



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2013-2017

4 GRANDS ENJEUX PERMETTRONT DE CRÉER LE CQA DE DEMAIN

“ En prenant connaissance de notre planification stratégique, soyez de ceux et celles qui nous aideront à relever ce nouveau défi et à réaliser notre vision d’avenir pour notre organisation. ”

– Paul St-Onge, président et Mario Deslongchamps, directeur général –

A decorative graphic at the bottom of the page consists of a dark blue background with a pattern of light blue, stylized, interlocking shapes that resemble puzzle pieces or architectural elements. A curved, multi-layered line in shades of blue and orange arches over the top of this graphic.

SOMMAIRE

4 GRANDS ENJEUX POUR CRÉER LE CQA DE DEMAIN



Depuis sa création, le CQA a connu une croissance continue. Notre organisation a mis en place un programme d'agrément distinctif, basé sur la maîtrise des processus de gestion et la participation active de l'ensemble des acteurs des organisations.

Rapidement, les outils du CQA ont évolué et gagné en crédibilité, menant au développement d'une clientèle diversifiée, provenant du réseau de la santé et des services sociaux et d'autres secteurs d'activités. Le CQA a ainsi élargi son mandat initial grâce à plusieurs projets porteurs, tels que la certification des résidences privées pour aînés, la certification des ressources d'hébergement en dépendance, la distinction *Milieu novateur* et la reconnaissance *Engagement Qualité*.

À travers l'affirmation de sa mission, le CQA a aussi développé son offre de services sur le plan médical, tant dans le secteur privé que public, et en matière d'agrément des centres médicaux spécialisés et des laboratoires d'imagerie médicale.

Son premier certificat d'agrément international, délivré par ISQua en 2010, a confirmé la qualité de son programme d'agrément et le calibre international de ses normes.

Plus récemment, le CQA s'est également préoccupé de sa gestion administrative, de son indépendance, de son autonomie financière et de la qualité de son fonctionnement en cohérence avec ses valeurs.

La Planification stratégique 2013-2017 du CQA propose donc une suite logique aux différentes initiatives réalisées jusqu'à présent et soutiendra l'évolution de notre organisation.

4 grands enjeux permettront d'ailleurs de créer le CQA de demain et, en prenant connaissance de notre planification stratégique, soyez de ceux et celles qui nous aideront à relever ce nouveau défi et à réaliser notre vision d'avenir pour notre organisation.

© Conseil québécois d'agrément, 2015
Mise à jour octobre 2015

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Note : Le masculin est utilisé pour alléger la présentation et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Handwritten signature of Paul St-Onge in blue ink.

Paul St-Onge président

Handwritten signature of Mario Deslongchamps in blue ink.

Mario Deslongchamps, directeur général

ENJEU 1

CONSOLIDATION ET CROISSANCE

ORIENTATIONS / AXES STRATÉGIQUES

1.1. Le renforcement de la relation avec les clients

OBJECTIFS

- 1.1.1 Déployer des mécanismes intégrés et continus de rétroaction des clients
- 1.1.2 Assurer une gestion intégrée du dossier de chacun des clients
- 1.1.3 Maintenir une relation continue entre le CQA et chacun de ses clients

1.2. Le développement des nouveaux produits et marchés et la consolidation des services (produits et marchés) déjà offerts

- 1.2.1 Assurer la consolidation des activités et produits déjà offerts
- 1.2.2 Identifier les secteurs, domaines ou produits dans lesquels le CQA entend développer ses services et activités au cours des prochaines années (agrément, certification, sondages, etc.)
- 1.2.3 Déterminer le rythme et le niveau de croissance visés pour chacun des secteurs, domaines ou produits et préciser les plans de développement qui en découlent
- 1.2.4 Évaluer de façon rigoureuse les opportunités d'affaires
- 1.2.5 Atteindre un niveau supérieur de clientèle dans les domaines ciblés

1.3. L'adaptation de la capacité de répondre aux nouveaux besoins

- 1.3.1 Évaluer les ressources humaines et financières requises pour répondre de façon équilibrée (optimale) aux nouveaux développements et assurer leur intégration
- 1.3.2 Revoir les stratégies de recrutement et de rétention du personnel et des visiteurs
- 1.3.3 Définir et réaliser un plan structuré de développement continu des compétences du personnel et des visiteurs

ENJEU 2

EXPERTISE ET VALEUR AJOUTÉE

ORIENTATIONS / AXES STRATÉGIQUES

2.1. Une approche en évolution continue et des outils adaptés et conviviaux

OBJECTIFS

- 2.1.1 Réviser périodiquement le cadre normatif et l'ensemble des outils utilisés pour l'évaluation de la qualité (agrément et certification) afin de les maintenir conformes aux nouvelles tendances et aux nouveaux besoins des clientèles visées
- 2.1.2 Améliorer la performance et la convivialité des outils utilisés par le CQA (portail informatique, rapports, etc.)
- 2.1.3 Améliorer les outils d'évaluation de la qualité et promouvoir leur utilité stratégique

2.2. Le développement de l'expertise

- 2.2.1 Développer la capacité d'analyse du CQA dans chacun de ses domaines d'activités
- 2.2.2 Développer un portefeuille de produits d'analyse (études, avis, recommandations, etc.) et en assurer la diffusion (publications, etc.)
- 2.2.3 Stimuler et accueillir des activités de recherche pertinentes au domaine de l'évaluation et de l'amélioration continue de la qualité
- 2.2.4 Assurer une veille stratégique dans les domaines d'activités actuels et futurs du CQA et l'utilisation des informations recueillies dans les différents programmes du CQA
- 2.2.5 Assurer la protection de la propriété intellectuelle des productions du CQA
- 2.2.6 Permettre l'intégration des différentes approches qualité

ENJEU 3

NOTORIÉTÉ ET VISIBILITÉ

ORIENTATIONS / AXES STRATÉGIQUES

3.1. La reconnaissance plus grande du CQA par les décideurs, les experts et le grand public aux plans national et international

3.2. Le développement et la consolidation d'alliances stratégiques

OBJECTIFS

- 3.1.1 Assurer la certification du CQA par des organismes internationaux
- 3.1.2 Réévaluer les statuts du CQA en lien avec son stade de croissance
- 3.1.3 Élaborer et réaliser un plan de communication
- 3.1.4 Assurer une présence distinctive dans les événements significatifs pour le CQA, ses clients et ses partenaires

- 3.2.1 Revoir les ententes actuelles, convenir de nouvelles ententes et entretenir des liens de collaboration continus avec les principaux partenaires

ENJEU 4

EFFICACITÉ ET EFFICIENCE

ORIENTATIONS / AXES STRATÉGIQUES

4.1. La consolidation de l'infrastructure administrative

4.2. L'amélioration de la performance organisationnelle

OBJECTIFS

- 4.1.1 Compléter l'adoption et la mise en place des politiques et procédures internes
- 4.1.2 Se doter d'un plan de développement des ressources informationnelles
- 4.1.3 Améliorer les processus de gestion financière
- 4.2.1 Améliorer la gestion des processus de travail internes au sein des équipes et entre les directions
- 4.2.2 Mettre en place un système d'assurance qualité
- 4.2.3 Mettre en place un système de gestion intégrée des risques
- 4.2.4 Consolider la nouvelle gouvernance et ses interfaces avec les différents services