentation relative aux normes applicables. Au cours des trois semaines suivant la vérification, le contenu des feuilles de contrôle sommaire est examiné dans le système ARMS, puis communiqué à l'entité et au commandant régional.

Le personnel de l'entité peut estimer que des preuves ont été omises au sujet de la conformité aux normes. L'entité peut soumettre par courriel une demande de révision au service territorial de la mission sociale ([Annexe F](#)).

Plan d'action

Cette étape a lieu au cours des **onze semaines qui suivent la vérification**.

En réponse aux résultats de la vérification, l'entité doit élaborer un plan d'action. Des mesures doivent être définies pour tout aspect auquel une autre cote que F (Conformité sur le fond) a été attribuée. Dans le plan d'action, on doit énumérer chaque norme applicable et indiquer les mesures à prendre, le responsable désigné pour appliquer les mesures et la date de réalisation prévue. Il ne s'agit pas de reformuler la norme, mais de préciser quelles mesures particulières seront prises par l'entité pour la respecter. Le plan d'action peut ressembler à ce qui suit :



Action Plan

Ministry Unit Name
 Review Date:
 Status: Initial Action Plan

Unit Lead: Ministry Unit Lead
 Divisional Lead: Area Commander
 Team Lead: THQ Team Lead

Standards that are required

4 Spiritual & Religious Care

Completed
 Submitted

Section Name	Standards	Rating	Comments	Action Step	Person(s) Responsible	Target Date	Completion Date
Staffing	4.3.1	P	All chaplains to be trained with a recognized chaplaincy or spiritual care education body.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Program Services	4.4.2	P	Communication of SRC services to include availability of referral to local churches and faith/spiritual communities.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Le plan d'action doit être soumis à l'approbation du commandant régional ou du secrétaire divisionnaire des services sociaux, qui surveillera les progrès réalisés durant le cycle de trois ans. À la suite de l'approbation du commandant régional ou du secrétaire divisionnaire des services sociaux, le plan d'action sera transmis au chef d'équipe, dans le système ARMS, au cours des huit semaines qui suivront la réception du rapport de vérification. Cette étape d'approbation divisionnaire doit être prise en compte lors de la planification des délais de soumission.

Approbation

Après l'approbation du plan d'action par le QGD et le QGT, on détermine si l'agrément doit être accordé ou non (pour obtenir l'agrément, l'entité doit satisfaire à deux exigences : (1) une note d'au moins 80 % pour chaque chapitre de normes applicables et (2) la soumission d'un plan d'action approuvé.

Si un plan d'action n'est pas soumis au cours des six mois qui suivent la date de vérification, le service territorial de la mission sociale ne sera pas en mesure de déterminer s'il doit accorder l'agrément et fermera le dossier. Cela mettra fin à la participation du service territorial de la mission sociale dans ce dossier, mais la division



devra continuer d'exiger la réalisation du plan d'action pour combler les attentes de l'organisation.

Les résultats du processus de vérification pour l'agrément seront communiqués (par une lettre du secrétaire territorial de la mission sociale, un rapport des cotes attribuées et un certificat, le cas échéant) au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux, avec copie au commandant divisionnaire et au secrétaire territorial de la mission. C'est ainsi que prendra fin le processus d'agrément pour ce cycle de vérification.

Contrôle du plan d'action

Le commandant régional ou le secrétaire divisionnaire des services sociaux aidera l'entité à mettre en œuvre le plan d'action et en surveillera les progrès jusqu'au prochain processus de vérification pour l'agrément.



Calendrier du processus de vérification et d'agrément

Délai	Activité
Un an avant la vérification	Le coordonnateur territorial du processus d'agrément, le commandant régional ou le secrétaire divisionnaire des services sociaux et le dirigeant de l'entité négocient l'échéancier de vérification. Le commandant régional et le secrétaire divisionnaire des services sociaux sélectionnent les membres de l'équipe.
Début l'année de vérification	Le coordonnateur territorial du processus d'agrément crée un groupe Microsoft Teams et sélectionne les chapitres de normes applicables selon le profil de l'entité fourni par son dirigeant. Les entités peuvent commencer à téléverser dans Microsoft Teams les documents requis pour la vérification.
Douze semaines avant la vérification	Le QGT envoie une notification à l'entité, au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux, ainsi qu'aux membres de l'équipe de vérification, pour notamment indiquer les dates des phases I et II.
Huit semaines avant la vérification	Le QGT envoie une notification à l'entité pour lui rappeler l'échéance de soumission des documents requis.
Cinq semaines avant la vérification	Échéance pour l'envoi des documents requis. Le personnel de l'entité n'a temporairement plus accès au groupe Microsoft Teams créé pour le processus de vérification. Les membres de l'équipe de vérification commencent à examiner les documents soumis en fonction des chapitres de normes qui leur ont été assignés respectivement.
Quatre semaines avant la vérification, au minimum	Les arrangements relatifs au transport aérien sont confirmés. En achetant le plus tôt possible les billets d'avion, on peut réaliser des économies.
Deux semaines avant la vérification	Le chef de l'équipe de vérification entre en contact avec la direction de l'entité pour confirmer la logistique du processus de vérification, effectue la planification des activités liées à la vérification sur place et communique le plan établi à la direction de l'entité ainsi qu'à l'équipe de vérification.
Vérification sur place	(Détails dans un autre tableau, à la page 19)



Délai	Activité
Trois semaines après la vérification	Dans le système ARMS, le QGT transmet le rapport sommaire de vérification au dirigeant de l'entité, au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux.
Huit semaines après la vérification	Dans le système ARMS, l'entité soumet un plan d'action au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux, ainsi qu'au chef d'équipe, pour examen et approbation.
Douze semaines après la vérification	<p>Après l'approbation du plan d'action par le chef d'équipe, on met la dernière main à l'évaluation, et le rapport des cotes attribuées ainsi que l'avis de clôture du processus sont envoyés au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux, au commandant divisionnaire et au secrétaire territorial de la mission.</p> <p>Le cas échéant, le certificat est envoyé au commandant régional ou au secrétaire divisionnaire des services sociaux.</p> <p>Le dossier est fermé et les documents relatifs à la vérification sont classés.</p>



Tâches des parties concernées par la vérification

Planification et configuration			
Service territorial de la mission sociale	QGD (commandant régional ou secrétaire divisionnaire des services sociaux)	Entité	Membres de l'équipe de vérification
<ul style="list-style-type: none"> • négocie l'échéancier de la vérification avec la division • notifie l'entité du lancement du processus de vérification et lui indique l'échéance pour la soumission des documents requis • confirme la disponibilité des membres de l'équipe • crée un groupe Microsoft Teams pour chaque processus de vérification et signale aux entités concernées qu'elles doivent fournir les documents requis. 	<ul style="list-style-type: none"> • négocie l'échéancier de la vérification avec le QGT et l'entité • sélectionne les membres de l'équipe de vérification • soutient l'entité au besoin • examine le dossier d'agrément • s'assure que l'échéancier est établi clairement 	<ul style="list-style-type: none"> • réserve les dates pour la vérification • fournit le profil de l'entité mis à jour et confirme les chapitres de normes applicables avec le QGT • soumet la liste des membres de l'équipe de gestion au QGT en ce qui concerne l'accès au groupe Microsoft Teams • effectue une préparation relative à tous les chapitres de normes applicables 	<ul style="list-style-type: none"> • réservent les dates pour la vérification • suivent la formation prévue, au besoin • assurent leur entière disponibilité durant la période de vérification.



Phase I : Envoi des documents et préparation de la vérification

Service territorial de la mission sociale	QGD (commandant régional ou secrétaire divisionnaire des services sociaux)	Entité	Membres de l'équipe de vérification
<ul style="list-style-type: none"> • retire l'accès au groupe Microsoft Teams au personnel de l'entité, jusqu'à la date de vérification sur place • au besoin, désigne d'autres vérificateurs • assigne à chaque vérificateur un chapitre de normes applicables à l'entité • avise les vérificateurs lorsqu'ils peuvent accéder aux documents requis • s'occupe des préparatifs pour les déplacements • planifie les activités liées à la vérification 	<ul style="list-style-type: none"> • Le commandant régional ou le secrétaire divisionnaire des services sociaux et d'autres membres du personnel divisionnaire participent en tant que membres de l'équipe (voir la colonne <i>Membres de l'équipe de vérification</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • téléverse les documents requis dans Microsoft Teams en respectant l'échéance établie • s'occupe de la logistique pour la vérification sur place (salle de réunion, disponibilité du personnel, repas, dispositifs technologiques et connexion Internet) • assure l'accessibilité de la documentation relative à chaque chapitre de normes applicables 	<ul style="list-style-type: none"> • examinent l'information requise pour l'agrément dans Microsoft Teams • s'occupent d'arrangements relatifs au transport ou à l'hébergement, au besoin • assurent leur entière disponibilité durant la période de vérification



Vérification sur place

Phase II : Vérification sur place			
Service territorial de la mission sociale	QGD (commandant régional ou secrétaire divisionnaire des services sociaux)	Entité	Membres de l'équipe de vérification
<ul style="list-style-type: none"> • préside les réunions • surveille l'exécution des tâches • aide les vérificateurs à résoudre des problèmes et à interpréter les normes • s'assure que la vérification de la conformité à toutes les normes applicables a été effectuée • s'occupe de mener des entrevues et d'établir la documentation dans le cadre de la vérification des normes applicables à l'entité 	<ul style="list-style-type: none"> • Le CR ou le SDSS et d'autres employés divisionnaires prennent part à la vérification à titre de membres de l'équipe de vérification (voir la colonne Membres de l'équipe) 	<ul style="list-style-type: none"> • organise les réunions prévues avec l'équipe de gestion • invite des parties intéressées aux réunions d'ouverture et de clôture, au besoin • participe aux entrevues, au besoin et selon la planification • s'occupe de la logistique requise pour l'équipe de vérification • fournit tout document pertinent à l'équipe de vérification 	<ul style="list-style-type: none"> • mènent les entrevues et produisent les documents requis pour vérifier la conformité à toutes les normes définies dans les chapitres assignés • transcrivent leurs résultats dans les feuilles de contrôle sommaire • revérifient les observations écrites/saisies à l'ordinateur pour s'assurer qu'elles sont exactes et complètes • font un compte rendu de leur travail à la réunion de clôture • remettent toutes les pièces relatives aux chapitres des normes vérifiées au chef d'équipe



Suivi de la vérification

<i>Suivi de la vérification</i>			
Service territorial de la mission sociale	QGD (commandant régional ou secrétaire divisionnaire des services sociaux)	Entité	Membres de l'équipe de vérification
<ul style="list-style-type: none"> • traite les données de la vérification • envoie le rapport de vérification à l'entité • examine le plan d'action • envoie le rapport des cotes attribuées et l'avis de clôture du dossier 	<ul style="list-style-type: none"> • examine, commente et approuve le plan d'action • couvre certains frais engagés pour les vérificateurs, au besoin • communique à l'entité sa situation relative à l'agrément, ainsi que le rapport des cotes attribuées • aide l'entité à mettre en œuvre le plan d'action • évalue les progrès réalisés dans le cadre du plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> • prépare un plan d'action en réponse au rapport de vérification • couvre certains frais engagés pour les pairs vérificateurs, au besoin • prend en compte les remarques du CR et du chef d'équipe de vérification au moment d'élaborer le plan d'action • met en œuvre le plan d'action • en prévision du prochain processus d'agrément, consigne tout progrès réalisé dans le cadre du plan d'action • continue de respecter toute norme dont l'application a été jugée « conforme sur le fond » lors du processus de vérification 	<ul style="list-style-type: none"> • (aucune activité de suivi)



Annexes

- Annexe A : *Lignes directrices sur les pairs vérificateurs dans le cadre du processus d'agrément*
- Annexe B : *Souligner et encourager la réussite du processus d'agrément*
- Annexe C : *Demande de prolongation du délai de la vérification pour l'obtention de l'agrément*
- Annexe D : *Vérification des entités administrées par un poste*
- Annexe E : *Processus de vérification de plusieurs établissements*
- Annexe F : *Processus d'appel associé aux vérifications effectuées dans le cadre du processus d'agrément*

