

Commissions d'appel et de révision des professions et des services de santé



Plan d'activités
2016-2019

Commission d'appel et de
révision des professions de la
santé

Health Services Appeal and
Review Board

Commission d'appel et de révision des
professions de la santé

Commission d'appel et de révision des
services de santé



Le 31 décembre 2015

L'honorable D^r Eric Hoskins
Ministre de la Santé et des Soins de longue durée
Bureau du ministre
Édifice Hepburn, 10^e étage
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 2C4
OBJET :

Monsieur le Ministre,

OBJET : Plan d'activités 2016-2019 des Commissions d'appel et de révision des professions et des services de santé

Au nom des commissions d'appel et de révision des professions de la santé et des services de santé (les conseils de santé), j'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'activités pour la période de 2016 à 2019.

Les conseils de santé demeurent engagés à l'égard des initiatives décrites dans le présent plan et ont à cœur d'assurer l'excellence des services fournis à la population de l'Ontario.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Janice Vauthier'.

Janice Vauthier, présidente
Commissions d'appel et de révision des professions de la santé et des services de santé

c. c. Sara van der Vliet,
Chef du Secrétariat des conseils de santé
Registrature, Commissions d'appel et de révision des professions de la santé et des services de santé

Présentation

Le présent plan d'activités vise à guider les commissions d'appel et de révision des professions de la santé et des services de santé (les « conseils de santé ») dans leurs travaux pour la période comprise entre 2016 et 2019. Celui-ci réaffirme en outre la mission et la vision des organisations et fait état de leurs priorités stratégiques pour les trois prochaines années.

Table des matières

A.	MANDATS DES COMMISSIONS	2
	COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	2
	COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ	4
B.	APERÇU DU SERVICE ACTUEL DE LA CARPS	5
	CARPS – EXAMEN DES PLAINTES ET DES DOSSIERS ACTIFS	6
	CARPS – INSCRIPTION ET DOSSIERS ACTIFS	6
	CARPS – LOI SUR LES HÔPITAUX PUBLICS ET DOSSIERS ACTIFS	7
C.	APERÇU DES SERVICES OFFERTS PAR LA CARSS AU COURS DE L'EXERCICE	8
	SOMMAIRE DES DOSSIERS DE LA CARSS	9
D.	CADRE DE PLANIFICATION	10
	CARPS	10
	La CARSS	12
E.	ACTIVITÉS RÉCENTES DES CONSEILS DE SANTÉ	13
F.	ANALYSE DU CONTEXTE	15
G.	PLAN STRATÉGIQUE DES CONSEILS DE SANTÉ	17
H.	PRIORITÉS STRATÉGIQUES ET MESURES DE RENDEMENT	17
	Priorité n° 1 :	18
	Priorité n° 2 :	20
	Priorité n° 3 :	21
	Priorité n° 4 :	22
	Priorité n° 5 :	23
I.	BESOINS EN MATIÈRE DE RESSOURCES	24
J.	ANALYSE DES RISQUES	26
	Risques stratégiques	26
	Risques liés à la responsabilisation et à l'observation	26
	Risques opérationnels	27
	Risques liés à la main-d'œuvre	27
	Risques liés à l'infrastructure et à la technologie de l'information (ITI)	27
K.	PLAN DES COMMUNICATIONS	28
L.	MEMBRES	30
M.	PERSONNEL DU SECRÉTARIAT DES CONSEILS DE SANTÉ	32

A. MANDATS DES COMMISSIONS

COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ

La Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS) est un tribunal décisionnel indépendant créé par la *Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé et des Soins de longue durée*¹ qui supervise les professions de la santé réglementées de l'Ontario.

La CARPS est formée de membres du public qui sont nommés par le gouvernement de l'Ontario et qui ne peuvent ni être membres ni avoir déjà été membres d'un ordre régissant des professions de la santé réglementées.

En vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et de la *Loi sur les vétérinaires*, la Commission fonctionne comme un tribunal juridictionnel et réglementaire quasi judiciaire. Son domaine de compétence concerne les activités de réglementation des 27 ordres qui régissent les 29 professions de santé humaine et vétérinaire réglementées, ainsi que les décisions relatives aux privilèges rendues par les conseils de santé de 155 hôpitaux publics. La Commission procède également aux révisions et aux audiences des requêtes sur lesquelles les comités d'agrément pour les pharmacies et les cabinets de vétérinaires ont statué.

Professions de la santé réglementées	
Audiologiste	Sage-femme
Acupuncteur et acupuntrice	Naturopathe
Podologue	Infirmier et infirmière
Chiropraticien et chiropraticienne	Ergothérapeute
Hygiéniste dentaire	Opticien et opticienne
Technologue dentaire	Optométriste
Dentiste	Pharmacien et pharmacienne
Denturologue	Physiothérapeute
Diététiste	Psychologue
Homéopathe	☐ Psychothérapie
Kinésiologue	Thérapeute respiratoire
Massothérapeute	Orthophoniste
Technologiste de laboratoire médical	Praticien et praticienne en médecine traditionnelle chinoise
Technologue en radiation médicale	Vétérinaire
Médecin	

La CARPS tient des audiences, mène des examens, rend des décisions et des ordonnances et formule des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions prises par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports des ordres régissant les professions de la santé autoréglementées de l'Ontario;
- les décisions prises par le comité des plaintes de l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario;
- les demandes d'inscription de professionnels qui ont été refusées ou restreintes par le comité de l'inscription des ordres;
- les droits hospitaliers des médecins en vertu de la Loi sur les hôpitaux publics;
- l'agrément des cabinets de vétérinaires et des établissements pharmaceutiques.

¹ Lois de l'Ontario, 1998, chap.18

Elle peut en outre mener une enquête ou prendre une décision concernant la validité constitutionnelle d'une disposition légale ou réglementaire.

La majorité du travail effectué par la CARPS porte sur les appels des décisions prises par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports des ordres des professions autoréglementées en Ontario en vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées* et par le comité des plaintes de l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario aux termes de la *Loi sur les vétérinaires*. Conformément à ces lois, la CARPS a le pouvoir :

- i) de confirmer ou d'annuler, en totalité ou en partie, les décisions du comité;
- ii) de soumettre des recommandations au comité;
- iii) de demander au comité de prendre d'autres mesures.

De plus, la CARPS mène des examens ou tient des audiences relativement aux demandes d'inscription des professionnels de la santé ou d'agrément d'établissements pharmaceutiques et de cabinets de vétérinaires. La CARPS détient les pouvoirs suivants :

- i) confirmer les ordonnances ou les décisions proposées du comité de l'inscription;
- ii) demander à l'ordre de délivrer un certificat d'inscription ou un permis d'exercer au requérant, si cette personne réussit les examens ou suit la formation exigés par le comité de l'inscription;
- iii) demander à l'ordre de délivrer au requérant un certificat d'inscription ou un permis d'exercer, assorti des conditions ou restrictions qu'elle juge appropriées, si le requérant est admissible à l'inscription et si le comité de l'inscription a exercé ses pouvoirs de manière inappropriée;
- iv) renvoyer le cas au comité de l'inscription, avec les recommandations utiles.

La CARPS entend les appels relatifs aux décisions portant sur les privilèges d'exercice des conseils de 155 hôpitaux publics. En vertu de la *Loi sur les hôpitaux publics*, la CARPS a le pouvoir :

- i) de confirmer la décision;
- ii) d'amener le conseil hospitalier, la personne ou l'organisme à l'origine d'une décision à prendre les mesures qu'elle dicte;
- iii) de substituer son opinion à celle du conseil hospitalier, de la personne ou de l'organisme à l'origine de la décision.

Vous trouverez la liste des lois en vertu desquelles la CARPS est habilitée à entendre des appels ou à procéder à des révisions à l'adresse suivante : www.hparb.on.ca. Les règlements pris en application de ces lois qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur les démarches effectuées auprès de la CARPS peuvent, pour leur part, être consultés à l'adresse suivante : www.ontario.ca/fr/lois.

COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ

La Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS) est un tribunal décisionnel autonome créé en vertu de la *Loi de 1998 sur les commissions d'appel et de révision du ministère de la Santé et des Soins de longue durée*². Elle entend les différends qui découlent de lois liées à la santé et rend des décisions à cet égard.

La CARSS est formée de membres du public qui sont nommés par le gouvernement de l'Ontario, dont seulement trois membres siégeant à la Commission peuvent être membres de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Même si la majorité des activités de la CARSS sont réalisées aux termes de la *Loi sur l'assurance-santé*, celle-ci a pour mandat de tenir des audiences et de mener des examens en vertu de douze lois différentes, lesquelles sont énumérées ci-dessous :

Lois qui confèrent des pouvoirs à la CARSS		
<i>Loi sur les ambulances</i>	<i>Loi sur l'assurance-santé</i>	<i>Loi sur les établissements de santé autonomes</i>
<i>Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé</i>	<i>Loi sur la protection et la promotion de la santé</i>	<i>Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement</i>
<i>Loi sur la protection contre les rayons X</i>	<i>Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires</i>	<i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i>
<i>Loi sur les arrêtés extraordinaires relatifs aux établissements de santé</i>	<i>Loi sur l'immunisation des élèves</i>	<i>Loi sur les hôpitaux privés</i>

La CARSS tient des audiences, mène des examens, rend des décisions et des ordonnances et formule des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions du directeur général du Régime d'assurance-santé de l'Ontario concernant l'admissibilité et les paiements;
- les services de placement communautaires en ce qui a trait à l'admissibilité pour un placement dans un établissement de soins de longue durée;
- les fournisseurs de services communautaires de soins de longue durée quant à la gamme et à la portée des services fournis;
- le ministre et les fonctionnaires du ministère à l'égard de la délivrance de permis à des établissements de santé et de l'observation des programmes obligatoires par les conseils de santé municipaux;
- les responsables de la santé publique relativement aux risques pour la santé des collectivités et aux maladies transmissibles.

La CARSS n'est pas habilitée à mener une enquête ni à prendre une décision concernant la validité constitutionnelle d'une disposition légale ou réglementaire. Cependant, les tribunaux ont précisé que la CARSS devait appliquer les « valeurs de la Charte » dans l'interprétation des dispositions législatives.

Les pouvoirs que détient la CARSS ne sont pas les mêmes pour les douze lois en vertu desquelles elle a un mandat d'appel et de révision. La majorité du travail effectué par la CARSS est régie par la *Loi sur l'assurance-santé*. En vertu de cette loi, la CARSS a le pouvoir de faire ce qui suit :

- i) confirmer ou infirmer la décision;
- ii) amener le directeur général à prendre des mesures qu'elle considère comme essentielles;

² Lois de l'Ontario, 1998, chap. 18

iii) substituer son opinion à celle du directeur général.

Vous trouverez la liste des lois en vertu desquelles la CARSS est habilitée à procéder à des examens et des audiences et à entendre des appels à l'adresse suivante : www.hsarb.on.ca. Les règlements pris en application de ces lois qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur les démarches effectuées auprès de la CARSS peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.ontario.ca/fr/lois.

B. APERÇU DU SERVICE ACTUEL DE LA CARPS

La CARPS est un tribunal décisionnel autonome dont le domaine de compétence touche les activités de réglementation de 27 ordres régissant 29 professions de santé humaine et vétérinaire réglementées et les décisions sur les privilèges rendues par les conseils de 155 hôpitaux publics. La Commission procède également aux examens et aux audiences des requêtes sur lesquelles des comités d'agrément pour les pharmacies et les cabinets de vétérinaires ont statué.

La raison d'être de la CARPS était de tenir des audiences, de mener des examens, de rendre des décisions et des ordonnances et de formuler des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions prises par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports des ordres régissant les professions de la santé autoréglementées de l'Ontario;
- les décisions prises par le comité des plaintes de l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario;
- les décisions prises par les comités de l'inscription des ordres;
- les droits hospitaliers des médecins en vertu de la *Loi sur les hôpitaux publics*;
- l'agrément des cabinets de vétérinaires et des établissements pharmaceutiques.

Activités récentes de la CARPS				
Du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015	Demandes reçues	Conférences préparatoires tenues	Affaires entendues	Décisions émises
Examen des plaintes	628	633	440	408
Inscription - audiences	39	46	16	18
Inscription - examens	91	72	43	53
Agrément	1	0	0	0
<i>Loi sur les hôpitaux publics – audiences et motions</i>	4	11	1	2
Article 26 de la <i>Loi sur les vétérinaires</i> /Article 28 du Code des professions de la santé de la LPSR ³	23	s. o.	s. o.	3
Total	786	762	500	484

³ Article 26 – les requêtes en vertu de la *Loi sur les vétérinaires* et article 28 – les requêtes en vertu du Code des professions de la santé de la LPSR sont étudiées suite à la présentation d'observations écrites et sont suivies d'une ordonnance définitive de la Commission.

CARPS – EXAMEN DES PLAINTES ET DES DOSSIERS ACTIFS

CARPS – Examen des plaintes et des dossiers actifs					
	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Nombre de dossiers actifs en début de période ⁴	838	703	546	527	535
Demandes reçues	488	629	586	587	628
Décisions émises	421	619	400	384	408
Cas réglés ⁵	169	122	173	155	73
Dossiers clos ⁶	33	45	32	40	54
Nombre de dossiers actifs en fin de période ⁷	703	546	527	535	628

CARPS – INSCRIPTION ET DOSSIERS ACTIFS

CARPS – Inscriptions et dossiers actifs					
	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Nombre de dossiers actifs en début de période	66	70	57	63	98
Demandes reçues	111	102	90	130	130
Décisions émises	57	64	51	41	71
Cas réglés	39	40	29	31	36
Dossiers clos	11	11	4	23	22
Nombre de dossiers actifs en fin de période	70	57	63	98	99

⁴ Le nombre de dossiers actifs en début de période équivaut au report des demandes actives de l'année précédente.

⁵ Ce sont les dossiers clos avant qu'une décision finale soit rendue par la Commission en raison du retrait des parties.

⁶ Comprend les cas non traités en raison du manque de temps, les demandes frivoles ou vexatoires, inadmissibles, hors compétence, et les résolutions administratives.

⁷ Les dossiers actifs à la fin de la période sont calculés en ajoutant les dossiers actifs au début de la période aux demandes reçues, puis en soustrayant le nombre de dossiers clos en raison des décisions rendues, des cas réglés ou d'autres dossiers par ailleurs clos.

CARPS – LOI SUR LES HÔPITAUX PUBLICS ET DOSSIERS ACTIFS

CARPS - Loi sur les hôpitaux publics et dossiers actifs					
	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Nombre de dossiers actifs en début de période ⁸	8	9	8	6	3
Demandes reçues	5	5	6	3	4
Décisions émises	1	4	5	1	2
Cas réglés ⁹	3	2	3	5	1
Nombre de dossiers actifs en fin de période ¹⁰	9	8	6	3	4

⁸ Le nombre de dossiers actifs en début de période équivaut au report des demandes actives de l'année précédente.

⁹ Ce sont les dossiers clos avant qu'une décision finale soit rendue par la Commission en raison du retrait des parties.

¹⁰ Les dossiers actifs à la fin de la période sont calculés en ajoutant les dossiers actifs au début de la période aux demandes reçues, puis en soustrayant le nombre de dossiers clos en raison des décisions rendues, des cas réglés ou d'autres dossiers par ailleurs clos.

C. APERÇU DES SERVICES OFFERTS PAR LA CARSS AU COURS DE L'EXERCICE

La CARSS est un tribunal décisionnel autonome qui a pour mandat de recevoir les appels en vertu de lois de santé précises et de rendre des décisions à cet égard.

La CARSS a été formée afin de tenir des audiences, de mener des examens et de formuler des décisions, des ordonnances et des recommandations relativement à ce qui suit :

- les décisions du Régime d'assurance-santé de l'Ontario concernant l'admissibilité et les paiements;
- les décisions des organismes en vertu de la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires* concernant l'admissibilité aux services;
- les ordres du médecin hygiéniste et des inspecteurs de la santé publique;
- les décisions du directeur concernant la délivrance des permis en vertu de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*;
- les décisions du directeur concernant l'agrément d'établissements de santé autonomes.

Activités récentes de la CARSS				
Du 1 ^{er} avril 2014 au 31 mars 2015	Demandes reçues	Conférences préparatoires tenues	Affaires entendues	Décisions émises
<i>Loi sur l'assurance-santé</i>	249	425	107	68
<i>Loi sur les établissements de santé autonomes</i>	16	34	3	0
<i>Loi sur la protection et la promotion de la santé</i>	12	33	0	0
<i>Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires</i>	11	53	2	2
<i>Loi sur les foyers de soins de longue durée</i>	7	16	2	2
<i>Loi sur l'immunisation des élèves</i>	0	0	0	0
<i>Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé</i>	0	0	1	1
Total	295	561	115	73

SOMMAIRE DES DOSSIERS DE LA CARSS

Sommaire des dossiers de la CARSS					
	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Nombre de dossiers actifs en début de période ¹¹	535	457	293	308	227
Demandes reçues	393	341	391	418	295
Décisions émises	109	196	87	77	73
Dossiers clos ¹²	362	309	289	422	250
Nombre de dossiers actifs en fin de période ¹³	457	293	308	227	199

¹¹ Le nombre de dossiers actifs en début de période équivaut au report des demandes actives de l'année précédente.

¹² Les dossiers clos comprennent ceux ayant fait l'objet d'une résolution administrative, d'un abandon, d'un règlement ou d'une décision.

¹³ Les dossiers actifs à la fin de la période sont calculés en ajoutant les dossiers actifs au début de la période aux demandes reçues, puis en soustrayant le nombre de dossiers clos en raison des décisions rendues ou d'autres dossiers par ailleurs clos.

D. CADRE DE PLANIFICATION

Les conseils de santé partagent leurs locaux – situés au 151, rue Bloor Ouest, 9^e étage, à Toronto – avec le Comité de révision pour le Programme ontarien d’aide aux victimes de l’hépatite C, le Comité d’admissibilité médicale et la Commission de révision des paiements effectués aux médecins. Le Secrétariat des conseils de santé (le « Secrétariat ») fournit des services à chacun de ces tribunaux décisionnels. Le modèle de prestation de services du Secrétariat fait appel à une méthode de gestion des cas conçue pour traiter un grand volume de dossiers, dans un milieu décisionnel où les procédures et le volume de travail sont appelés à changer. Ce modèle met à profit l’expertise du personnel puisque les employés gèrent du début à la fin les dossiers qui leur sont confiés, ce qui a pour effet d’accroître le degré d’engagement du personnel et de faire en sorte que celui-ci connaisse mieux les clients et chaque dossier. L’expérience pour les parties qui font des démarches auprès des conseils de santé ainsi que pour les membres des deux commissions s’en trouve ainsi grandement améliorée.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée continue de s’employer à offrir aux Ontariennes et aux Ontariens un système de soins de santé accessible, coordonné, informatif et durable. Pour ce faire, le Ministère dirigera le système de santé et définira son orientation générale, principalement en planifiant et en guidant l’affectation des ressources pour optimiser le système. L’une de ses principales fonctions consistera à étudier le rendement du système de santé et l’état de santé des Ontariennes et des Ontariens, et d’en publier les résultats.

Bien que les conseils de santé agissent en toute indépendance vis-à-vis du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le présent plan d’activités a pour but de faire en sorte que la prestation des services des conseils de santé réponde aux priorités du Ministère d’offrir des services de grande qualité à la population ontarienne.

CARPS

La CARPS a étudié le volume des demandes d’examen de plaintes qu’elle reçoit, à partir des six ordres lui présentant le plus de demandes à ce chapitre. Parmi les demandes d’examen de plaintes reçues en 2014-2015 par la CARPS, 64,5 % étaient liées à des décisions prises par le Comité d’enquêtes, de plaintes et de rapports de l’Ordre des médecins et chirurgiens de l’Ontario, 10 % à des décisions prises par l’Ordre royal des chirurgiens dentistes de l’Ontario, et 6 % à des décisions prises par l’Ordre des infirmières et infirmiers de l’Ontario.

Demandes soumises à la CARPS par ordre : examens des plaintes					
Ordre	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Ordre des médecins et chirurgiens de l’Ontario	63 %	69 %	72 %	59 %	64,5 %
Ordre royal des chirurgiens dentistes de l’Ontario	12 %	9 %	9 %	8 %	10 %
Ordre des infirmières et infirmiers de l’Ontario	4,5 %	7,5 %	3 %	17,5 %	6 %
Ordre des pharmaciens de l’Ontario	2 %	2 %	0,5 %	2 %	5,5 %
Ordre des vétérinaires de l’Ontario	3 %	3,5 %	3 %	2 %	3,5 %
Ordre des psychologues de l’Ontario	5 %	2 %	3 %	1,5 %	3 %
Autres ordres	10,5 %	7 %	9,5 %	10 %	7,5 %
Nombre total d’exams de plainte reçus	488	629	586	587	628

La CARPS surveille de près le volume de cas reçus. On constate en 2014-2015 un changement, par rapport à l'exercice précédent, dans la proportion des demandes d'examen de plaintes des ordres régissant les professions de la santé réglementées. Comme pour les années antérieures, le volume le plus important de demandes d'examen des plaintes concerne des décisions prises par le Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et correspond à 64,5 % du nombre total des demandes reçues. Toutefois, la Commission a reçu une proportion supérieure de demandes d'examen de plaintes relativement à des décisions rendues par le Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario et de l'Ordre des psychologues de l'Ontario, tandis que la proportion des demandes d'examen liées aux décisions prises par le Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario est en baisse. Cette tendance demeure manifeste au cours des deux premiers trimestres de l'exercice 2015-2016, sauf dans le cas de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario, qui a enregistré une baisse de 3 % pendant cette période à l'égard du volume d'examen des plaintes. De plus, l'Ordre des podologistes de l'Ontario a enregistré une augmentation importante de sa proportion du volume d'examen des plaintes à ce jour; celle-ci est passée de 1 % du nombre de cas à 5 % par rapport à l'exercice 2014-2015.

La Commission a constaté une proportion plus élevée de demandes reçues du Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario lorsqu'une plainte a trait à un seul patient ou un seul événement, mais met en cause plusieurs membres de l'Ordre. La proportion plus élevée de demandes reçues par la CARPS est surtout liée au Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports qui rend des décisions individuelles pour chaque membre en rapport avec l'événement ou le patient qui est à l'origine d'une plainte. Le plaignant auprès de l'Ordre ou les membres de l'Ordre qui sont impliqués dans la plainte peuvent demander un examen par la Commission, ce qui peut donner lieu à une augmentation considérable des demandes reçues au sujet de cet Ordre en particulier.

À la suite de modifications apportées à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* en 2009, le champ de compétence de la Commission a été élargi et comprend maintenant les activités des ordres suivants :

- Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario;
- Ordre des homéopathes de l'Ontario;
- Ordre des naturopathes de l'Ontario;
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario;
- Ordre des kinésiothérapeutes de l'Ontario.

Les conseils transitoires des ordres des professions susmentionnées ont été formés en attendant la proclamation d'une loi régissant expressément leur profession (par exemple, la *Loi de 2006 sur les praticiens en médecine traditionnelle chinoise*, la *Loi de 2007 sur les naturopathes*), qui permet à la profession de constituer un Ordre officiel. La Commission a reçu, jusqu'à présent, peu de demandes en ce qui a trait à des appels concernant des décisions prises par les comités d'inscription de l'Ordre. Les ordres devraient avoir établi au cours des prochaines années leurs structures de gouvernance et leurs modalités d'inscription officielles. La Commission devrait commencer dès lors à recevoir un volume supérieur de demandes se rapportant à ces ordres. Il est probable que la Commission recevra un plus grand nombre de demandes d'examen et d'audience liées à l'inscription qu'elle en reçoit habituellement d'ordres d'une composition semblable, lorsque ces ordres mettront en œuvre un processus d'inscription pour leurs membres. La Commission risque de commencer à recevoir des demandes d'examen liées à des décisions prises par le Comité d'enquêtes, de plaintes et de rapports, un an après l'inscription des membres à leur ordre respectif.

La CARSS

La plupart des appels déposés devant la CARSS sont interjetés en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*. Parmi les appels interjetés en 2014-2015, quelque 26 % concernent l'admissibilité à l'assurance-santé, tandis que 74 % d'entre eux ont trait au remboursement ou au paiement de services de santé pour lesquels du financement a été refusé au titre de l'Assurance-santé de l'Ontario.

Dans le tableau ci-dessous, « services » s'entend des services de santé qui ont été reçus ou qui seront fournis à l'extérieur de la province ou du pays ainsi que des interventions pratiquées dans la province qui ne sont peut-être pas assurées par l'Assurance-santé de l'Ontario. « Admissibilité » désigne, de son côté, les demandes faites par des personnes qui ont présenté une demande pour être ou continuer d'être assurées.

2014-2015	Nouvelles demandes d'appels reçues	Appels ayant fait l'objet d'un règlement avant la tenue d'une audience ¹⁴	Appels ayant fait l'objet d'un règlement après la tenue d'une audience ¹⁵
<i>Loi sur l'assurance-santé</i> - Services	185	162	60
<i>Loi sur l'assurance-santé</i> - Admissibilité	64	45	8
Total	249	207	68

La majorité des appels font l'objet d'un règlement avant la tenue d'une audience. Souvent, après avoir échangé tous les renseignements pertinents et avoir discuté ensemble, les deux parties retirent ou abandonnent l'appel. De plus, les renseignements que reçoit l'Assurance-santé de l'Ontario peuvent confirmer le bien-fondé de l'appel. Celle-ci conviendra alors que le client est admissible ou que le service peut être payé au client, avant la tenue d'une audience. Par ailleurs, une petite proportion des appels font aussi l'objet d'un règlement avant la tenue d'une audience en raison de résolutions administratives ou de l'inadmissibilité de demandes d'appel, conformément à la compétence de la CARSS.

Parmi tous les appels interjetés en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé* et ayant fait l'objet d'un règlement après la tenue d'une audience, 13 % ont mené à une décision de la CARSS invalidant intégralement ou partiellement la décision de l'Assurance-santé de l'Ontario. Il importe de remarquer que la CARSS peut recevoir une nouvelle demande d'audience à un exercice donné, mais que l'audience peut être tenue à un exercice différent. Par conséquent, il est possible que les nouveaux appels n'aient pas tous fait l'objet d'un règlement au cours de l'exercice pendant lequel ils ont été déposés.

Le 1^{er} avril 2011, des modifications au Règlement 552 pris en application de la *Loi sur l'assurance-santé* [modifiée par le Règl. de l'Ont. 83/11 (faisant maintenant partie du Règlement 552)] sont entrées en vigueur, entraînant des changements en ce qui a trait aux critères d'admissibilité de l'Assurance-santé de l'Ontario relativement aux services dispensés hors du pays. Parmi ces critères, mentionnons l'obligation d'obtenir le consentement écrit d'un médecin spécialisé dans le domaine du service pour lequel un remboursement est demandé. Bien que la CARSS ait ressenti une diminution de son volume de demandes d'appel en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, on ignore si cette diminution a un lien avec les effets des modifications au Règlement 552.

¹⁴ Comprend les dossiers clos en raison d'un abandon, d'un retrait, d'une absence de compétence ou d'une résolution administrative.

¹⁵ Dossiers clos lors du prononcé de la décision finale.

Le 1^{er} juillet 2010, une nouvelle loi, la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, est venue remplacer trois lois qui régissaient auparavant les activités de la CARSS, soit la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les établissements de bienfaisance*. Aux termes de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, un nouveau système de gouvernance a été mis en place pour les foyers de soins de longue durée en Ontario. Cette loi a été instituée afin d'améliorer le cadre de responsabilisation des foyers de soins de longue durée en ce qui a trait aux soins, aux traitements et au bien-être des résidents. La Loi prévoit de nouvelles mesures de vérification du respect de la loi ainsi que de nouveaux types d'ordonnances, et confère en outre des droits d'appel ou de révision liés à ces nouvelles mesures et à ces nouveaux types d'ordonnances.

E. ACTIVITÉS RÉCENTES DES CONSEILS DE SANTÉ

La *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* vise à ce que les tribunaux décisionnels agissent d'une façon responsable, transparente et efficace, tout en étant indépendants dans leur prise de décisions. Tel qu'il est exigé par la Loi, les conseils de santé ont préparé les documents de gouvernance et de responsabilisation suivants :

1. Énoncé de mandat et de mission;
2. Politique en matière de consultation;
3. Politique relative aux normes de service;
4. Plan d'éthique;
5. Cadre de responsabilisation des membres;
6. Protocole d'entente;
7. Plan d'activités;
8. Rapport annuel.

Conformément aux exigences de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* en matière d'examen régulier de ces documents, les conseils de santé sont en train de mettre à jour un certain nombre de ces documents. Une fois que ces changements auront été approuvés, ils deviendront disponibles sur les sites Web de la CARPS et de la CARSS.

À la fin de 2008, la présidente de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé a également été nommée présidente de la Commission d'appel et de révision des services de santé. Depuis ce temps, d'importantes mesures ont été prises en vue de regrouper les politiques et les règles de chaque conseil de santé, de manière à assurer l'uniformité entre elles. Dans le but d'améliorer la gouvernance et d'accroître la capacité d'encadrement des conseils de santé, ainsi que d'offrir un meilleur accès aux services régionaux, les commissions ont converti au début de 2010 trois des quatre postes de vice-président à temps partiel en des postes à temps plein. Les conseils de santé sont donc maintenant dotés de trois vice-présidents à temps plein. Ces vice-présidents ainsi qu'un nombre grandissant de membres occupant un poste à temps partiel font l'objet d'une nomination conjointe à la CARPS et à la CARSS, donnant lieu ainsi à une souplesse accrue sur le plan de l'affectation des ressources, à l'amélioration de la prestation des services dans l'ensemble de la province ainsi qu'à la mise sur pied d'un programme de formation commun efficace.

La composition des membres des conseils de santé étant en constante évolution, on constate également une augmentation du nombre de membres francophones, ce qui a pour effet d'améliorer la prestation des services en français. Au 31 décembre 2015, les conseils de santé comptaient 48 membres, dont 34 faisaient l'objet d'une nomination conjointe à la CARPS et à la CARSS, ce qui représente approximativement 70 % du nombre total des membres. En 2016, les conseils de santé prévoient recruter d'autres membres ayant fait l'objet d'une nomination conjointe et continueront de mettre en place un groupe de membres qui est représentatif de la population diversifiée de l'Ontario. L'objectif des conseils de santé réside dans un groupe de membres diversifié qui comprendrait des membres ayant des bagages culturels (ethniques et religieux) différents, de diverses régions géographiques (à l'extérieur de la RGT), et inclusif, sans égard à l'orientation sexuelle et aux besoins d'accessibilité.

Les conseils de santé sont parvenus, dans une grande mesure, à diminuer leur nombre total de dossiers actifs. Bien que le nombre de dossiers reçus puisse fluctuer de mois en mois, la durée moyenne du processus demeure de moins d'un an. Dans l'optique d'augmenter davantage l'efficacité du processus, et ce, tout en réduisant son impact sur l'environnement, les deux commissions ont adopté la transmission électronique des documents comme mesure visant à moderniser leurs activités. Les commissions poursuivent leur collaboration avec les ordres de réglementation afin d'élaborer des procédures à cette fin et de veiller à ce que la recherche de gains d'efficacité ne se fasse pas au détriment de la protection des renseignements personnels sur la santé.

Tous les nouveaux membres des conseils de santé reçoivent du perfectionnement professionnel, à commencer par un aperçu du mandat et des activités des conseils ainsi qu'un cours d'initiation à la rédaction des décisions. Le programme de perfectionnement continu et la formation pour les membres comprennent de la formation en rédaction de décisions, en examens de dossiers, en méthodes de gestion des dossiers et en mises à jour sur les intervenants, les lois et le tribunal. Les conseils de santé offrent également une formation à l'intention des membres qui assurent la présidence et des animateurs de la conférence de cas ainsi que du mentorat pour promouvoir le perfectionnement continu pour les membres. L'instauration d'un bulletin pour les membres et le personnel permet aussi de faire le point régulièrement sur les nouveautés. En axant au cours des dernières années leurs activités sur la formation lors du renouvellement de l'adhésion, les conseils de santé ont jeté des bases solides pour assurer une prestation de services de grande qualité au cours des années à venir.

Les conseils de santé sont déterminés à respecter les principes décrits dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en faisant en sorte que les personnes handicapées aient le même accès que le reste de la population et puissent bénéficier des services de ceux-ci. Ils respectent en outre les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris les Normes d'accessibilité intégrées, rendues publiques en 2011 sous la forme du Règl. de l'Ont. 191/11.

Les conseils de santé ont continué à collaborer avec le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono et avec le Programme de formation à la préparation de sommaires et aux fonctions de commis aux cas. Dans le cadre du programme, dix étudiants bénévoles inscrits en droit à la faculté de droit de l'Université de Toronto, à la Osgoode Hall Law School de l'Université York et à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa ont participé à des projets spéciaux : ils ont collaboré avec les conseils de santé à la rédaction de sommaires et rempli les fonctions de clerks pour des comités d'appels des conseils.

Dans leurs efforts continus visant à promouvoir les principes d'accès à la justice, les conseils de santé ont participé aux travaux du Comité d'accès à la justice du Conseil des tribunaux administratifs canadiens dans le but d'élaborer des critères nationaux en vue de faciliter les procédures pour les parties qui se représentent elles-mêmes. Les conseils de santé continuent à améliorer l'accès à leurs processus au moyen du regroupement de leurs règles de pratique et de procédure récemment achevé et de directives de pratique exhaustives, en ayant recours à des principes formulés en termes simples et clairs. Outre les 101 sommaires rédigés dans un langage simple qui ont été publiés sur le site de CanLII en 2013-2014, 100 autres sont mis à la disposition des intéressés sur CanLII dans les deux langues officielles, ce qui permet d'améliorer considérablement l'accessibilité des Ontariennes et Ontariens aux décisions des conseils de santé.

À l'aide d'un modèle de gouvernance provincial, les conseils de santé mettent l'accent sur leur priorité de prestation de services qui consiste à écourter le cycle de traitement des dossiers tout en offrant des services de très grande qualité et en veillant à ce que le processus décisionnel respecte les principes d'équité, d'ouverture et de transparence.

F. ANALYSE DU CONTEXTE

Évaluation interne

Forces

- Les membres et le personnel souscrivent pleinement aux valeurs et à la mission des conseils de santé.
- Un programme complet de formation est en place pour les membres des conseils de santé.
- Chaque conseil de santé a un site Web public spécialisé possédant une section sécurisée pour les ressources des membres que le personnel et les membres peuvent visiter pour obtenir des renseignements à jour dans le domaine juridique, sur la gouvernance et la responsabilité.
- Le Secrétariat offre d'excellents services de soutien administratif.
 - L'infrastructure de base est en place (locaux, ameublement, équipement).
 - La souplesse des ressources fait en sorte que les conseils de santé sont en mesure de faire face à un volume variable de dossiers à traiter.
- Les conseils de santé ont établi une philosophie consistant à appliquer les principes de transparence et d'accès à la justice, dans le cadre de leurs activités et procédures.

Faiblesses

- Les conseils de santé offrent à leurs membres de la formation interne en vue d'accroître le nombre de dossiers réglés avant la tenue d'une audience. Il leur est toutefois difficile de réaliser cet objectif sans un accès à de la formation spécialisée externe.
- Le poste actuellement vacant à la CARPS, soit un poste de vice-président à temps plein, a imposé de la pression aux efforts visant à assurer une prestation complète de services relativement à tous les aspects des processus décisionnels.
- Le Secrétariat établit les priorités de ses politiques et de ses règles afin de mettre un terme aux problèmes d'accessibilité.
- La plupart des personnes qui présentent une demande devant les conseils de santé ne sont pas représentées par un avocat.
- Les sites Web et les autres technologies de l'information des conseils de santé sont limités. Des ressources humaines et financières sont nécessaires afin de veiller à ce qu'ils soient à jour, de faciliter l'accès du public aux ressources de la Commission, de demeurer au fait des sites Web et des normes de modernisation qui sont toujours appelées à changer, de manière à assurer la prestation de services courants d'audience aux deux commissions et de satisfaire d'ici 2014 aux exigences minimales énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Évaluation externe

Forces

- Le public connaît bien Internet et les sites Web des conseils de santé, et s'attend à être en mesure d'y trouver des renseignements à jour.
- Les sites Web des conseils de santé procurent différentes méthodes par lesquelles le public peut contacter les Commissions, notamment par voie électronique, par téléphone, par télécopieur ou par écrit, de même qu'en personne au cours des heures de bureau régulières. Le public est davantage familiarisé et réceptif à la transmission électronique et aux communications en ligne avec les organismes gouvernementaux.
- Chaque nouveau dossier représente une nouvelle chance de faire une bonne impression puisque peu de parties requérantes ont déjà fait appel aux services des conseils de santé.
- Les membres des conseils de santé participent à un certain nombre de tribunaux décisionnels locaux, provinciaux et nationaux qui contribuent à la formation continue des membres des conseils de santé et qui font mieux connaître le rôle important de la CARPS et de la CARSS.

- Le modèle de tenue des audiences et d'examens des conseils de santé dans toute la province permet à toutes les Ontariennes et tous les Ontariens d'avoir un meilleur accès à la justice. Les conseils de santé peuvent s'occuper d'affaires portées à leur attention à Toronto, à London, à Windsor, à Ottawa, à Kingston, à Hamilton et dans le Nord de l'Ontario.

Faiblesses

- Comparativement à l'exercice 2013-2014, le nombre de demandes qu'a reçues la CARPS concernant l'examen des plaintes est élevé. Cette situation peut présenter une difficulté au niveau du traitement des affaires en une période que prévoient les parties d'un tribunal décisionnel financé par le gouvernement provincial et accroître la pression sur le personnel et les membres en nombre limité des conseils de santé.
- Le nombre de dossiers de la CARSS affiche une hausse, tandis que le nombre global de demandes d'audiences ou d'examens en vertu des autres lois qui entrent dans le champ de compétence de la compétence de la CARSS, comme la *Loi sur l'immunisation des élèves* et la *Loi sur les établissements de santé autonomes*, continue à être imprévisible et par conséquent difficile à extrapoler. Il y a très peu de tribunaux décisionnels liés à la santé qui ont des mandats similaires à ceux de la CARPS et de la CARSS à l'extérieur de l'Ontario, ce qui fait diminuer les possibilités de meilleures pratiques et de partage des connaissances pour les organismes qui n'ont pas de lien de dépendance avec le ministère.

G. PLAN STRATÉGIQUE DES CONSEILS DE SANTÉ

Vision

En 2019, les conseils de santé demeureront de précieux partenaires, contribuant à la prestation de soins de santé de qualité en Ontario.

Ils seront appréciés de toutes les parties intéressées, y compris des utilisateurs du système de soins de santé, des ordres régissant les professions de la santé réglementées, du Régime d'assurance-santé de l'Ontario, des professionnels de la santé, du gouvernement de l'Ontario et des membres du public, pour la qualité, la cohérence et l'objectivité de leurs décisions. Représentants de la diversité de la société ontarienne, les conseils de santé rempliront leur rôle de surveillance avec transparence, efficacité et efficience. Ils feront en outre figure d'autorité parmi les tribunaux administratifs de l'Ontario pour ce qui est de la mise en place de cadres de gouvernance et de responsabilisation. Les membres des conseils de santé et les employés du Secrétariat des conseils de santé s'emploieront à apporter des améliorations continues aux processus utilisés ainsi qu'à obtenir de meilleurs résultats pour offrir un service de qualité aux Ontariennes et aux Ontariens.

H. PRIORITÉS STRATÉGIQUES ET MESURES DE RENDEMENT

Les conseils de santé se sont fixé cinq grands objectifs pour la période allant de 2016 à 2019 :

1. Les conseils de santé seront de précieux partenaires en ce qui a trait à la prestation de soins de santé en Ontario, appréciés de toutes les parties intéressées, y compris des utilisateurs du système de soins de santé, des ordres, des professionnels de la santé, du gouvernement de l'Ontario et de la population.
2. Les conseils de santé seront reconnus pour la qualité et l'objectivité de leurs décisions ainsi que pour leur gestion efficace des appels, depuis la réception de la demande jusqu'au règlement de l'affaire.
3. Les membres des conseils de santé représenteront et respecteront la diversité de la société ontarienne.
4. Le personnel du Secrétariat des conseils de santé s'efforcera d'apporter des améliorations continues aux processus employés et d'obtenir de meilleurs résultats. Soucieux de la qualité du service, celui-ci mettra en œuvre des mesures d'écologisation et de modernisation qui permettront d'utiliser les ressources de façon optimale.
5. Les membres des conseils de santé participeront régulièrement à des séances de formation et d'éducation continue, axées sur la facilitation de conférences préparatoires et sur l'application des principes d'accès à la justice.

Certaines mesures seront prises en vue d'atteindre ces objectifs. Dans le tableau qui suit, chaque mesure est accompagnée de résultats escomptés et de mesures de rendement afin qu'il soit possible de suivre les progrès réalisés et de déployer des efforts supplémentaires, au besoin, pour réaliser ces buts. Voici les mesures que les conseils de santé entendent prendre.

Priorité n° 1 :

Les conseils de santé seront de précieux partenaires en ce qui a trait à la prestation de soins de santé généraux en Ontario, appréciés de toutes les parties intéressées, y compris des utilisateurs du système de soins de santé, des ordres régissant les professions de la santé réglementées, des professionnels de la santé, du gouvernement de l'Ontario et de la population.

Mesures	Résultats escomptés	Mesures de rendement
Les ressources publiques seront accessibles à partir d'un site Web et les membres de la Commission pourront avoir accès à des ressources, grâce à un accès en ligne sécurisé.	Les parties requérantes et les parties intimées auront accès aux décisions en ligne. Un site Web partagé et sécurisé permettra aux parties et aux membres de la Commission d'avoir accès instantanément aux communications électroniques et d'accroître la sécurité des documents.	• Diminution du nombre de demandes de renseignements généraux • Cohérence accrue quant aux motifs de la décision rendue aux parties • Diminution de la dépendance financière aux services de messagerie • Envoi et réception rapides de messages en lien avec une affaire
La CARPS améliorera la communication avec les ordres.	Des mesures proactives seront prises à l'égard des problèmes institutionnels et des problèmes de procédure, rehaussant ainsi l'expérience des parties requérantes et intimées dont la cause a été soumise à la Commission.	• Tenue périodique d'une réunion à l'intention des intéressés • Tenue de séances d'éducation destinées aux membres des conseils des ordres et visant à donner un aperçu des activités et du domaine de compétence de la Commission
La CARSS améliorera la communication avec le directeur général du Régime d'assurance-santé de l'Ontario.	Des mesures proactives seront prises à l'égard des problèmes institutionnels et des problèmes de procédure, rehaussant ainsi l'expérience des parties requérantes prenant part au processus d'audience.	• Tenue de réunions régulières avec le directeur général du Régime d'assurance-santé de l'Ontario ou avec son délégué afin de travailler de façon concertée à la résolution des problèmes institutionnels pouvant avoir été relevés
La Commission optimisera la prestation des services en envisageant la possibilité d'établir des partenariats communautaires.	Les conseils de santé contribuent au perfectionnement des juristes, les sensibilisant davantage au droit administratif de la santé et suscitant un intérêt accru de leur part pour ce domaine du droit, tout en concourant, de manière rentable, au succès des initiatives, des travaux de	• Rédaction et mise à la disposition du public de sommaires (résumés d'une décision rendue par la Commission qui précède le texte intégral de l'avis dans lequel sont énoncés les motifs de la décision) et traduction en français de ceux-ci dans 25 % des cas où la Commission rend une décision • Les membres du public pourront consulter des outils mis à jour régulièrement qui les aideront à se préparer à une audience ou à un examen de la Commission.

	recherche et des projets de la Commission.	• Fonctionnant sans lien de dépendance, les conseils de santé s'associeront avec la Medico-Legal Society of Toronto et le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono pour identifier les parties requérantes qui ne sont pas représentées par un avocat afin de les diriger vers un programme de défense des droits par des étudiants.
La CARSS élaborera des stratégies visant à accroître la communication avec les fonctionnaires investis des pouvoirs conférés par la <i>Loi sur l'immunisation des élèves</i> et la <i>Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires</i> .	Des mesures proactives seront prises à l'égard des problèmes institutionnels et des problèmes de procédure, rehaussant ainsi l'expérience des parties requérantes prenant part au processus d'audience.	• Rencontre avec des représentants des bureaux de santé publique afin de régler tout problème institutionnel pouvant avoir été décelé • Prise de contact avec les directeurs qui relèvent du médecin hygiéniste ou avec des inspecteurs en santé publique, afin de discuter des problèmes soulevés

Priorité n° 2 :

Les conseils de santé seront reconnus pour la qualité et l'objectivité de leurs décisions ainsi que pour leur gestion efficace des appels, depuis la réception de la demande jusqu'au règlement de l'affaire.

Mesures	Résultats escomptés	Mesures de rendement
Le Secrétariat des conseils de santé disposera de la structure et de la formation nécessaires pour offrir un excellent service à sa clientèle.	Les parties requérantes et intimées sauront à qui s'adresser pour discuter de leur dossier, et recevront du Secrétariat des renseignements actuels et exacts.	• Respect du cycle d'un dossier s'accompagnant d'un délai de 10 mois dans la plupart des cas, depuis la réception des dossiers jusqu'au prononcé de la décision définitive et des motifs d'une telle décision • Respect de tous les délais prescrits par les lois • Réduction du nombre de demandes reçues de l'ombudsman de l'Ontario
Des politiques et des procédures très précises à l'intention des employés qui traitent directement avec le public seront établies et de la formation sur le service à la clientèle leur sera donnée.	Le Secrétariat des conseils de santé sera pleinement accessible à toutes les Ontariennes et à tous les Ontariens.	• Conformément à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>, les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle seront atteintes à l'intérieur des délais prescrits. • Conformément à la <i>Loi sur les services en français</i>, les services et les communications fournis par les conseils de santé sont accessibles en anglais et en français.
Les membres du public ont facilement accès à des renseignements généraux grâce à des fiches descriptives sur les politiques, les procédures, les lignes directrices et les processus qui sont mises à leur disposition, sous forme électronique ou imprimée.	Les services offerts par les conseils de santé sont de très grande qualité et la prestation de ceux-ci se fait de façon uniforme, ce qui se traduit par une expérience positive pour les parties et les intéressés.	• Les Règles de pratique regroupées et les Directives de pratique des conseils de santé sont vérifiées, révisées et élaborées de manière à tenir compte de l'évolution des pratiques exemplaires. • La Foire aux questions fait l'objet de mises à jour et des renseignements y sont ajoutés afin de mieux définir les activités et le domaine de compétence des conseils de santé. • Les sites Web des conseils de santé font l'objet de mises à jour régulières afin de tenir compte des modifications apportées aux politiques et aux procédures.

Priorité n° 3 :

Les membres des conseils de santé représenteront et respecteront la diversité de la société ontarienne.

Mesures	Résultats escomptés	Mesures de rendement
Lorsqu'un siège deviendra vacant, la présidente proposera des personnes en vue de leur nomination. Ces personnes posséderont des expériences variées, proviendront de différentes régions et auront des antécédents diversifiés, ce qui contribuera à accroître la diversité de l'effectif des conseils de santé.	Mettre en place un conseil de santé qui reflète la diversité de la société ontarienne. Les conseils de santé mèneront des examens à l'extérieur de Toronto, y compris dans les régions d'Ottawa-Kingston, de London-Windsor, de North Bay-Sudbury et à Thunder Bay. Les examens et les audiences se dérouleront en français, sur demande.	• Nombre de membres vivant à l'extérieur de Toronto ou faisant partie d'une communauté culturelle de l'Ontario • Toutes les parties seront informées de leur droit de demander à ce que leur cas soit entendu dans un centre régional, ce qui fera en sorte qu'au moins 30 % des causes seront entendues à l'extérieur de la région du grand Toronto. • Toutes les parties seront informées qu'elles sont en droit d'exiger que les procédures se déroulent soit en anglais, soit en français, soit dans les deux langues officielles. Toutes les personnes qui présenteront une demande visant le déroulement des procédures en français verront les procédures assurées par du personnel et un tribunal francophones.
De la formation est offerte aux membres et aux employés afin de veiller à ce que ceux-ci disposent des ressources nécessaires qui leur permettront de comprendre et de respecter les exigences et les besoins uniques des divers clients.	Les parties, les intéressés, les membres et les employés se sentiront valorisés et écoutés à l'intérieur des conseils de santé, et développeront un sentiment de sécurité.	• Tous les membres et les employés ont participé à de la formation sur la diversité et sur l'accessibilité. • Tous les membres et les employés ont participé à de la formation concernant les obligations de la Commission en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i>. • Les membres et les employés suivront de la formation qui leur permettra de cerner les besoins de la communauté autochtone et d'y répondre. • Les commentaires écrits reçus des groupes intéressés sont positifs. Les conseils de santé appliquent les recommandations visant à obtenir certaines améliorations, lorsque c'est possible.

Priorité n° 4 :

Le personnel du Secrétariat des conseils de santé s'efforcera d'apporter des améliorations continues aux processus employés et d'obtenir de meilleurs résultats. Soucieux de la qualité du service, celui-ci mettra en œuvre des mesures d'écologisation et de modernisation qui permettront d'utiliser les ressources de façon optimale.

Mesures	Résultats escomptés	Mesures de rendement
Des mesures d'écologisation seront mises en œuvre et auront des effets positifs à plusieurs égards, non seulement sur l'environnement, mais également en ce qui a trait à la rentabilité, à l'optimisation des ressources et à l'efficacité opérationnelle.	On mettra en place un milieu de travail plus écologique et moins énergivore, ce qui permettra de réaliser des économies à long terme sur le plan de la distribution et de la production. De plus, les paramètres de sécurité pour les documents électroniques permettront d'augmenter le niveau de protection des renseignements personnels sur la santé.	• Engagement et élargissement continus des succès atteints au cours du dernier exercice, dont : - Réduction de 50 % du volume de papier acheté - Maintien de la remise par voie électronique des documents relatifs aux audiences et aux examens à tous les membres - Diminution de 25 % des coûts d'impression des documents utilisés pour les examens et les audiences - Augmentation de la quantité de ressources d'apprentissage et de perfectionnement accessibles en ligne pour les membres.
Les mesures de modernisation feront en sorte d'améliorer l'accès aux conseils de santé, d'augmenter la sécurité des renseignements et de faciliter la participation des membres, lesquels siègent à temps partiel et habitent des zones géographiques distinctes.	Les parties et les membres ont accès à des documents et sont en mesure d'en téléverser sur le forum d'un site partagé, permettant ainsi de disposer d'une sécurité accrue et d'un meilleur accès aux services.	• Mise à la disposition en format électronique de la plupart des documents utilisés dans le cadre des audiences et des examens pour les parties et les intéressés • Règles de pratique et Directives de pratique fournissant des directives concernant la transmission électronique de documents • Mise en œuvre d'un projet pilote afin de vérifier l'efficacité de différents outils technologiques
	Les parties, les intéressés et les membres peuvent se prévaloir pleinement des services facilement accessibles des conseils de santé d'une façon qui soit économique, pratique et adaptée à leurs besoins.	• Les sites Web seront repensés afin de répondre à tous les besoins en matière d'accessibilité et aux exigences linguistiques liées à l'utilisation du français. • Des formulaires remplissables en ligne sont mis à la disposition des membres du public. • On tire profit au maximum des occasions d'offrir aux membres et aux employés de la formation, au moyen d'outils disponibles en ligne, comme la webdiffusion, la conférence vidéo et la téléconférence.

Priorité n° 5 :

Les membres des conseils de santé participeront régulièrement à des séances de formation et d'éducation continue, axées sur la facilitation de conférences préparatoires et sur l'application des principes d'accès à la justice.

Mesures	Résultats escomptés	Mesures de rendement
Tous les membres recevront de la formation sur la tenue d'une audience et sur le traitement respectueux des parties qui ne sont pas représentées par un avocat.	Les parties requérantes et intimées se sentent respectées, et estiment qu'on a écouté leurs opinions et qu'on a tenu compte de celles-ci. Les membres acquièrent, tiennent à jour et développent des compétences et des connaissances, afin de mettre en application la législation tel qu'il a été prévu et d'inspirer confiance aux parties au moyen d'un processus transparent et équitable des conseils de santé.	• Programme de formation offert à l'intention des membres qui assurent la présidence. Ce programme comprendra un programme de mentorat ainsi que des séances de groupe visant à assurer l'uniformité et à accroître les connaissances et les compétences des membres. • Programme d'éducation continue offert aux membres deux fois par année • Formation thématique, dans des domaines ciblés (conférence préparatoire ou conférences d'examen des dossiers, divulgation, inscription, modifications législatives, rédaction de décisions, LAPHO, etc.) • La Commission continue de viser en moyenne, pour la majorité de ses cas, à ce qu'il s'écoule trois mois entre la date de l'audience ou de l'examen et le prononcé de la décision définitive.
Certains membres recevront de la formation sur la facilitation de conférences préparatoires.	Les parties requérantes et intimées se sentent respectées, et estiment qu'on a écouté leurs opinions et qu'on a tenu compte de celles-ci. Les membres acquerront, mettront à jour et développeront des aptitudes pour l'analyse, la résolution de problèmes et la négociation, de manière à parvenir à une entente, avant la réalisation d'un examen ou la tenue d'une audience.	• Élaboration et autorisation de possibilités de formation offertes par des organisations fiables, en conformité avec les directives énoncées dans les politiques des conseils de santé • Prestation d'un programme de formation de facilitateur efficace et durable • Certificat ou titre attestant qu'une personne a participé au programme et l'a suivi avec succès

I. BESOINS EN MATIÈRE DE RESSOURCES

Les besoins des conseils de santé en matière de ressources s'ajoutent à ceux du Secrétariat. Afin de parvenir à mettre en application les mesures décrites dans le présent plan, le Secrétariat doit maintenir l'effectif prévu dans le plan de dotation et continuer de faire preuve d'originalité quant à l'utilisation de ses ressources financières et de ses ressources en matière d'ITI. Le Secrétariat doit notamment tenter d'accroître les ressources disponibles ou revoir son utilisation des ressources afin de permettre la réalisation de progrès en ITI, ce qui se traduira par une efficacité opérationnelle et financière accrue.

Les fonds versés au Secrétariat sont prélevés à même le Trésor. Tous les besoins particuliers en matière de ressources ne sont pas détaillés, car ils se rapportent à chaque organisme, à la fois pour les dépenses engagées dans le passé ainsi que pour les dépenses prévues. Certaines dépenses, comme les dépenses liées aux salaires – y compris celles du personnel et celles des membres qui siègent à temps plein aux conseils de santé – ainsi que les dépenses liées aux installations ne sont pas comprises dans les données sur les besoins en matière de ressources. Il serait arbitraire de déterminer la part des coûts qui devrait être attribuée à chaque conseil de santé. Ces coûts sont inclus dans le cycle de planification financière du Secrétariat. Les conseils de santé présenteront au Ministère les coûts réels ainsi que prévisionnels.

Les conseils de santé prévoient qu'un investissement en ressources sera nécessaire au cours des trois prochaines années pour faire face au volume de travail prévu.

CARPS					
Charge de travail	<u>2014 à 2015</u>	<u>2015 à 2016</u>	<u>2016 à 2017</u>	<u>2017 à 2018</u>	<u>2018 à 2019</u>
	Réelle	Estimation du volume de travail			
Nouvelles demandes d'appel reçues	768	850	850	850	850
Conférences préparatoires aux examens ou aux audiences	762	650	650	650	650
Examens et audiences	500	550	550	550	550
Décisions émises	484	500	500	500	500
CARSS					
Charge de travail	<u>2014 à 2015</u>	<u>2015 à 2016</u>	<u>2016 à 2017</u>	<u>2017 à 2018</u>	<u>2018 à 2019</u>
	Réelle	Estimation du volume de travail			
Nouvelles demandes d'appel reçues	295	300	300	300	300
Conférences préparatoires aux examens ou aux audiences	561	300	300	300	300
Audiences	115	100	100	100	100
Décisions émises	73	100	100	100	100

Outre ces besoins du Secrétariat, les conseils de santé requièrent des ressources financières pour remplir le mandat qui leur est prescrit par la loi. Voici donc le détail de ces besoins, présenté selon le mode de présentation matérielle des rapports annuels des conseils de santé.

CARPS ¹⁶					
	<u>2014 à 2015</u>	<u>2015 à 2016</u>	<u>2016 à 2017</u>	<u>2017 à 2018</u>	<u>2018 à 2019</u>
<u>Indemnités journalières</u> ¹⁷	Réelle	Besoin financier prévu			
Participation aux délibérations	257 392	270 261	270 261	270 261	270 261
Préparation des délibérations	243 922	256 118	256 118	256 118	256 118
Rédaction de décisions	373 215	391 876	391 876	391 876	391 876
Divulgarion	231 055	242 608	242 608	242 608	242 608
Éducation et administration ¹⁸	226 060	237 363	237 363	237 363	237 363
Conférences préparatoires aux examens ou aux audiences	114 466	120 189	120 189	120 189	120 189
<u>Autres dépenses</u>					
Services de sténographes judiciaires	3 741	3 928	3 928	3 928	3 928
Services juridiques	173 140	180 000	180 000	180 000	180 000
Communications ¹⁹	43 608	45 788	45 788	45 788	45 788
Déplacements ²⁰	99 405	104 375	104 375	104 375	104 375
TOTAL	1 766 004 \$	1 852 506 \$	1 852 506 \$	1 852 506 \$	1 852 506 \$
CARSS					
	<u>2014 à 2015</u>	<u>2015 à 2016</u>	<u>2016 à 2017</u>	<u>2017 à 2018</u>	<u>2018 à 2019</u>
<u>Indemnités journalières</u>	Réelle	Besoin financier prévu			
Participation aux délibérations	78 701	82 636	82 636	82 636	82 636
Préparation des délibérations	58 377	61 296	61 296	61 296	61 296
Rédaction de décisions	62 491	68 740	68 740	68 740	68 740
Éducation et administration	89 704	94 189	94 189	94 189	94 189
Conférences préparatoires aux examens ou aux audiences	95 765	100 553	100 553	100 553	100 553
<u>Autres dépenses</u>					
Services de sténographes judiciaires	17 784	18 673	18 673	18 673	18 673
Services juridiques	127 050	135 000	135 000	135 000	135 000
Communications	21 750	22 838	22 838	22 838	22 838
Déplacements	30 412	31 933	31 933	31 933	31 933
TOTAL	582 034 \$	615 858 \$	615 858 \$	615 858 \$	615 858 \$

¹⁶ Tous les montants sont en dollars canadiens.

¹⁷ Membre représentant du public = 398 \$; vice-présidence = 491 \$.

¹⁸ Comprend les coûts liés à la participation aux séances d'éducation (interne et externe), aux travaux des comités et au temps de déplacement.

¹⁹ Comprend les coûts des services de traduction, de location de locaux à l'extérieur, des services de sécurité, des fournitures de bureau et de l'inscription à des conférences.

²⁰ Comprend le coût des frais de déplacement, des repas et de l'hébergement conformément à la Directive de la FPO et à la Directive sur les frais de repas et d'hospitalité.

J. ANALYSE DES RISQUES

Toute décision ou mesure prise par les organismes décisionnels du secteur de la santé s'accompagne nécessairement de certains risques. Les fondements du cadre législatif dans lequel évoluent les conseils de santé ainsi que la structure solide de gouvernance et de contrôle en place contribuent à atténuer ces risques. Aux fins de la présente analyse, ces risques sont divisés en cinq catégories distinctes :

- risques stratégiques;
- risques liés à la responsabilisation et à l'observation;
- risques opérationnels
- risques liés à la main-d'œuvre
- risques liés à l'infrastructure et à la technologie de l'information (ITI).

Risques stratégiques

La compétence conjointe des conseils de santé est à la fois étendue et complexe, et est assortie d'un pouvoir supplémentaire permettant à ceux-ci d'interpréter les questions touchant les droits de la personne et la Charte²¹. Un comité indépendant, qui est chargé d'interpréter et d'appliquer la législation, se prononce sur chaque cas. Une incapacité à faire preuve d'uniformité et de justesse dans l'interprétation et l'application de la législation entraînerait chez les Ontariennes et les Ontariens une perte de confiance à l'égard de l'accès à la justice et à l'égard du secteur des soins de santé.

Les conseils de santé ont recours à un certain nombre de stratégies d'atténuation afin de réduire au minimum les risques stratégiques. Une équipe de direction dynamique, composée du président à temps plein ainsi que du vice-président à temps plein et du vice-président à temps partiel, s'emploie à mettre en place un mécanisme de soutien proactif et réactif pour l'ensemble des membres. Les conseils de santé ont instauré un programme de formation complet, allant de la formation destinée aux nouveaux membres jusqu'à du mentorat et de la formation continue pour les membres déjà en fonction. Grâce à l'accès à un avocat indépendant, les conseils de santé peuvent se faire conseiller en permanence et obtenir des avis d'interprétation relativement à leur propre compétence et à des concepts légaux, qui posent ou poseront des difficultés aux conseils de santé.

Risques liés à la responsabilisation et à l'observation

Les conseils de santé reçoivent du Secrétariat un soutien administratif et une aide pour la gestion des dossiers. Aucune ressource humaine ni financière n'est allouée à un conseil de santé en particulier. Le Secrétariat se voit plutôt accorder un budget. Les ressources financières et humaines sont distribuées conformément au mandat du Secrétariat, qui consiste notamment à aider les organismes décisionnels à remplir leurs obligations légales.

Les dépenses gouvernementales font l'objet d'une surveillance accrue, en particulier celles des organismes, des conseils et des commissions. Toutefois, il est difficile d'assurer la transparence des dépenses d'un organisme décisionnel donné, en raison de la structure commune de répartition des ressources du Secrétariat. L'impression que certains coûts engagés par un conseil de santé donné pourraient être reportés à titre de frais généraux du Secrétariat, comme les salaires des employés ou ceux des membres à temps plein, entraîne des risques. Ces risques, toutefois, sont atténués par les énormes gains d'efficacité financière et opérationnelle engendrés par l'utilisation d'une structure commune de répartition des ressources. La capacité de transférer des ressources en fonction du volume variable de dossiers que reçoivent les tribunaux décisionnels constitue peut-être le plus grand avantage d'une telle structure. Ce modèle commun de répartition des ressources est conforme aux tendances récentes observées dans le secteur des tribunaux administratifs de l'Ontario et aux recommandations faites dans le rapport Drummond, selon lesquelles le regroupement d'organismes est préconisé si celui-ci donne lieu à une optimisation de l'efficacité et de l'efficience. La responsabilité des conseils de santé est également étayée par l'affichage public des plans d'activités et des rapports annuels des conseils de santé, ce qui permet au

²¹ La CARSS n'est pas autorisée par la loi à entendre des arguments fondés sur la Charte. Cependant, elle est tenue d'appliquer les principes de la Charte lorsqu'elle prend des décisions.

public de visualiser l'affectation des ressources prudente sur le plan financier qui a trait aux exigences opérationnelles.

Risques opérationnels

Certaines lois, qui relèvent de la compétence des conseils de santé, exigent de la part de ces derniers qu'ils se plient à des échéanciers obligatoires concernant la tenue des audiences, la réalisation des examens ou le prononcé des décisions. Sur le plan de la procédure, il existe d'autres paramètres de traitement, qui ne sont pas exigés par la loi, mais consistent en des pratiques exemplaires définies par les conseils de santé. Un conseil de santé ne respectant pas les échéanciers imposés par la loi risquerait de perdre son pouvoir d'entendre ces causes et, de ce fait, pourrait priver les personnes concernées de leur droit d'entreprendre des démarches.

La durée du processus peut varier pour les dossiers dont aucun échéancier n'est fixé par la loi. Les conseils de santé doivent cependant concilier les besoins de chaque partie requérante afin de veiller à un traitement équitable des demandes, conforme aux principes de la justice naturelle.

Risques liés à la main-d'œuvre

Le fait de recevoir du Secrétariat une aide pour la gestion des cas et un soutien administratif assurés par 21 employés parmi lesquels 19 sont des agents négociateurs expose les conseils de santé à un risque, celui de voir le processus retardé à la suite du déclenchement d'une action syndicale. Les activités des conseils de santé ne sont pas considérées comme des services essentiels. Toutefois, l'exécution de leur mandat est d'une importance capitale pour les personnes qui sont parties prenantes au processus d'audience ou d'examen. Une interruption prolongée des services pourrait entraîner une perte de confiance en la capacité ainsi que dans le pouvoir des conseils de santé et du Ministère.

Il est fondamental que le Secrétariat se dote de personnel expérimenté et efficace afin d'assurer l'efficacité opérationnelle des conseils de santé et de faire en sorte que ceux-ci s'acquittent bien du mandat qui leur est dévolu par la loi. À ce titre, un programme d'éducation et de formation complet doit être mis en place pour tous les employés, en particulier pour les membres de l'équipe de gestion des cas. Un taux de vacance prolongé ou une nouvelle réduction du nombre d'employés (maintenant à 21) aurait une incidence sur la durée du processus de traitement des dossiers et pourrait nuire à la qualité des services fournis aux conseils de santé, puis, à son tour, au public.

Étant donné la complexité des affaires soumises aux conseils de santé, il est non seulement essentiel que les membres nommés proviennent de diverses collectivités de la province, mais également que ceux-ci comprennent les enjeux soulevés dans le cadre des examens, des audiences et des appels, lesquels se rapportent souvent à une spécialité, et qu'ils se penchent sur ces enjeux. Il est essentiel que les membres reçoivent la formation nécessaire pour disposer des connaissances, des ressources et des habiletés voulues pour mettre en place un tribunal compétent, tenant compte des principes d'équité et de transparence pour l'ensemble des parties, qu'elles soient représentées par un avocat ou qu'elles se représentent elles-mêmes.

Risques liés à l'infrastructure et à la technologie de l'information (ITI)

Les conseils de santé traitent des renseignements personnels sur la santé, de nature très confidentielle. Un manquement à la protection de ces renseignements personnels pourrait engendrer un risque important non seulement pour le Ministère, mais aussi pour la santé et le bien-être des personnes qui siègent aux conseils de santé. Les conseils de santé ont pris, par conséquent, certaines mesures afin d'atténuer ces risques. Les membres et les employés ont reçu de la formation sur les pratiques exemplaires concernant la sécurité en matière d'ITI, peuvent se servir uniquement de leur compte courriel du gouvernement ou d'un service de messagerie pour communiquer des renseignements liés à des examens et des audiences, et disposent de lecteurs chiffrés pour stocker les documents qui se rapportent aux conseils de santé. Outre ces précautions, l'élaboration d'un site Web partagé et sécurisé permettant l'échange de documents est en cours. Une fois en

ligne, celui-ci permettra d'accélérer le processus et d'accroître la sécurité des documents portant sur des affaires soumises aux conseils de santé.

Étant donné que le processus d'examen et d'audience, qui se veut très « administratif », nécessite un échange de documents entre les conseils de santé et les parties, les conseils de santé sont fortement tributaires des ressources d'ITI. Sans les ressources appropriées pour gérer et développer le ou les systèmes de gestion des cas et l'infrastructure informatique, les conseils de santé risquent de ne pas être en mesure de s'acquitter de leur mandat, tel qu'il est prévu par la loi. Un plan complet de continuité des activités est en place et une copie de secours de toutes les données des systèmes est effectuée quotidiennement et gardée à un emplacement extérieur.

Les conseils de santé sont ouverts au public. Leurs employés et leurs membres entretiennent des rapports quotidiens avec les parties. Pour diminuer le risque de violence physique et verbale, des mesures préventives ont été instaurées afin d'assurer la sécurité non seulement des membres et des employés, mais également celle du public et des parties dont l'affaire a été portée devant la Commission. Des procédures de planification des mesures d'urgence sont en place et les locaux destinés aux bureaux et à la tenue des audiences ont été conçus de manière à maximiser la sécurité à l'aide des ressources disponibles, tout en maintenant un milieu ouvert et accueillant.

K. PLAN DES COMMUNICATIONS

Les conseils de santé ont conscience que leur capacité à faire preuve de transparence et d'équité ainsi qu'à offrir un accès uniforme à la justice dépend de leur aptitude à établir et à entretenir des liens de communication solides avec le public et les intéressés. Pour rester en communication avec les parties, la principale stratégie adoptée consiste à mettre au point un modèle de gestion de cas pour la prestation des services. Cette nouvelle structure a été implantée aux conseils de santé en 2008 et repose sur le principe que toute partie à un appel recevra principalement des services d'un seul et même agent de gestion des cas, lequel s'occupera du dossier de celle-ci, depuis la réception de la demande jusqu'au prononcé de la décision définitive par la Commission. Cette structure vise à assurer la cohérence dans les communications faites aux parties et à offrir à ces dernières un niveau de service à la clientèle plus élevé et mieux adapté à leurs besoins.

Divers moyens de communication sont employés pour les communications externes. Chacun des conseils de santé met à la disposition du public un site Web comprenant des renseignements généraux sur le conseil de santé concerné, des liens menant à des textes de loi pertinents, des renseignements sur les politiques, y compris sur la procédure pour déposer une plainte contre un membre ou un employé, ainsi que les coordonnées du conseil de santé. Chaque année, les conseils de santé publient un rapport annuel, lequel est présenté au ministre de la Santé et des Soins de longue durée, puis publié sur le site Web de ceux-ci. Les rapports annuels contiennent de l'information sur les activités opérationnelles et financières des conseils de santé pour chaque exercice. En outre, les conseils de santé rendent publics les documents exigés en vertu de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

En 2010, les conseils de santé ont accru l'accès à la justice en publiant leurs décisions en ligne, à www.canlii.org. CanLII est un organisme sans but lucratif géré par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada. Il fournit aux membres du public un accès gratuit aux décisions des cours et des tribunaux canadiens. Ce sont des discussions avec les intéressés, qui ont fait valoir la nécessité d'avoir accès aux décisions prononcées antérieurement par les conseils de santé afin de mieux comprendre le domaine de compétence des conseils de santé et de mieux se préparer en vue des audiences et des examens, qui ont poussé principalement les conseils de santé à publier en ligne les décisions rendues.

Conformément aux exigences prévues par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la *Loi sur les services en français*, les conseils de santé s'engagent à publier sur leur site Web les renseignements les plus à jour sur leurs activités. Ces renseignements seront écrits dans un langage clair et simple, que pourront comprendre les membres du public et les clients qui se prévaudront des services des

conseils de santé. Comme il a été expliqué en détail dans la section sur les priorités du présent plan, les conseils de santé continueront de consulter les intéressés, au besoin, et de fournir annuellement aux principaux groupes d'intéressés une tribune pour discuter, échanger de l'information et faire connaître les changements apportés aux procédures.

L. MEMBRES

Liste des membres de la CARPS au 31 décembre 2015

Nom	Prénom	Début du mandat (décret)	Fin du mandat (décret)	Poste	Lieu
Ball	Katherine	21 octobre 2015	20 octobre 2017	Repr. du public	Toronto
Bates*	Timothy	28 juillet 2010	27 juillet 2017**	Repr. du public	Toronto
Beamish*	James T.	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Toronto
Bélanger-Hardy*	Louise	20 juin 2007	19 juin 2016	Repr. du public	Ottawa
Bossin*	Michael	7 mars 2007	6 mars 2017	Repr. du public	Ottawa
Brown*	L. Craig	21 octobre 2015	20 octobre 2017	Repr. du public	Toronto
Burstyn*	Marla K.	11 mars 2009	10 mars 2017	Repr. du public	Toronto
Cohen	Sheldon	22 décembre 2005	21 décembre 2016	Repr. du public	Toronto
D'Amours*	Marc	18 février 2009	17 février 2019	Repr. du public	Champlain
Dault*	James F.	20 juin 2007	19 juin 2016	Repr. du public	Barrie
Denov	Celia	5 janvier 2006	4 janvier 2017	Repr. du public	Toronto
Downing*	Beth	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Oakville
Farha*	Soraya	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Toronto
Foda	Rabiz	27 juin 2007	26 juin 2017**	Repr. du public	Mississauga
Fricot*	Yves	12 août 2015	11 août 2017	Repr. du public	Thunder Bay
Getson	Gary	3 février 2006	2 février 2016	Repr. du public	Unionville
Giroux*	François	14 novembre 2012	13 novembre 2017**	Repr. du public	Ottawa
Go*	Avvy Yao-Yao	2 mars 2005	1 ^{er} mars 2016	Repr. du public	Toronto
Goldberg*	Bonnie	13 février 2008	12 février 2018	Repr. du public	Toronto
Grant*	Norma D.	3 septembre 2008	2 septembre 2018	Repr. du public	Toronto
Gruben*	Vanessa	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Ottawa
Heyninck*	Emanuela	15 septembre 2010	14 septembre 2020**	Repr. du public	London
Jovanovic*	Stephen	30 mai 2006	10 mars 2019	Repr. du public	Windsor
Kelly*	Thomas J.J.	15 décembre 2005	14 décembre 2016	Repr. du public	London
King	Christopher	3 février 2006	2 février 2016	Repr. du public	Markham
Kovanchak*	Stephen G.	8 avril 2009	7 avril 2019	Repr. du public	Thunder Bay
Lobu*	Taivi	11 avril 2006	23 février 2018	Vice-présidente	Toronto
Makhamra*	Samia	7 mai 2008	6 mai 2016	Repr. du public	Toronto
McKelvey	Darcie	13 février 2008	12 février 2018	Repr. du public	Caledon
Moss*	Christine T.	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Toronto
Ouellet	Sonia	7 mars 2007	21 avril 2016	Vice-présidente	Ottawa
Petryna	Brenda	10 août 2006	9 août 2016	Repr. du public	Sudbury
Proulx*	Chantal	18 février 2009	17 février 2017	Repr. du public	Ottawa
Ryan Elliott*	Kathleen	7 mars 2007	6 mars 2017	Repr. du public	Cobourg
Sanchez de Malicki	Elvira	28 mai 2008	27 mai 2018	Repr. du public	Toronto
Scrimshaw*	David	20 juin 2012	19 juin 2017	Repr. du public	Ottawa
Siddiqui*	Yasmeen	12 mai 2010	11 mai 2020**	Repr. du public	Toronto
Sossin*	Lorne	25 octobre 2006	24 octobre 2016	Repr. du public	Toronto
Stanton*	Kim	1 ^{er} août 2012	31 juillet 2017	Repr. du public	Toronto
Steele*	Robert L.	8 octobre 2008	7 octobre 2018	Repr. du public	Burlington
St-Hilaire*	Gabrielle	30 avril 2008	29 avril 2018	Repr. du public	Ottawa
Tye*	Hugh	16 avril 2008	15 avril 2018	Repr. du public	Hamilton
Vauthier*	Janice H.	11 juin 2014	10 juin 2016	Présidente	Thunder Bay
Vauthier*	Janice H.	15 décembre 2005	23 février 2018	Vice-présidente	Thunder Bay

* Nomination conjointe à la CARSS

** Depuis l'exercice 2012, le mandat des membres est renouvelé conformément aux dispositions du Règlement de l'Ontario 88/11 pris en application de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

Liste des membres de la CARSS au 31 décembre 2015

Nom	Prénom	Début du mandat (décret)	Fin du mandat (décret)	Poste	Lieu
Bates*	Timothy	28 juillet 2010	27 juillet 2017**	Repr. du public	Toronto
Beamish*	James T.	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Toronto
Bélanger-Hardy*	Louise	25 mars 2009	24 mars 2019	Repr. du public	Ottawa
Bossin*	Michael	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Ottawa
Brown*	L. Craig	21 octobre 2015	20 octobre 2017	Repr. du public	Toronto
Burstyn*	Marla K.	3 novembre 2004	10 mars 2017	Repr. du public	Toronto
D'Amours*	Marc	18 février 2009	17 février 2019	Repr. du public	Champlain
Dault*	James F.	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Barrie
Downing*	Beth	15 juillet 05	14 juillet 2016	Repr. du public	Oakville
Farha*	Soraya	3 mars 2004	2 mars 2017	Repr. du public	Toronto
Fricot*	Yves	12 août 2015	11 août 2017	Repr. du public	Thunder Bay
Giroux*	François	14 novembre 2012	13 novembre 2017**	Repr. du public	Ottawa
Go*	Avvy Yao-Yao	18 avril 2011	17 avril 2016	Repr. du public	Toronto
Goldberg*	Bonnie	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Toronto
Grant*	Norma D.	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Toronto
Gruben*	Vanessa	2 décembre 2009	1 ^{er} décembre 2019	Repr. du public	Ottawa
Heyninck*	Emanuela	15 septembre 2010	14 septembre 2020**	Repr. du public	London
Jovanovic*	Stephen	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Windsor
Kelly*	Thomas J.J.	11 mars 2009	17 juillet 2017	Vice-présidente	London
Kovanchak*	Stephen G.	8 avril 2009	7 avril 2019	Repr. du public	Thunder Bay
Lobu*	Taivi	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Toronto
Lum	Lillie Lai Quon	1 ^{er} février 1999	22 mars 2016	Repr. du public	Thornhill
Makhamra*	Samia	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Toronto
Moss*	Christine T.	1 ^{er} février 1999	22 mars 2016	Repr. du public	Toronto
Mullan	Elizabeth A.	15 avril 2003	14 avril 2016	Repr. du public	Toronto
Ouellet*	Sonia	3 mai 2010	2 mai 2020**	Vice-présidente	Ottawa
Powell	Ucal	21 octobre 2015	20 octobre 2017	Repr. du public	Toronto
Proulx*	Chantal	18 février 2009	17 février 2017	Repr. du public	Ottawa
Ryan Elliott*	Kathleen	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Cobourg
Schofield	CRF	4 novembre 2015	3 novembre 2017	Repr. du public	Toronto
Scrimshaw*	David	20 juin 2012	19 juin 2017	Repr. du public	Ottawa
Siddiqui*	Yasmeen	12 mai 2010	11 mai 2015	Repr. du public	Toronto
Snow	Debbie	21 octobre 2015	20 octobre 2017	Repr. du public	Toronto
Sossin*	Lorne	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Toronto
Stanton*	Kim	1 ^{er} août 2012	31 juillet 2017	Repr. du public	Toronto
Steele*	Robert L.	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Burlington
St-Hilaire*	Gabrielle	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Ottawa
Tye*	Hugh	23 mars 2011	22 mars 2016	Repr. du public	Hamilton
Vauthier*	Janice H.	11 juin 2014	10 juin 2016	Présidente	Thunder Bay
Vauthier*	Janice H.	11 mars 2009	10 mars 2019	Repr. du public	Thunder Bay

* Nomination conjointe à la CARPS

** Depuis l'exercice 2012, le mandat des membres est renouvelé conformément aux dispositions du Règlement de l'Ontario 88/11 pris en application de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

M. PERSONNEL DU SECRÉTARIAT DES CONSEILS DE SANTÉ

Liste du personnel du Secrétariat des conseils de santé au 31 décembre 2015		
Nom	Prénom	Poste
van der Vliet	Sara	Registrateure
Evora	Sandra	Registrateure adjointe
Dunscombe	Anna	Attachée de direction et chercheuse
Chutkaë	Kamyla	Chargée de l'agenda et adjointe administrative
Demyanenko	Natalya	Coordonnatrice de la gestion des cas
Abera	Alpha	Agente bilingue de gestion de cas
Baker	Maureen	Agente de gestion des cas
Bolinas	Margaret	Agente de gestion des cas
Choi	Miso	Agente de gestion des cas
Clifford	Andrew	Agent de gestion des cas
Cull	Randi	Agente de gestion des cas
Moskowitz	Natalie	Agente de gestion des cas
Sequeira	Glenn	Agente de gestion des cas
Persaud	Shanti	Coordonnatrice des services administratifs
Ashton	Desiree	Adjointe administrative
Ing	Ann	Adjointe administrative
Sarfo	Tiffany	Adjointe administrative
Steele	Joy	Adjointe administrative
Bhavsar	Suketu	Administrateur principal des systèmes informatiques
Patel	Ketan	Analyste-programmeur des systèmes
Watin	Aldeen	Analyste fonctionnel principal et programmeur principal