

# RÉSUMÉ DU CMRO 2024

Le ministère de la Santé de l'Ontario a élaboré l'outil de signalement du Cadre de mesure du rendement des ordres (CMRO) en collaboration avec les ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario. Le CMRO examine la manière dont les ordres de réglementation 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 CMRO se penche sur sept domaines réglementaires : la gouvernance, les ressources, la collaboration avec ses partenaires, la gestion de l'information, les politiques réglementaires, l'aptitude à l'exercice de la profession et la rédaction de rapports sur les mesures et leur amélioration.

L'outil de signalement du CMRO reflète l'engagement de l'Ordre royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario à analyser le travail qu'il fait, à prendre des décisions fondées sur des données probantes, à déterminer 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 :

## GOVERNANCE

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.

## Améliorations et jalons en 2024

- Le Conseil a approuvé en principe les trois concepts de modernisation intégrés proposés par le Comité de gouvernance (y compris l'adoption d'une élection à l'échelle de la province et la réduction du nombre de dentistes élus au Conseil) et a chargé le Comité d'explorer la poursuite du développement.
- Il y a eu dix séances éducatives lors des réunions du Conseil tenues en mars, juin, septembre et décembre 2024. Ces séances comprenaient :
  - Une présentation au Conseil par Louise Aerts, directrice générale, Stratégie, gouvernance et réconciliation, au British Columbia College of Nurses & Midwives (l'Ordre des infirmières et infirmiers et des sages-femmes de la Colombie-Britannique), sur le thème « [Intégrer les modes de connaissance et d'être autochtones dans notre travail](#) » a contribué à renforcer la compréhension du Conseil sur la manière dont la réconciliation nécessite une réflexion sur l'incidence du colonialisme dans nos processus. Il faut examiner la manière dont les réunions du conseil d'administration sont menées et approfondir notre compréhension des raisons pour lesquelles la représentation et l'engagement des Autochtones au sein des conseils d'administration sont importants.
  - Une présentation au Conseil par l'organisme [Santé arc-en-ciel Ontario](#) (SAO) a aidé les membres du Conseil à mieux comprendre la communauté 2ELGBTQ, leurs patients et les mesures prises par l'Ordre pour mieux servir les communautés 2ELGBTQ (p. ex. le Comité d'assurance qualité de l'Ordre a approuvé la SAO comme organisme de parrainage des crédits de formation continue [FC] pour les inscrits à l'Ordre).
- Le Conseil a approuvé la demande publique de l'Ordre [d'une Déclaration d'engagement EDI](#), élaborée par le Comité de gouvernance.

**Domaine 1 :****GOUVERNANCE***Suite***Améliorations et jalons en 2024**

- Afin de soutenir les efforts internes, l'Ordre a réalisé son enquête semestrielle sur l'expérience du personnel, qui comprenait plusieurs indicateurs liés aux sentiments d'inclusion, de diversité et d'appartenance du personnel. L'Ordre continue de donner la priorité aux ressources en personnel pour ce travail avec un(e) responsable de l'équité et un(e) coordonnateur(rice) de projet qui facilitent les évaluations d'incidence sur l'équité, développent du contenu, soutiennent le groupe-ressources des employés et mobilisent des possibilités d'apprentissage percutantes. Les points saillants :
  - Le personnel a assisté à une séance animée par [le mouvement Get REAL](#) appelé [Trans 101](#).
  - Le personnel a eu l'occasion de partager une possibilité d'apprentissage avec des collègues de l'Ordre des technologues dentaires de l'Ontario et de projeter un documentaire axé sur l'incidence du racisme envers les Noirs sur le lieu de travail appelé [« Travailler en étant noir »](#).
  - Grâce à leur travail, les employés ont accès à un bulletin d'information interne trimestriel (The EDI Spotlight), à un calendrier de diversité intégré aux outils de productivité, à un partenariat employeur avec [le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion](#) et une page Web avec des ressources d'apprentissage et des modules électroniques.
- Un module de formation en format balado anti-biais a été développé et mis en œuvre pour soutenir les processus de sélection des candidats du Comité de gouvernance. Le module en quatre parties a mis en évidence des concepts tels que le pouvoir, le privilège, les types de préjugés et la préparation d'espaces inclusifs pour les membres du Conseil et des comités.
- Le Conseil a approuvé un cadre d'évaluation du rendement du Conseil pour 2025, qui comprend l'observation des réunions du Conseil par des fournisseurs tiers.
- La finalisation du Cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE) et l'élaboration de cadres de risques communs à tous les programmes réglementaires.

**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.

**Améliorations et jalons en 2024**

- La gouvernance de la sécurité de l'Ordre continue d'être basée sur le NIST Cyber Security Framework 2.0 (Govern, Identity, Protect, Detect, Respond, and Recover) et le déploiement de nos solutions est basé sur le modèle de défense en profondeur.
- Alors que l'Ordre entame la dernière année de son plan stratégique 2023-2025, les principes du plan de données seront transposés dans une feuille de route analytique. Cette approche de l'analyse continuera d'intégrer les principes fondamentaux de la gestion des données, mais se concentrera sur la vision d'une analyse qui s'aligne sur les priorités opérationnelles et les projets stratégiques de l'Ordre.



## Domaine 3 :

**PARTENAIRE  
DU SYSTÈME**

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

## Améliorations et jalons en 2024

- Une collaboration avec Pivotal Research pour en savoir plus sur les expériences et les attentes des patients de l'Ontario en matière de soins bucco-dentaires.
- Grâce à notre travail sur l'accès aux soins, l'Ordre a :
  - élargi le contenu de la formation continue que nous mettons à la disposition des dentistes et leur offrons la possibilité d'apprendre les besoins uniques des personnes handicapées et des communautés 2ELGBTQ;
  - mobilisé la profession dentaire, le groupe consultatif de citoyens et le grand public (par le biais de sondages publics) pour recueillir des commentaires sur les concepts clés qui seront inclus dans la ressource de l'Ordre sur le professionnalisme (en cours d'élaboration) et une norme sur l'acceptation de nouveaux patients (en cours d'élaboration). Cet engagement façonnera et éclairera directement notre analyse des enjeux et du contenu final des deux documents.
- Les partenariats liés à la gestion des antimicrobiens ont conduit directement à l'élaboration d'une ressource complète destinée à soutenir la pratique clinique. L'Ordre a également fourni des points de formation continue pour la mise en œuvre de la ressource au fauteuil.
- Notre concentration sur les données et les partenariats que nous avons favorisés nous ont permis de nous engager dans une collecte et une analyse de données qui favorisent une meilleure compréhension des problèmes de ressources humaines en santé ainsi que d'identifier les facteurs potentiels qui peuvent constituer des obstacles à la capacité du public à accéder aux soins de santé bucco-dentaire.
- L'engagement de l'Ordre auprès du Bureau national d'examen dentaire du Canada (BNED), notamment en conformité avec notre protocole d'entente, a permis à l'Ordre et au BNED de bénéficier d'une communication améliorée et plus efficace, et au BNED de s'engager à réformer et à améliorer l'expérience de service qu'il offre ainsi que les programmes et processus qu'il gère. Les résultats ont inclus des délais d'examen plus courts, une capacité d'accueil accrue et un engagement plus fort avec la communauté dentaire formée à l'étranger.
- En partenariat avec [l'organisme Jeux olympiques spéciaux Ontario](#) et [Santé arc-en-ciel Ontario](#) pour offrir des programmes de formation continue aux dentistes sur les populations de patients ayant une déficience intellectuelle ou appartenant aux communautés 2SLGBTQIA+.
- L'Ordre a organisé une occasion d'apprentissage partagé avec l'Ordre des technologues dentaires de l'Ontario. Le personnel des deux ordres a projeté un documentaire axé sur l'incidence du racisme envers les Noirs appelé « [Travailler en étant noir](#) » suivi d'une discussion animée par Liben Gebremikael, PDG du [Centre de santé communautaire TAIBU](#).
- En partenariat avec Choisir avec soin Canada, l'Association dentaire canadienne (ADC), le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) et l'Association canadienne des dentistes en milieu hospitalier (ACDH) pour créer un outil de consultation en cabinet sur la gestion des antimicrobiens.

**Domaine 4 :****GESTION DE  
L'INFORMATION**

L'Ordre assure la sécurité des renseignements confidentiels qu'il conserve.

**Améliorations et jalons en 2024**

- Le développement d'un module d'apprentissage en ligne sur la confidentialité et la vie privée pour le personnel, le Conseil et les comités.
- La direction a veillé à ce que des ressources adéquates soient mises de côté pour faire progresser ou achever les projets stratégiques identifiés.
- L'Ordre dispose d'un processus d'examen structuré des politiques opérationnelles, le faisant à travers une optique d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI), mais également en mettant l'accent sur l'engagement du personnel. Cet examen complet garantit que nos politiques sont alignées sur les pratiques exemplaires et les principes d'EDI, ce qui nous aide à favoriser un environnement inclusif et favorable.
- Une évaluation de la cybersécurité interne et externe et des tests de pénétration réalisés par un tiers.
- Une mise en œuvre d'une solution de gestion des identités privilégiées pour la plateforme Microsoft Cloud. Cette solution permet un accès administratif juste à temps qui nous permet de réduire le nombre d'administrateurs affectés en permanence.
- Un déploiement d'appareils gérés par l'Ordre (p. ex. des ordinateurs portables) auprès des membres du Conseil, du Comité et du Groupe d'experts pour améliorer l'accès sécurisé aux données de l'Ordre.

**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.

**Améliorations et jalons en 2024**

- En 2024, un certain nombre de projets de normes ont été présentés au Conseil pour approbation afin de procéder à une consultation externe. Il s'agissait notamment de nouveaux projets de normes sur le *Consentement au traitement* et la *Prévention des violations des limites et des mauvais traitements d'ordre sexuel*.

**Domaine 6 :****APTITUDE  
À EXERCER**

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

## Améliorations et jalons en 2024

- En 2024, chacun des programmes de réglementation de l'Ordre (Qualité, Inscription, Inspection des installations et Conduite professionnelle et affaires réglementaires) a collaboré pour élaborer [un cadre commun de gestion des risques](#) qui peut être adapté aux besoins uniques de chaque service. Le cadre commun de gestion des risques offre une transparence au public et aux dentistes afin qu'ils puissent comprendre comment l'Ordre et ses comités prennent des décisions fondées sur les risques, notamment si un(e) dentiste démontre sa compétence et peut exercer de manière sûre et éthique.
- En 2024, l'Ordre a mis à jour tous ses modèles de plaintes et d'enquêtes du registrateur. Les modèles en double ou inutiles ont été supprimés. Tous les autres modèles ont été mis à jour pour simplifier le contenu, supprimer les termes juridiques inutiles, être plus concis et donc plus utiles pour les plaignants et les déclarants. L'Ordre a réduit ses modèles d'enquête d'environ un tiers.
- En 2024, l'Ordre a créé trois vidéos YouTube supplémentaires sur le programme de résolution pour aider les plaignants à comprendre le programme et à se préparer à une médiation. Le contenu peut être trouvé sur la page Web de l'Ordre ([ici](#)) et sur [YouTube](#).
- L'Ordre a créé [une page Web](#) sur la manière dont le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, le Comité d'aptitude à exercer et le Comité de discipline travaillent pour garantir que les décisions du Comité ne sont pas influencées par des préjugés ni par des conflits d'intérêts.
- En 2024, l'Ordre a publié sa [brochure sur les plaintes](#) dans les 11 langues les plus couramment parlées en Ontario (anglais, français, arabe, chinois, farsi, hindi, punjabi, russe, espagnol, tagalog et ourdou).
- Au 31 décembre 2024, les décisions du Comité de discipline de 2017 à 2024 étaient disponibles sur CanLII.

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

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.

**Améliorations et jalons en 2024**

- L'Ordre a lancé une nouvelle plateforme e-Portfolio en 2023 et audite désormais 100 % des inscrits à la fin de leur cycle de formation continue de 3 ans. En 2024, 6757 déclarants ont été audités. L'audit identifie les inscrits qui ont satisfait aux exigences, puis utilise des seuils basés sur les risques établis par le Comité d'assurance qualité pour segmenter les autres en fonction de l'ampleur de leur déficit. Le Comité a établi un protocole basé sur les risques pour assurer le suivi des personnes présentant un déficit et un protocole d'escalade a été établi pour celles qui signalent à plusieurs reprises un nombre inférieur aux points de formation continue requis.
- L'Ordre poursuit ses travaux visant à améliorer les délais de traitement de ses enquêtes. Le délai de traitement des plaintes a été réduit de 25 % en 2024, passant à 432 jours (contre 578 en 2023). La mesure de disposition pour les enquêtes du registrateur est passée de 585 jours en 2023 à 728 jours, car l'Ordre a donné la priorité à l'achèvement de bon nombre de ses enquêtes plus anciennes en 2024.
- L'Ordre a achevé un projet d'amélioration du portail qui a rationalisé la navigation sur le site du portail, amélioré la clarté du langage, la fonctionnalité et la conception pour simplifier l'expérience utilisateur lors du renouvellement de certificats ou de permis et de la mise à jour des renseignements concernant les cabinets.