

RÉSUMÉ DU CADRE DE MESURE DE LA PERFORMANCE DES ORDRES PROFESSIONNELS 2023

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 la manière dont les ordres de réglementation 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 nos partenaires, la gestion de l'information, les politiques réglementaires, l'aptitude à l'exercice de la profession et, enfin, les mesures de rendement, la rédaction de rapports à ce sujet et les recommandations pour l'améliorer.

L'outil de signalement du Cadre 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 2023

- Entre autres tâches, le Comité de gouvernance a été créé pour évaluer l'admissibilité et la compétence des candidats au Conseil et aux comités à compter de 2024.
- Le Conseil a approuvé des modifications au règlement administratif visant à établir une nouvelle catégorie de membre du comité : un expert, soit une personne possédant l'expertise requise pour le comité en question.
- Le Conseil a reçu une orientation et une formation sur les sujets suivants : l'intérêt du public et les conflits d'intérêts; l'équité, la diversité et l'inclusion; l'accès aux soins et le professionnalisme; la gouvernance; la transparence; le rôle de facilitateur; la cybersécurité; la gestion des risques; et les finances de l'Ordre.
- Le Conseil a entendu la [Canadian Society for Disability and Oral Health](#) pour approfondir sa compréhension des problèmes auxquels sont confrontées les personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux soins de santé bucco-dentaire; des solutions en cours pour combler cette lacune dans notre système de santé; et du travail qui reste à faire pour améliorer les résultats sanitaires.
- L'Ordre a entamé le processus d'élaboration d'un cadre officiel de gestion des risques d'entreprise, qui portera à l'attention du Conseil les risques importants ou graves, ainsi que les plans d'atténuation de ces risques.
- Les quatre principaux domaines réglementaires (qualité, conduite professionnelle et affaires réglementaires, inscription et Programme d'inspection des établissements) de l'Ordre ont lancé un projet collaboratif visant à actualiser et à moderniser les cadres et les outils de gestion des risques afin qu'il continue d'appliquer une approche fondée sur les risques en matière de réglementation.



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 2023

- Pour fournir un soutien supplémentaire à ses activités opérationnelles, l'Ordre a créé au sein de la haute direction un poste d'agent d'équité, dont le rôle consiste actuellement à rendre compte des progrès et de la planification des actions en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). La création de ce poste démontre son engagement à respecter les principes d'EDI et à fournir au personnel et au Conseil la formation et les ressources nécessaires pour que ces principes fassent partie du travail qu'il accomplit.
- L'Ordre continue de s'associer au [Centre canadien pour la diversité et l'inclusion](#) pour fournir à l'ensemble du personnel l'accès à une bibliothèque de ressources sur l'EDI. Une enquête de fin d'année sur l'EDI a révélé que 91 % des employés interrogés étaient tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que les occasions d'apprentissage de l'EDI offertes en 2023 les rendaient mieux informés. De plus, 98 % des employés interrogés ont déclaré que l'apprentissage de l'EDI en 2023 avait eu une incidence bénéfique sur la culture de l'Ordre.
- Le budget 2024 (élaboré en 2023) comprend de nouvelles ressources qui soutiennent l'efficacité réglementaire, contribuent à mettre en œuvre le nouveau plan stratégique et reconnaissent le volume croissant de travail dans l'élaboration des normes.



Domaine 3 : PARTENAIRE DU SYSTEME

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

Améliorations et jalons en 2023

- Nous avons rencontré fréquemment le Bureau du commissaire à l'équité, le gouvernement fédéral et le Bureau national d'examen dentaire du Canada pour discuter avec eux des questions suivantes, relatives à l'équité, aux pratiques d'examen et aux expériences des dentistes formés à l'étranger qui cherchent à obtenir un permis d'exercice en Ontario. Il s'agissait notamment de :
 - Soutenir une demande de subvention au ministère fédéral Emploi et Développement social Canada, qui propose de trouver pour les demandeurs une autre façon de bénéficier du processus d'équivalence, soit en se préinscrivant à l'Ordre.
 - Discuter des problèmes des dentistes formés à l'étranger avec l'Internationally Trained Dentists Association of Canada.
- Avec les conseils et les comités de [l'Ordre des technologues dentaires de l'Ontario](#), de [l'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario](#) et de [l'Ordre des denturologistes de l'Ontario](#), l'Ordre royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario a coorganisé une journée d'apprentissage facilitée par le First Peoples Group, faisant progresser nos connaissances collectives sur les peuples autochtones, la lutte contre les préjugés, ainsi que la vérité et la réconciliation.
- Afin de renforcer la collaboration et la compréhension commune des processus disciplinaires, l'Ordre a organisé une séance d'orientation et de formation conjointe du comité de discipline avec le CDHO.
- À la demande du Bureau du coroner en chef ou du service de police local, l'Ordre envoie des demandes d'assistance aux personnes inscrites pour les aider à identifier les restes. En 2023, il en a envoyé 93.
- La collaboration de l'Ordre royal avec ses partenaires à la promotion de l'EDI et de l'accès aux soins bucco-dentaires lui a permis de sensibiliser les gens, de planifier des séances éducatives efficaces et de fournir au public et aux professionnels des informations et des ressources en ligne améliorées, visant à éliminer les obstacles à l'accès aux soins.



Domaine 4 :

GESTION DE L'INFORMATION

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

Améliorations et jalons en 2023

- Afin de sécuriser le transfert des informations, on a annoncé des plans visant à fournir à tous les membres du Conseil et des comités une adresse électronique ayant un suffixe de l'Ordre.
- En 2023, l'Ordre a élaboré et mis en œuvre les ressources suivantes, visant à faciliter la confidentialité et la cybersécurité :
 - *Secure Communication of Confidential Information Policy* (politique de communication sécurisée d'informations confidentielles, en anglais seulement)
 - *Tip Sheet on Recognizing a Potential Privacy Breach* (fiche-conseil pour déceler une atteinte potentielle à la vie privée, en anglais seulement)
 - *Cyber Security/Risk Updates* (mises à jour sur la cybersécurité et la gestion des risques, en anglais seulement)
- On a informé le Conseil sur la cybersécurité lors de la réunion qu'il a tenue en septembre 2023.



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 2023

- L'équipe chargée des politiques continue de mettre à jour et de moderniser son approche en matière d'examen et d'élaboration des normes.
- En 2023, le personnel de l'Ordre a lancé le cadre appelé *Standards Prioritization Decision Support* (soutien pour établir l'ordre des priorités en matière de normes), qui aidera à prioriser l'ordre dans lequel il examinera et élaborera les normes à la lumière de critères transparents, y compris l'analyse des risques pour les patients.
- Le personnel s'en sert pour évaluer toutes les directives de l'Ordre destinées aux inscrits et établir un ordre d'examen de ces directives, en mettant l'accent sur l'exactitude, l'exhaustivité et la clarté.
- On a embauché des chargés des politiques qui décident quelles normes sont les plus prioritaires en ce qui concerne leur examen.
- Afin de coordonner son approche, l'Ordre royal a retiré ses directives sur la COVID-19 et fourni un module interactif aux côtés d'autres ordres de santé bucco-dentaire.



Domaine 6 :

APTITUDE À LA PRATIQUE

L'Ordre n'agréant 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 2023

- En 2023, les mises à niveau du portail de candidature en ligne ont réduit le temps nécessaire au traitement des demandes d'inscription tout en améliorant l'expérience utilisateur. Ces avancées technologiques, ainsi que la mise à jour des processus d'inscription, ont permis à l'Ordre de respecter les délais maximums requis de 15 et de 30 jours pour le traitement des demandes et la prise de décision.
- On a révisé le formulaire de plainte en ligne pour donner aux patients un plus grand choix sur la manière dont ils font part de leurs préoccupations.
- Au 31 décembre 2023, les décisions rendues par le Comité de discipline de 2020 à 2023 ont été publiées sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII), un site consultable et accessible au public qui offre un accès gratuit aux décisions des tribunaux canadiens.
- S'appuyant sur les révisions du site de l'Ordre en 2022, on a mis à jour en 2023 les pages sur le financement de la thérapie et du counseling pour les patients pour les rendre plus claires, plus concises et plus lisibles afin d'aider les patients, les plaignants et les thérapeutes ou conseillers à comprendre les soutiens disponibles.
- En 2023, l'équipe d'admission et l'équipe du service consultatif public de l'Ordre ont suivi leurs délais de réponse aux demandes de renseignements du public. Le service d'admission et le service consultatif public répondent à 97 % des demandes dans un délai de 5 jours ouvrables, auxquels s'ajoutent des délais de suivi au besoin.
- Les délais de traitement des plaintes et des enquêtes du registrateur continuent de diminuer.



Domaine 7 :

MESURE, RAPPORT ET AMÉLIORATION

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 2023

- L'Ordre a élaboré un [rapport public](#) décrivant les principaux résultats de son travail dans le cadre de son plan stratégique 2020-2023.
 - En juillet 2023, l'Ordre a lancé sa plateforme e-Portfolio, dotée d'une fonction d'audit automatisée qui lui permet d'évaluer l'achèvement du cycle de formation continue.
 - Le Comité d'assurance qualité a établi des seuils d'évaluation des risques en fonction du manque de points et des résultats d'audit suivants :
 - respect des exigences en matière de formation continue;
 - lacune mineure;
 - lacune modérée;
 - lacune importante.
- Des mesures de suivi sont nécessaires pour tous les inscrits présentant des lacunes modérées ou importantes.
- À toutes les réunions du Conseil, le personnel de l'Ordre rend compte des indicateurs clés de rendement du plan stratégique à l'aide du Council Dashboard Report (rapport de tableau de bord du Conseil), qui fait partie des documents dont se sert le Conseil lors de ces réunions.