

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA POLITIQUE DES PROGRAMMES OU DES ÉTABLISSEMENTS AGRÉÉS

1. INTRODUCTION

1.1. Le présent document énonce la politique de la Commission de l'agrément dentaire du Canada (CADDC) pour la prise en compte des préoccupations concernant les programmes ou les établissements agréés.

1.2. La CADDC accueille favorablement les préoccupations concernant les programmes et les établissements agréés comme source de renseignements qui peut contribuer à assurer que les programmes et les établissements continuent de répondre aux normes d'accréditation de la CADDC.

1.3. En raison de contraintes juridiques, la CADDC considérera les plaintes hors de portée lorsqu'elles concernent :

1.3.1. la pratique individuelle d'un professionnel de la santé (la CADDC dirigera plutôt les plaignants vers l'organisme de réglementation approprié)

1.3.2. des situations où des lois existent pour résoudre le problème

1.3.3. des situations dans lesquelles une action en justice a été intentée contre le programme ou l'établissement agréé.

1.4. Les plaintes concernant la CADDC sont traitées séparément dans la « Politique des plaintes » de la CADDC.

2. DÉFINITION D'UNE PRÉOCCUPATION

2.1. Aux fins de la présente politique, la CADDC enquêtera sur les préoccupations concernant un programme ou un établissement agréé par la CADDC qui répond à la définition d'une « plainte systémique » dans les directives sur la gestion des plaintes :

« Une plainte systémique [est une information] qui peut mettre en évidence un problème systémique susceptible de signifier l'échec d'un programme ou d'un fournisseur à répondre aux normes d'agrément. »

2.2. La CADDC ne prendra pas en compte les « plaintes déposées à titre personnel » :

« Une plainte déposée à titre personnel [se produit lorsque] le plaignant demande qu'une question soit étudiée et résolue afin d'entraîner un changement dans sa situation personnelle. Il peut s'agir, par exemple, de questions telles que la sélection, la reconnaissance des acquis/expériences, l'attribution des postes de formation, les résultats de l'évaluation ou le renvoi de la formation. »

2.3. La CADDC s'attend normalement à ce que les préoccupations soient d'abord soulevées auprès du programme ou de l'établissement. De nombreuses préoccupations concernant les programmes ou les établissements agréés ne soulèveront aucun problème concernant l'agrément continu d'un programme ou d'un établissement et peuvent être traitées plus efficacement par le

programme ou l'établissement et/ou transmises à d'autres organismes appropriés. Il est attendu que le plaignant fournisse la preuve que cette mesure a été prise.

3. PROCESSUS

3.1. La CADC s'engage à traiter les préoccupations concernant les programmes et les établissements d'une façon proportionnée et transparente qui assure un traitement équitable pour les plaignants, ainsi que pour le programme ou l'établissement.

3.2. La CADC suivra ce processus lorsqu'une préoccupation lui sera transmise.

Accusé de réception

- Les préoccupations seront habituellement formulées par écrit. Toutes les préoccupations seront consignées. La CADC accusera réception de la préoccupation et fournira des renseignements au sujet du processus qui sera suivi.
- Lorsqu'un plaignant n'est pas en mesure de déposer sa plainte par écrit en raison d'un handicap, la CADC mettra en place tout ajustement raisonnable.

Évaluation initiale

- La préoccupation sera évaluée par le directeur général (DG) et le directeur des opérations, afin de déterminer si elle doit faire l'objet d'un examen plus approfondi, puisqu'elle semble mettre en doute la question de savoir si un programme ou un établissement agréé continue de respecter les normes d'agrément. Des renseignements supplémentaires peuvent être demandés au plaignant, au besoin. Des conseils peuvent également être demandés auprès du président du Comité d'examen de l'agrément approprié (c.-à-d. dentisterie, hygiène buccodentaire, formation en soins dentaires ou établissements et résidences), ou d'un autre comité, le cas échéant.
- Lorsqu'il est établi qu'une préoccupation répond à la définition d'une « plainte déposée à titre personnel » ou qu'elle est de nature mineure, de sorte qu'elle ne soulève aucune question qui pourrait raisonnablement faire douter de la conformité du programme ou de l'établissement concerné aux normes d'agrément, la CADC écrira au plaignant pour lui expliquer son évaluation et le dossier sera clos.
- Le cas échéant, le plaignant peut être dirigé vers d'autres procédures de préoccupations et de plaintes.

Investigation

- S'il est établi que certains problèmes mettent en doute la conformité du programme ou de l'établissement concerné aux normes d'accréditation, le DG et le directeur des opérations détermineront la portée de l'enquête subséquente requise. La CADC peut entrer en contact avec le plaignant pour lui demander des renseignements supplémentaires et/ou entrer en contact avec d'autres personnes ou organisations si elles sont en mesure de fournir des renseignements.
- La CADC entrera en contact avec le programme ou l'établissement pour discuter des préoccupations qui ont été soulevées. Le programme ou l'établissement recevra une copie

de la préoccupation soulevée, ou des renseignements à son sujet, et sera invité à envoyer des commentaires par écrit en réponse à celle-ci.

Examen par un comité d'examen de l'agrément

- Un rapport d'enquête comprenant la préoccupation initiale, tout autre renseignement recueilli au cours de l'enquête, la réponse du programme ou de l'établissement et un résultat recommandé sera examiné par le Comité d'examen de l'agrément de la CADC approprié. Trois résultats sont possibles :
 - **Aucune mesure requise.** Le Comité d'examen de l'agrément est convaincu qu'aucune autre mesure n'est requise pour garantir le respect des normes d'agrément. Ce résultat est approprié lorsque l'enquête ne soutient pas les préoccupations soulevées; le Comité conclut que les problèmes soulevés n'ont aucune incidence sur la conformité aux normes d'agrément; ou lorsque le programme ou l'établissement a déjà pris des mesures correctives et qu'aucune surveillance continue supplémentaire n'est requise.
 - **Exigence en matière de surveillance.** Le Comité d'examen de l'agrément est convaincu que les normes d'agrément sont respectées, mais il a besoin de renseignements supplémentaires dans le cadre de la surveillance du programme ou de l'établissement pour s'assurer que les problèmes soulevés lors de l'enquête sont résolus. Il s'agit d'un résultat approprié lorsque, par exemple, un programme ou un établissement met en place des changements à un programme ou à un établissement en raison d'une préoccupation et qu'une assurance supplémentaire est requise quant à leur mise en œuvre et leur efficacité.
 - **Examen ciblé.** Le Comité d'examen de l'agrément craint qu'un programme ou un établissement ne respecte pas les normes d'agrément et détermine qu'un examen ciblé par une équipe de visite d'agrément sur place de la CADC est requis. Un examen ciblé se concentre sur les normes qui pourraient ne pas être entièrement respectées. L'examen ciblé prend la forme d'une évaluation sur papier ou d'une visite sur place, selon la nature des préoccupations, des normes en question et de l'outil approprié pour atteindre le niveau d'assurance requis.
- Le programme ou l'établissement et le plaignant seront informés du résultat.

Préoccupations reçues avant une visite sur place

- Si la préoccupation concerne un programme ou un établissement pour lequel une visite sur site doit avoir lieu sous peu (c.-à-d. dans les 6 mois), il peut être approprié (sous réserve des étapes décrites dans l'évaluation initiale et l'accusé de réception ci-dessus) que cette préoccupation soit partagée avec l'équipe de visite d'agrément sur place qui examine le programme. Cela signifie que la préoccupation serait prise en compte avec d'autres preuves recueillies lors de la visite pour orienter l'évaluation du programme par l'équipe de visite d'agrément par rapport aux normes d'agrément.
- Si le DG et le directeur des opérations considèrent qu'il s'agit d'une mesure appropriée, le plaignant sera informé de l'intention de traiter sa préoccupation de cette manière. Si la préoccupation est traitée de cette manière, le programme ou l'établissement recevra

également une copie de la préoccupation, ou des renseignements sur celle-ci, et sera invité à soumettre tout autre renseignement en réponse. Le plaignant recevra une copie du rapport publié de la visite sur place.

4. PRÉOCCUPATIONS SOUMISES DE FAÇON ANONYME

4.1. Il peut arriver que la CADC reçoive des préoccupations concernant un programme ou un établissement qui sont formulées de façon anonyme.

4.2. La CADC sera restreinte dans les mesures qu'elle peut prendre concernant les préoccupations reçues de façon anonyme, car cela limite la poursuite de l'enquête.

4.3. La CADC évaluera s'il existe une base suffisante pour enquêter plus en profondeur sur la préoccupation, en tenant compte de la nécessité pour le programme ou l'établissement d'être en mesure de répondre aux préoccupations soulevées. Dans de nombreux cas, la préoccupation sera consignée sans qu'aucune autre mesure ne soit prise.

4.4. Toutefois, il se peut qu'à certaines occasions, il soit approprié et proportionné d'enquêter sur une préoccupation soumise de façon anonyme. Cela comprend, par exemple, les cas où il est possible de rassembler des preuves documentaires susceptibles d'appuyer la préoccupation; et/ou lorsque des préoccupations identiques ou similaires concernant un programme ou un établissement sont soulevées par plusieurs plaignants.

5. RAPIDITÉ D'EXÉCUTION ET PRIORISATION

5.1. La CADC vise à :

- tenir compte de toutes les préoccupations dans les **cinq jours ouvrables** suivant la réception; et
- tenir les plaignants informés des délais probables et au courant de l'avancement de l'enquête sur une base régulière.

5.2. L'évaluation initiale des préoccupations permettra de déterminer si une préoccupation constitue un risque potentiel élevé pour la sécurité publique. Si une préoccupation constitue un risque potentiel élevé, le DG et le directeur des opérations peuvent décider d'accélérer l'enquête et, avec l'accord du président du Comité d'examen de l'agrément approprié (ou d'un autre comité le cas échéant), de transmettre l'affaire à une réunion hors session du Comité d'examen de l'agrément.

5.3. Les délais pour tout examen ciblé requis seront également influencés par l'évaluation initiale du risque potentiel par le Comité d'examen de l'agrément.

6. AVIS FOURNI À L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

6.1. Lorsqu'une évaluation initiale d'une préoccupation par le DG, le directeur des opérations et le président du Comité d'examen de l'agrément approprié indique un risque potentiel élevé* pour la sécurité publique, les organismes de réglementation de la profession concernée en seront informés rapidement. De plus, dans tous les cas où le Comité d'examen de l'agrément détermine qu'une exigence de surveillance ou un examen ciblé est nécessaire, la CADC informera les organismes de réglementation de la profession concernée de sa décision et de l'éventuel résultat.

**Un risque élevé est défini comme « un risque qui pourrait/est raisonnablement susceptible d'entraîner l'obtention du diplôme d'étudiants qui ne sont pas des praticiens compétents, dotés de méthodes sûres.*

Approuvé par le Conseil d'administration de la CADC : 15 juin 2023