

RÉSUMÉ DU CADRE DE MESURE DE LA PERFORMANCE DES ORDRES PROFESSIONNELS 2022

L'outil de signalement du Cadre de mesure de la performance des ordres professionnels a été élaboré par le ministère de la Santé de l'Ontario en collaboration avec les ordres de réglementation de la santé de la province. Le Cadre examine comment les ordres des professions de la santé remplissent leur mandat de protection de l'intérêt du public. Il a pour objectif de renforcer la responsabilisation des ordres et de les aider à s'améliorer continuellement.

Le Cadre se penche sur sept domaines réglementaires : la gouvernance, les ressources, la collaboration avec des partenaires, la gestion de l'information, les politiques réglementaires, l'aptitude à la pratique, les mesures du rendement, la rédaction de rapports et les améliorations suggérées.

Cet outil reflète l'engagement de l'Ordre à analyser le travail qu'il fait, à prendre des décisions fondées sur des données probantes, à reconnaître les domaines à améliorer et à poser une pierre angulaire solide sur laquelle il peut fonder ses efforts de transparence et de transformation.

Domaine 1 : GOUVERNANCE

Le conseil maintient l'intégrité dans sa prise de décision et possède les connaissances et les compétences nécessaires pour bien gouverner. Il déploie continuellement des efforts pour communiquer avec les publics concernés.

Où en sommes-nous?

- Tous les membres du conseil et des comités participent à l'orientation pour s'assurer qu'ils possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour soutenir la gouvernance.
- Tous les candidats au conseil et aux comités légaux doivent continuer à faire preuve de compétences de base et à suivre un cours d'admissibilité pour se présenter aux élections ou pour siéger.
- Le conseil, chaque membre du conseil et les présidents des comités de l'Ordre ont tous été évalués à l'aide d'un cadre d'évaluation du rendement qui est géré par un tiers et qui comprend des plans de perfectionnement individualisés et des commentaires des pairs.
- Les documents du conseil sont mis à la disposition du public et [affichés sur notre site Web](#) avant nos réunions. Ils restent ensuite sur notre site.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- Le conseil a reçu une formation sur des sujets clés, y compris l'équité, la diversité et l'inclusion, l'accès aux soins, le professionnalisme, la gouvernance et les finances de l'Ordre. Il continue de travailler à la réalisation des objectifs d'apprentissage individuels et à l'échelle du conseil.
- Le conseil a approuvé des modifications aux [règlements](#) qui renforceront les règles sur les conflits d'intérêts pour les membres du conseil.
- Il a également approuvé les nouvelles versions du [module d'orientation en ligne](#) et du [formulaire de candidature](#), qui mettent davantage l'accent sur la gouvernance et l'intérêt du public.
- Pour stimuler le rendement du conseil, un tiers lui a présenté un rapport sur son efficacité.
- Le conseil a approuvé le nouveau [plan stratégique 2023-2025](#) de l'Ordre, qui comprendra un projet stratégique clé sur la gouvernance.



Domaine 2 : RESSOURCES

L'Ordre dispose des ressources financières et humaines nécessaires pour s'acquitter de ses obligations légales et réglementaires, maintenant et à l'avenir.

Où en sommes-nous?

- Étroitement imbriqués l'un dans l'autre, notre plan stratégique et nos processus budgétaires visent à améliorer la gestion financière et les ressources.
- Après avoir reçu le rapport financier annuel, le conseil le publie sur le [site de l'Ordre](#).
- Le conseil approuve le budget annuel de l'Ordre, qui comprend les salaires, les effectifs et les autres coûts liés aux ressources humaines.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- Nous continuons de respecter nos obligations en matière de ressources financières et humaines.
- Le conseil a approuvé le nouveau plan stratégique 2023-2025 de l'Ordre. Après avoir déterminé les coûts associés à ce plan, y compris le budget pour les projets stratégiques clés, nous les avons alloués.
- Après avoir élaboré sa politique de réserve de fonctionnement, l'Ordre a lancé un plan de trois à cinq ans pour la financer.
- Nous prévoyons également une enveloppe de capital triennale pour les initiatives technologiques planifiées, que nous mettrons à jour chaque année.



Domaine 3 : COLLABORATION AVEC NOS PARTENAIRES

L'Ordre travaille avec d'autres partenaires du système pour s'assurer qu'il répond aux besoins du public.

Où en sommes-nous?

- L'Ordre noue des liens étroits avec un large éventail de partenaires avec qui il collabore à la réalisation de son mandat de protection du public. Exemples :
 - Avec l'ordre ontarien responsable de la réglementation de la santé bucco-dentaire, il collabore aux orientations liées à la pandémie de COVID-19.
 - Il échange régulièrement des renseignements et des ressources sur l'accès aux soins et le professionnalisme.
 - Il conclut avec le Bureau national d'examen dentaire du Canada une entente de service officielle visant à améliorer la prestation de services et à éliminer les obstacles inutiles pour les candidats.
 - Il écoute ses partenaires en élaborant son nouveau plan stratégique.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- Les liens que nous avons forgés avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion ont directement contribué à nos efforts continus pour intégrer les principes d'équité, de diversité et d'inclusion dans tout ce que nous faisons.
- Chapeautés par les Health Profession Regulators of Ontario, nous collaborons avec les autres ordres de réglementation de la santé de la province afin d'uniformiser notre approche à tous en matière d'intégration des ces principes dans les normes de pratique.
- Nous continuons de tirer parti de notre relation avec le [Citizen Advisory Group](#) pour intégrer le point de vue des patients et des soignants dans nos initiatives, y compris la planification stratégique et l'élaboration de normes.
- Nous continuerons à rechercher des occasions de nouer des liens avec les partenaires du système, surtout les communautés historiquement mal desservies.

Domaine 4 :



GESTION DE L'INFORMATION

L'Ordre assure la sécurité des informations confidentielles qu'il conserve.

Où en sommes-nous?

- L'Ordre a désigné un agent de la protection de la vie privée qui vérifie si nous nous conformons à toutes les lois applicables et aux pratiques exemplaires relatives à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels.
- L'Ordre s'attaque aux problèmes de sécurité (code de confidentialité, politique sur la sécurité et l'utilisation acceptable de l'information, politique sur les mots de passe et l'authentification, politique de gestion des dossiers et politique sur les médias sociaux) en exigeant de ses employés qu'ils suivent une formation complète de sensibilisation à la sécurité informatique.
- L'Ordre dispose de protocoles pour la gestion des urgences informatiques, des cyberattaques et des actes de piratage du système.
- La sécurité informatique de l'Ordre est régulièrement auditée par des systèmes automatisés et des sociétés de sécurité externes.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- En 2022, l'Ordre a nommé un responsable du personnel qui examine l'expérience de service des personnes qui interagissent avec lui afin d'améliorer le service et la transparence, et la sécurité de l'accès à l'information dans l'ensemble de l'organisation.
- Nous avons également travaillé à l'amélioration des systèmes technologiques dans l'ensemble de l'organisation afin de raccourcir les délais de réponse aux demandes de renseignements.
- En 2023, l'Ordre élaborera d'autres ressources de gestion de l'information pour aider ses employés, les comités et le conseil à maintenir la confidentialité et la sécurité des renseignements qu'il détient.
- L'Ordre poursuit les travaux visant à mettre pleinement en œuvre son nouveau système de gestion de la relation clients, qui modernisera davantage ses processus de gestion de l'information.

Domaine 5 :



POLITIQUES RÉGLEMENTAIRES

En élaborant ses politiques, ses normes et ses lignes directrices à l'intention des dentistes, l'Ordre s'inspire de celles des autres ordres et tient compte des meilleures données probantes.

Où en sommes-nous?

- L'Ordre s'efforce de s'assurer que les normes et les autres ressources pour la profession reflètent l'environnement de pratique actuel et servent l'intérêt public.
- L'Ordre a élaboré des protocoles visant à guider l'élaboration et l'examen de ses normes, dont une consultation approfondie de ses membres, du public et des partenaires du système.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- À partir de 2022, l'Ordre a élaboré de nouveaux outils, y compris une ébauche d'évaluation des répercussions sur l'équité, pour s'assurer que les normes de pratique nouvelles et révisées reflètent les principes d'équité, de diversité et d'inclusion.
- L'Ordre a créé un poste, appelé *responsable de la transformation organisationnelle et de l'équité au sein de l'Ordre*, dont la titulaire aidera l'équipe chargée des politiques à adopter les pratiques exemplaires en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.
- L'Ordre poursuit les travaux en vue de moderniser et d'améliorer son approche en matière d'examen et d'élaboration de normes. Entre autres, il adopte des stratégies visant à promouvoir l'accessibilité des documents définitifs et à améliorer la page des normes de son site.



Domaine 6 :

APTITUDE À LA PRATIQUE

L'Ordre n'agrément que des personnes qualifiées et compétentes, les dentistes praticiens sont compétents et sûrs, et ils se conforment au code de déontologie.

Où en sommes-nous?

- L'Ordre examine de manière exhaustive les nouvelles demandes à l'aide d'une liste des documents requis normalisée, y compris les réponses aux questions sur la conduite passée du demandeur.
- Tous les nouveaux candidats sont tenus de suivre le cours sur la jurisprudence et la déontologie de l'Ordre, ainsi que de passer l'examen connexe. Ce cours et cet examen sont également disponibles dans le cadre du programme d'éducation permanente.
- Chaque année, les dentistes sont tenus de remplir un questionnaire qui explore la conduite professionnelle dans le cadre du processus de renouvellement annuel de l'adhésion.
- L'Ordre favorise la qualité grâce à un outil virtuel d'amélioration de la pratique, appelé PET, ainsi qu'à des évaluations de la pratique et par les pairs. Tous les dentistes de l'Ontario sont tenus de participer régulièrement au programme d'assurance de la qualité et de suivre les cours d'éducation permanente.
- Pour aider les dentistes à appliquer les nouvelles normes, l'Ordre les envoie par courrier électronique, les affiche sur son site et les ajoute à ses cours d'éducation permanente.
- Le processus de plainte soutient les personnes qui déposent une plainte. Le [site](#) de l'Ordre et sa [chaîne YouTube](#) contiennent des renseignements accessibles et détaillés sur le processus et sur la façon de faire part de ses préoccupations concernant un dentiste.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- L'Ordre a mis à jour le portail de candidature en ligne pour accroître l'efficacité de son processus.
- Le service d'inscription a lancé un projet d'amélioration continue de la qualité pour effectuer un examen approfondi des processus afin qu'ils tiennent compte des risques.
- Le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de l'Ordre rédige désormais ses décisions dans un langage simplifié pour qu'elles soient clairement comprises par les membres et les plaignants.
- L'Ordre a pris des mesures pour améliorer ses processus et ses délais en matière d'enquête et de discipline par rapport à l'année dernière. Ces améliorations ont **accélééré, parfois jusqu'à 20 %**, le traitement des plaintes depuis les années précédentes.

Domaine 7 :**MESURES DU
RENDEMENT,
RÉDACTION DE
RAPPORTS ET
AMÉLIORATIONS
SUGGÉRÉES**

L'Ordre évalue les risques associés à sa performance, la mesure, l'évalue et l'améliore, et ce, régulièrement. De plus, il fait preuve de transparence en ce qui concerne les activités de rendement et d'amélioration.

Où en sommes-nous?

- L'Ordre continue de s'appuyer sur une approche de gestion des problèmes pour prévenir et évaluer les problèmes émergents.
- Le plan stratégique 2020-2023 l'Ordre et les objectifs stratégiques qui l'accompagnent jettent les bases de ses indicateurs clés de performance, dont nous discutons publiquement à chaque réunion du conseil.

Quelles améliorations avons-nous apportées en 2022?

- Dans le cadre de son plan stratégique, l'Ordre a continué de mettre en œuvre de nouveaux systèmes et processus de gestion des données qui soutiendront la collecte et l'analyse de données et la production de rapports, et de s'en inspirer pour aller de l'avant. Ces ressources sont essentielles pour l'évaluation de la performance de l'Ordre par rapport à ses indicateurs clés de performance et pour démontrer les résultats et l'efficacité.
- À l'issue du premier plan stratégique (2020-2023) de l'Ordre, ce dernier a dressé un nouveau plan stratégique qu'il a fait approuver par le conseil. Le plan stratégique 2023-2025 comprend de nouveaux objectifs stratégiques et indicateurs clés de performance, dont on discutera publiquement à chaque réunion du conseil.