



ASSOCIATION
DENTAIRE
CANADIENNE

Gestion des risques en milieu dentaire

Bâtir la résilience en
prévision de l'inattendu

Novembre 2024

Table des matières

Résumé directif	3
Section A. Inventaire des risques	4
Qu'est-ce qui constitue un risque pour un prestataire de soins buccodentaires?	4
Section B. Évaluation des risques	6
Emplacement géographique.....	6
Expériences passées comme prédicteur de l'avenir	6
Durée	6
Tolérance au risque.....	6
Tolérance personnelle au risque	7
Tolérance au risque de la pratique	8
Section C. Atténuation des risques	11
Tableau 1 – Préoccupations relatives à l'équipe dentaire	11
1.1 Niveau de préparation	11
1.2 Sécurité	12
1.3 Emploi.....	13
1.4 Litiges/Soutien/Pénuries	15
Tableau 2 – Risques pour la santé physique.....	16
2.1 Urgences médicales.....	16
2.2 Exposition à une maladie	17
2.3 Exposition aux radiations.....	18
2.4 Troubles musculosquelettiques.....	19
2.5 Autres accidents de travail et blessures.....	20
Tableau 3 – Risques pour la santé mentale.....	21
Tableau 4 – Installations, équipement dentaire et préoccupations matérielles	23
Tableau 5 – Fermeture de la pratique	25
5.1 À court terme	25
5.2 À long terme	28
Tableau 6 – Accès aux soins.....	29
6.1 Accès physique au cabinet dentaire	29
6.2 Accès des patients aux soins	30
Tableau 7 – Inondation du cabinet dentaire.....	32
Tableau 8 – Panne d'électricité.....	33
Tableau 9 – Attaque animale/infestation.....	35
Tableau 10 – Cybersécurité.....	37
Tableau 11 – Plaintes des patients.....	40
Références	42



Résumé directif

Le nouveau coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) a été observé pour la première fois à Wuhan, en Chine, en décembre 2019 et s'est rapidement répandu à l'échelle planétaire. La maladie a été officiellement qualifiée de pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en mars 2020. L'impact de la pandémie a été sans précédent. Des confinements nationaux à la fermeture des écoles et des entreprises, la pandémie de COVID-19 a provoqué un important ralentissement de l'activité politique, économique et sociale à l'échelle mondiale. Nombre de milieux professionnels ont été durement touchés, dont le secteur dentaire.

Au début de la pandémie, les cabinets dentaires de certaines régions du Canada ont été temporairement fermés, tandis que d'autres limitaient leurs services aux soins d'urgence, conformément aux directives des autorités sanitaires provinciales ou territoriales et des organismes de réglementation dentaire. À mesure que la pandémie a évolué, les revendications de la profession ont permis d'inclure la dentisterie au rang des services essentiels. Ce changement, combiné à la protection nouvellement offerte par les vaccins, a permis aux professionnels des soins buccodentaires de reprendre leurs activités en se dotant de protocoles rigoureux de prévention et de contrôle des infections (PCI), qui demeurent en place à ce jour dans plusieurs régions.

L'expérience des praticiens dentaires a révélé que les protocoles de PCI étaient efficaces pour prévenir la transmission de la COVID-19 dans les cabinets dentaires¹. Bien que les professionnels des soins buccodentaires étaient théoriquement à risque de contracter le virus, les faits montrent que pendant la pandémie, la transmission du virus d'un patient infecté à un prestataire de soins, ainsi qu'entre les membres de l'équipe dentaire, s'est révélée minime, tout particulièrement en comparaison avec d'autres secteurs de la santé¹⁻³.

Le maintien d'un environnement sain et sécuritaire pendant la pandémie témoigne de la capacité d'adaptation et de la résilience exceptionnelles du secteur dentaire. Or, plusieurs comptes-rendus anecdotiques suggèrent que cette adaptation n'a pas toujours été facile. Le port nécessaire d'équipements de protection individuelle, la pénurie de main-d'œuvre, la méfiance envers les vaccins chez certains membres des équipes dentaires, et le refus ou l'incapacité à répondre aux normes de chauffage, de ventilation et de climatisation fixées par certains organismes de réglementation ne sont

que quelques exemples des enjeux auxquels les professionnels des soins dentaires d'un bout à l'autre du pays ont été confrontés lorsqu'ils ont repris leurs activités.

Ces problématiques ont démontré que bien que la dentisterie soit en mesure de faire face à certaines pandémies, notamment celles qui impliquent des maladies transmises par contact direct, nous devons toutefois améliorer notre préparation aux maladies transmises par d'autres voies, notamment par voie aérienne. Les spécialistes estiment que l'incidence des épidémies a augmenté au cours du siècle dernier⁴, et que la question que nous devons nous poser n'est plus «serons-nous confrontés à une autre pandémie?», mais plutôt «sommes-nous adéquatement préparés en vue de la prochaine pandémie?»

La menace d'une autre pandémie, combinée à l'instabilité sociale, technologique, environnementale, économique et politique que nous connaissons actuellement, nous a forcés à mesurer le niveau de préparation de la profession dentaire, non seulement face à une pandémie, mais à toute autre situation de crise qui pourrait menacer les prestataires de soins buccodentaires. Pour créer ce guide, l'Association dentaire canadienne (ADC) a consulté ses partenaires ainsi que plusieurs professionnels des soins dentaires dans le cadre de discussions de groupe, et a recueilli les expériences réelles de ses membres à l'échelle du pays. Nous espérons que ce guide pratique sera utilisé par les associations dentaires provinciales et territoriales, les membres individuels affiliés à l'ADC, nos partenaires de l'Association canadienne des hygiénistes dentaires et de l'Association canadienne des assistant(e)s dentaires, ainsi que par les professionnels des soins dentaires d'un océan à l'autre afin de mieux se préparer à une crise future.

Ce guide s'adresse aux dentistes et à leurs équipes, qui y seront qualifiés de «prestataires de soins buccodentaires». La première section du guide, intitulée *Inventaire des risques*, présente une série de circonstances et d'événements qui pourraient poser un risque pour un prestataire de soins buccodentaires. La deuxième section, consacrée à l'*Évaluation des risques*, vous aidera à dresser un cadre de référence pour évaluer les risques propres à votre contexte, qui vous permettra de mieux mesurer le niveau de préparation requis. La dernière section, intitulée *Atténuation des risques*, propose des stratégies pour limiter les répercussions négatives associées à différents risques et scénarios.



Section A. Inventaire des risques

En matière de préparation aux situations de crise, la première question à se poser est : « Quels sont les risques propres à ma situation? »

On qualifie ici de « risque » toute situation potentielle qui entraînerait des conséquences négatives pour vous, le prestataire de soins, ou votre cabinet dentaire.

Les professionnels des soins dentaires sont confrontés à une myriade de risques, qui peuvent aller des simples différends entre collègues à une catastrophe naturelle touchant la région entière, voire une situation d'envergure encore plus importante. Les risques peuvent surgir de partout, et créent souvent une réaction en chaîne. Par exemple, pendant la pandémie de COVID-19, les risques physiques associés au virus ont cédé le pas aux risques pour la santé mentale des employés, par exemple des cas d'épuisement professionnel et différents enjeux causés par l'isolement et les demandes accrues des milieux de travail.

Lorsque nous avons demandé aux participants de nos groupes de discussion quels étaient les risques propres aux prestataires de soins buccodentaires, nous avons reçu de nombreux exemples. L'ADC a consulté les réponses des participants ainsi que diverses sources documentaires accessibles pour créer une classification des risques propres aux professionnels de la santé buccodentaire.

Bien qu'il soit impossible de dresser une liste exhaustive de tous les risques possibles, nous espérons que cet inventaire vous sensibilisera aux différentes menaces auxquelles la profession est confrontée, et vous aidera à réfléchir au degré de préparation requis. Cette réflexion facilitera par la suite l'atténuation des risques et l'élaboration de votre réponse aux situations de crise.

« Qu'est-ce qui constitue un risque pour un prestataire de soins buccodentaires? »

Risques personnels

Problèmes de santé physique et mentale, exposition à la maladie, peur/anxiété, stress, relations tendues avec les patients ou les collègues, insatisfaction professionnelle, problèmes à domicile (harcèlement, violence, autres conditions de vie problématiques), revenus instables, changements au modèle de travail, suspension du permis d'exercice.

Risques relatifs au cabinet dentaire

Risques structurels/mécaniques : Effondrement structurel, incendie criminel/accidentel, déversement ou écoulement de produits chimiques (révélateur, liquide de nettoyage, etc.), fuite de gaz, bris de conduite d'eau, explosion, attaque animale/infestation, problème de chaîne d'approvisionnement, mauvais fonctionnement de l'équipement dentaire, turbidité de l'eau potable, avis d'ébullition de l'eau.

Risques technologiques : Perte de connexion Internet, panne de courant, attaque informatique/rançongiciel, atteinte à la vie privée, couverture d'assurance ou audit.

Risques humains : Urgence médicale (surdose, réaction allergique, accident vasculaire cérébral, crise cardiaque, etc.), accident du travail (piqûres, chutes, troubles musculosquelettiques, etc.), charge de travail excessive, exposition aux radiations, réaction aux équipements/produits dentaires (vapeurs de mercure, polymères, latex, etc.), intrusion armée/non armée, vol, problèmes liés à l'équipe dentaire (préparation, sécurité, emploi, manque de soutien, conflit, pénurie, etc.), harcèlement/violence sur le lieu de travail (intimidation, agression sexuelle, etc.), discrimination (sexuelle, raciale, ethnique, etc.).



Risques relatifs aux patients

Accès aux soins, accès à l'information, évolution démographique des patients (vieillesse de la population, institutionnalisation des patients, etc.), plaintes, peurs, changements à l'achalandage, modification de l'expérience de soins (ordonnances accrues, résistance aux antibiotiques, passage au détartrage manuel pour réduire la production d'aérosols, etc.), problèmes de communication, confidentialité des patients compromise.

Risques relatifs à la profession

Baisse de la confiance envers les experts, manque de collaboration (perçue) entre les organismes professionnels, désinformation, évolution des normes, adoption de normes peu adaptées à l'environnement buccodentaire, lacunes de transfert des connaissances entre les milieux universitaire et professionnel, changements dans l'environnement des soins dentaires (nouveaux programmes de soins, nouvelles politiques, modèles de soins en évolution, privatisation des soins, etc.).

Risques régionaux, nationaux ou internationaux

Maladies : Bactéries, virus, champignons, parasites, prions; transmission directe (contact/gouttelettes) ou indirecte (par l'air/les véhicules/les vecteurs).

Catastrophes naturelles : Tremblements de terre, éruptions volcaniques, températures extrêmes, brouillard, tempêtes (grêle, orages, tornades, ouragans, tempêtes de sable, blizzard, etc.), inondations, glissements de terrain, sécheresse, feux de forêt, tsunamis.

Autres crises : Guerre, attaque nucléaire/terroriste (p. ex. 11 septembre), instabilité politique (changement de priorités, nouvelles politiques, etc.), instabilité économique (récession, inflation, etc.), perte des services publics, troubles civils (manifestations, grèves, etc.), insurrection armée, problèmes de transport (accidents, grèves, fermetures, blocus).





Section B. Évaluation des risques

Lorsque vous aurez passé en revue l'inventaire complet des risques, vous devrez cibler ceux qui sont les plus pertinents à votre contexte particulier. Les considérations suivantes pourraient vous aider à déterminer la probabilité qu'un risque donné nuise à votre pratique, et si certaines mesures préparatoires devraient être prises pour en atténuer les répercussions négatives potentielles.

Emplacement géographique

Le cadre géographique et l'emplacement du cabinet sont des facteurs importants à prendre en compte pour évaluer la probabilité de certains risques. Par exemple :

- Un cabinet situé en zone côtière ou inondable sera plus à risque de subir certaines catastrophes naturelles, notamment des inondations, des pluies torrentielles et des tsunamis.
- Un cabinet situé dans [une zone d'aléa sismique](#) risque d'être touché par un tremblement de terre. De même, les dommages occasionnés par un tremblement de terre seront plus importants si le cabinet est situé dans une zone construite et densément peuplée, où les risques d'effondrement et de dommages causés par les débris sont plus importants qu'en milieu rural.
- Les mesures d'atténuation des risques seront également différentes pour un cabinet dentaire situé dans un centre commercial, un immeuble de bureaux ou un espace partagé que pour un cabinet n'ayant pas de voisins immédiats.

Expériences passées comme prédicteur de l'avenir

Puisque le passé est un excellent indicateur du futur, les crises que vous avez déjà traversées ont des probabilités plus élevées de resurgir. Par exemple :

- Pendant les attaques terroristes du 11 septembre aux États-Unis, le centre-ville d'Ottawa a été confiné, et toute pratique dentaire située au centre de la capitale a été momentanément fermée. Si votre cabinet est situé à proximité d'un édifice gouvernemental ou d'une ambassade, vos activités pourraient être interrompues en cas d'attaque, d'explosion ou de fusillade.
- Certaines provinces, notamment la Colombie-Britannique, sont plus sujettes aux catastrophes naturelles, notamment aux inondations, aux tremblements de terre et aux feux de forêt. Les pratiques qui s'y trouvent devraient se préparer en conséquence. Notez également que les changements climatiques pourraient exacerber certains risques et accroître la fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes.
- Si une crise est déjà survenue ou est susceptible de se reproduire, les gouvernements locaux et provinciaux/territoriaux, de même que diverses agences nationales comme l'Agence de santé publique du Canada, ont probablement déjà prévu une réponse. Ils pourraient donc avoir des ressources utiles à vous offrir sur demande. Restez à l'affût des annonces publiques et des activités des autorités locales, provinciales et nationales.
- La récurrence probable d'une crise passée s'applique également aux incidents précédemment survenus dans votre cabinet dentaire (p. ex. une rupture de canalisation). Tirez des leçons des situations passées pour mieux évaluer les dommages potentiels (structurels, financiers, mentaux, etc.), et orienter votre préparation et votre réponse.

Durée

Certaines crises pourraient être très courtes, tandis que d'autres pourraient perdurer. Évaluer la durée d'une situation d'urgence peut vous aider à déterminer le niveau de risque pour vos patients et votre pratique, et vous permettre de vous préparer en conséquence.

Tolérance au risque

Déterminer les risques les plus pertinents et les plus probables compte tenu de votre contexte particulier vous aidera à orienter vos ressources. Vous pouvez utiliser les évaluations suivantes individuellement ou les combiner afin de déterminer le niveau de préparation requis et les étapes d'atténuation des risques nécessaires.



Tolérance personnelle au risque

Pour bien évaluer le niveau de préparation requis, commencez par évaluer votre propre tolérance au risque. Plus faible est votre tolérance, plus exhaustive devra être votre préparation. Les considérations suivantes peuvent vous aider à mesurer votre tolérance au risque :

Considération	Tolérance personnelle au risque			
	Faible			Élevée
Durée de la carrière : les professionnels qui pratiquent depuis longtemps jouiront d'une plus grande expérience et d'une stabilité accrue. Ainsi, leur tolérance au risque devrait être plus élevée.	Moins de 10 ans	10 à 20 ans	20 à 30 ans	Plus de 30 ans
Situation financière : plus votre situation financière est stable, plus votre tolérance au risque sera élevée.	Fonds suffisants pour poursuivre vos activités pendant une courte période (p. ex. moins d'un mois) en l'absence de revenus.	Fonds suffisants pour poursuivre vos activités pendant une période moyenne (p. ex. de 1 à 3 mois) en l'absence de revenus.	Fonds suffisants pour poursuivre vos activités pendant une période prolongée (p. ex. de 3 à 6 mois) en l'absence de revenus.	Fonds suffisants pour poursuivre vos activités pendant une très longue période (p. ex. plus de 6 mois) en l'absence de revenus.
Caractéristiques personnelles : meilleure est votre préparation personnelle et votre résilience mentale, plus vous serez à même de tolérer le risque.	Capacité personnelle à tolérer un risque de très courte durée (p. ex. moins d'une semaine).	Capacité personnelle à tolérer un risque de courte durée (p. ex. de 1 à 4 semaines).	Capacité personnelle à tolérer un risque de durée moyenne (p. ex. de 4 à 12 semaines).	Capacité personnelle à tolérer un risque de durée prolongée (p. ex. plus de 12 semaines).
Considérations personnelles supplémentaires	Les éléments suivants peuvent également exercer une influence sur votre tolérance personnelle au risque : <ul style="list-style-type: none"> • Être associé(e) plutôt que propriétaire • Âge ou stade de la vie • Avoir une famille ou désirer en fonder une • Avoir des enfants d'âge scolaire • Souhaiter entreprendre des études supérieures (p. ex. diplôme universitaire ou titre de spécialisation dentaire) • Posséder un système de soutien social important 			



Tolérance au risque de la pratique

La tolérance au risque de votre pratique qualifie ce qu'elle est disposée à perdre en situation de crise, et le seuil au-delà duquel elle ne pourrait se rétablir sans préparation préalable. Le cadre de référence ci-dessous vous aidera à évaluer la tolérance au risque de votre pratique.

Niveau de préparation			
Probabilité de l'occurrence	Conséquences : Quelles seraient les répercussions et les pertes associées?		
	Perte pouvant être subie sans relance (A)	Perte pouvant être subie; relance nécessaire (B)	Perte irrécupérable devant être prévenue (C)
Occurrence improbable	1	1	2
Occurrence probable	1	2	3
Occurrence très probable	2	3	4
Occurrence certaine	3	4	4

■ 1 = Aucune préparation requise.
■ 2 = Préparation minimale requise.
■ 3 = Préparation modérée requise.
■ 4 = Préparation importante requise.

Pour utiliser le cadre de référence ci-dessus, commencez par évaluer la probabilité qu'un risque donné survienne. Vous pouvez vous reporter à la [Section A : inventaire des risques](#). Ensuite, pensez aux conséquences négatives qui pourraient découler de cet événement, et de ce que vous devrez faire pour vous en remettre. Voici deux exemples :



1. Les experts s'entendent pour dire qu'une nouvelle pandémie mondiale est **probable**. (Remarque : cet exemple utilise un aspect de la tolérance personnelle au risque pour évaluer la tolérance au risque de la pratique.)

Niveau de préparation			
Probabilité de l'occurrence	Conséquences d'une pandémie <i>Répercussions : Fermeture du cabinet dentaire pendant 3 mois</i> <i>Pertes : Revenus, relativement à la tolérance personnelle au risque</i>		
	A	B	C
	Le fonds de réserve est suffisant pour trois mois ou plus; la perte de revenus n'aura pas d'incidence sur la situation financière de la pratique.	Le fonds de réserve est suffisant pour un à trois mois, mais pour assurer la santé financière de la pratique, toute perte de revenus après 3 mois devra être récupérée.	Le fonds de réserve est suffisant pour un mois ou moins; toute perte de revenus plus longue mettra la pratique en péril.
Occurrence probable	Consultez un planificateur financier. Selon les fonds disponibles, la pratique pourrait demeurer fermée pendant la pandémie. Un réaménagement du cabinet devra être fait pour respecter les protocoles de PCI en préparation de la réouverture.	Le cabinet peut être réaménagé pour garantir la sécurité des patients et de l'équipe, peu importe le mode de transmission de la maladie, lorsque les restrictions seront levées.	En plus du réaménagement du cabinet, des efforts de revendication (p. ex. collaboration avec des sociétés dentaires locales, échanges avec les autorités sanitaires locales, etc.) pourraient être faits pour prévenir une fermeture complète pendant la pandémie. Envisagez de puiser dans vos économies ou de créer d'autres sources de revenus si une fermeture complète s'avère inévitable.
A : Perte pouvant être subie sans relance; B : Perte pouvant être subie, relance nécessaire; C : Perte irrécupérable devant être prévenue			



2. En raison de son emplacement géographique, le cabinet est à risque d'être inondé.

Niveau de préparation			
Probabilité de l'occurrence	Conséquences d'une inondation <i>Répercussions : Inondation du cabinet dentaire</i> <i>Pertes : Dommages structurels</i>		
	A	B	C
	Planchers inondés	Fuites dans les murs et contamination par l'eau	Dommages structurels (affaissement du toit, fissures dans les murs, etc.)
Vérifiez votre couverture d'assurance en cas d'inondation			
Occurrence probable	Aucun changement structurel requis. Un nettoyage professionnel pourrait être nécessaire.	Identifiez les sources d'infiltration potentielles, utilisez des peintures résistantes à l'eau et envisagez l'installation d'un système de filtration de l'eau.	Procédez aux réparations nécessaires, voyez ce qui est couvert par votre police d'assurance, et envisagez de recourir à des services de sauvegarde informatique externe.
A : Perte pouvant être subie sans relance; B : Perte pouvant être subie; relance nécessaire; C : Perte irrécupérable devant être prévenue			



Section C. Atténuation des risques

La prochaine étape de votre préparation aux situations d'urgence consiste à atténuer les risques précédemment identifiés. Bien qu'il soit impossible de se préparer en vue de tous les scénarios et d'atténuer tous les risques, cette section propose de s'intéresser aux risques selon un point de vue « négatif ». Vous pourriez souhaiter vous en écarter si vous suivez les réglementations locales, provinciales ou territoriales, ou si votre cabinet dentaire fait partie d'une pratique de groupe ou se trouve dans un espace partagé (hôpital, immeuble de bureaux, base militaire, centre commercial, etc.).

Tableau 1 – Préoccupations relatives à l'équipe dentaire

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : niveau de préparation, sécurité, emploi, manque de soutien, conflit, pénurie, etc. Plusieurs enjeux relatifs à l'équipe dentaire peuvent survenir en situation de crise. Vous trouverez ci-dessous certains de ces enjeux et des exemples de réponses adéquates.

1.1 Niveau de préparation

Préparation

- L'un des problèmes les plus répandus est l'absence de réflexion préalable sur les situations de crise potentielles. Ajoutez impérativement une section traitant des urgences au manuel des employés.
- Dotez-vous d'un plan écrit et de listes de vérification détaillant les protocoles à suivre lors de différentes situations de crise. Vous pouvez utiliser les recommandations offertes dans ce tableau et les tableaux suivants comme référence.
- Invitez l'ensemble de l'équipe dentaire à collaborer à l'élaboration du plan d'urgence. En plus d'encourager le travail d'équipe et la coopération, vous vous assurerez que tous les membres de l'équipe en connaissent le contenu et sont à l'aise avec les responsabilités qui leur sont attribuées.
- Nommez un membre de l'équipe qui sera responsable de mener la réponse aux situations de crise. Les responsabilités peuvent être divisées par catégories (p. ex. médicales et d'urgence), et être attribuées selon le profil de chaque membre de l'équipe.
- Par exemple, les premiers soins et les manœuvres de réanimation peuvent être attribués à un professionnel des soins dentaires réglementé, tandis que la responsabilité de contacter les services d'urgence et d'accueillir les premiers répondants peut être attribuée à un membre de l'équipe de la réception.
- Notez que la loi et le droit du travail de votre province/territoire doivent être pris en considération lors de l'attribution de responsabilités supplémentaires allant au-delà de la description de poste d'un membre de l'équipe (responsabilités médicales dépassant le cadre de la pratique, transport de blessés, enlèvement de débris, etc.).
- Votre plan devrait également prévoir qui assumera les responsabilités importantes si la personne désignée est blessée ou absente, ou si elle doit quitter le cabinet au moment de la crise.
- Discutez périodiquement des différents volets de votre plan d'urgence (lors des rencontres d'équipe, pendant les pauses, à l'aide de jeux-questionnaires, etc.) et organisez des exercices d'urgence simulée au moins une fois par année pour sensibiliser les membres de l'équipe, tester votre plan et déceler toute lacune.
- Après un exercice d'urgence simulée, demandez aux membres de l'équipe s'ils ont des commentaires ou des suggestions. Encouragez-les à poser des questions.
- En cas de changement à la composition de l'équipe, mettez à jour l'attribution des responsabilités dans votre plan écrit.



- Si votre cabinet fait partie d'une pratique de groupe ou s'il est situé dans un espace partagé, suivez les plans d'urgence mis sur pied par la direction du groupe ou le gestionnaire immobilier, respectivement.
- Passez le plan d'urgence en revue avec les employés nouvellement embauchés et présentez-leur leurs responsabilités lors du processus d'intégration.
- Encouragez et valorisez la préparation aux urgences et l'amélioration continue chez les membres de votre équipe. Prenez part à des séances de formation en équipe (réanimation cardiorespiratoire, sécurité incendie, webinaires, etc.). Ces séances peuvent être organisées en collaboration avec les services de sécurité publique locaux (ambulanciers, pompiers, policiers, etc.) pour favoriser le réseautage et l'établissement de nouvelles relations.
- Contribuez à la sensibilisation en affichant des ressources dans votre cabinet (affiches, infographies, etc.) et, si le temps le permet, en proposant des jeux de rôle et des simulations.
- Invitez les membres de votre équipe à devenir bénévoles pour des initiatives de secours en cas de catastrophe. Ils pourront non seulement acquérir de précieuses compétences, mais aussi tisser des liens utiles avec les autorités et les membres de la communauté, qui pourront être contactés en cas d'urgence.
- Renforcez vos réseaux professionnels en vous impliquant auprès de responsables locaux de la santé publique, notamment en les invitant à célébrer les jalons atteints par votre pratique (p. ex. ouverture d'une nouvelle clinique) ou en vous renseignant sur les possibilités d'organiser un camp dentaire en contexte communautaire.

Atténuation

- En situation de crise, suivez les procédures détaillées dans le plan d'urgence intégré au manuel des employés.
- La personne responsable de guider la réponse d'urgence est chargée de communiquer avec ses collègues et d'attribuer les responsabilités conformément au plan.
- Selon la situation d'urgence, certains membres de l'équipe pourraient vouloir confirmer que leur famille est en sécurité. Le cas échéant, leurs responsabilités immédiates devraient être réattribuées au responsable secondaire indiqué dans le plan d'urgence.
- Chaque membre de l'équipe devrait vérifier auprès de la personne responsable de la réponse le statut de ses responsabilités, selon la situation.
- Une fois la crise terminée, l'équipe dentaire devrait prendre le temps de se regrouper pour évaluer sa réponse à la situation.
- Discutez des leçons tirées, ainsi que de toute déviation au plan écrit.
- Discutez de la manière dont l'équipe aurait pu mieux réagir et révisez le plan écrit en conséquence.
- Si le cabinet dentaire se trouve dans un espace partagé, vous pourriez aller chercher une aide supplémentaire auprès des bureaux voisins. Vous pourriez également combiner vos efforts pour mieux répondre à la situation et vous préparer en vue de crises futures.

1.2 Sécurité

Préparation

- Lors de la préparation aux situations d'urgence, la sécurité des membres de l'équipe devrait toujours être votre priorité.
- Cette sécurité peut prendre plusieurs formes : elle peut viser la santé physique (urgences médicales, accidents et blessures en milieu de travail, etc.) ou mentale (stress, harcèlement psychologique, etc.), la sécurité en situation d'urgence, ou encore la création d'un environnement de travail sain et inclusif.



- Prévoyez des mesures pour gérer et atténuer les conséquences des situations de crise sur la santé [physique](#) et [mentale](#) des membres de l'équipe. Ces mesures devraient être incluses au plan d'urgence.
- Nommez un membre de l'équipe dentaire comme « chef de la sécurité ». Idéalement, cette personne devrait bien connaître le plan d'urgence et les mesures de santé-sécurité de votre cabinet.
- Offrez au chef de la sécurité des formations supplémentaires pour parfaire ses connaissances des interventions d'urgence et des comportements exemplaires à adopter, que les autres membres de l'équipe pourront ensuite répliquer.
- Pour une sécurité accrue, fournissez à vos employés une couverture d'assurance pour les accidents du travail. Cette couverture est obligatoire dans certaines provinces (p. ex. WorkSafeBC) et optionnelle dans d'autres (p. ex. Workplace Safety and Insurance Board Ontario)

Atténuation

- Assurez-vous que l'équipe répond à tout risque pour la santé physique ou mentale conformément à votre plan d'urgence.
- Même si les membres de l'équipe doivent assumer certaines responsabilités en situation de crise, leur sécurité devrait toujours avoir préséance sur celles-ci.
- Si le chef de la sécurité estime que la réponse d'urgence met en danger la vie d'un membre de l'équipe, il devra exiger d'y mettre fin et de quitter les lieux immédiatement (reportez-vous au [plan d'évacuation](#)).
- Pendant et après une situation de crise, les membres de l'équipe doivent impérativement se sentir en sécurité. Le chef de la sécurité peut procéder à des vérifications périodiques pour s'assurer que c'est bien le cas.
- Réparez tout dommage physique aux installations, réaménagez le cabinet conformément aux exigences des autorités réglementaires, au besoin, et bonifiez l'environnement de travail pour favoriser la santé physique et mentale des membres de l'équipe.
- Si vous procédez à des changements, inspirez-vous des commentaires et des suggestions du chef de la sécurité.
- Dans certaines provinces et certains territoires, un membre de l'équipe peut refuser de se présenter au travail s'il ne se sent pas en sécurité. Le cas échéant, l'employeur devra enquêter sur la préoccupation. Si elle est jugée raisonnable et n'est pas résolue, le ministère du Travail pourrait procéder à une enquête⁵

1.3 Emploi

Préparation

- Une situation de crise peut entraîner une réduction des revenus ou la fermeture de la pratique pendant une période prolongée. Ces situations comprennent par exemple une attaque terroriste, une pandémie, une catastrophe naturelle ou une situation propre au prestataire de soins, notamment une suspension du permis d'exercice, un audit, etc.
- Bien que les fermetures forcées soient abordées dans les [tableaux](#) suivants, la présente section aborde plus spécifiquement les changements à l'emploi et à la composition des équipes en situation de crise.
- Discutez avec chaque membre de l'équipe des politiques d'emploi et de rémunération en cas de baisse de revenus ou de fermeture. Les membres de l'équipe dont l'emploi est réglementé doivent également être informés de leurs obligations en cas de suspension de permis d'exercice.
- Assurez-vous que chaque membre de l'équipe a signé un contrat de travail. Ce contrat devrait être rédigé avec le soutien d'un professionnel du droit (p. ex. un avocat en droit du travail) et respecter les lois applicables.



- Les contrats de travail pourraient comprendre des clauses spéciales précisant les modalités d'emploi en situation de crise (heures réduites, mises à pied temporaires, changements aux responsabilités, etc.). Ces clauses devraient faire l'objet d'une discussion avec chaque membre de l'équipe avant la signature du contrat.
- Assurez-vous que les contrats de travail sont mis à jour périodiquement pour refléter tout changement à la rémunération ou aux modalités d'emploi, de même que tout changement au droit du travail.
- La signature d'un contrat de travail ne fait pas que prévenir les enjeux de responsabilité juridique entre l'employeur et l'employé; elle favorise également la transparence du processus, et la confiance et le sentiment de sécurité chez toutes les parties.

Atténuation

- Si un professionnel des soins buccodentaires se voit révoquer son droit d'exercice, il doit en informer ses collègues, cesser de traiter ses patients, se retirer du lieu de traitement et se conformer à toute enquête menée par son organisme de réglementation. Au besoin, vous pourriez fermer le cabinet, et recommander les patients à d'autres prestataires de soins ou proposer d'autres options de traitement.
- Si vous ne disposez pas d'un fonds de réserve suffisant ou si vous ne désirez pas fermer votre pratique en situation de crise entraînant une baisse de revenus pendant une période prolongée, élaborer un plan d'action avec votre équipe. Vous pourriez notamment réduire temporairement les heures d'une partie ou de la totalité des employés, selon ce qui est permis en vertu de leur contrat de travail.
- Notez qu'une réduction des heures travaillées qui entraînerait une baisse de revenus de plus de 50 % par semaine pourrait être considérée comme une mise à pied conformément à la *Loi sur les normes d'emploi* de certaines provinces⁵.
- Passez en revue les polices d'assurance de la pratique. Certains assureurs couvrent les pertes de revenus en situation de crise, notamment en cas de catastrophe naturelle. Le montant alloué pourrait être utilisé pour couvrir la rémunération de l'équipe, en totalité ou en partie.
- Vérifiez si les membres de l'équipe sont admissibles à des programmes publics ou à des subventions gouvernementales.
- Si la fermeture de la pratique est inévitable, envisagez de maintenir le statut d'emploi et la rémunération des membres de l'équipe, si possible.
- Si le maintien du statut d'emploi et de la rémunération n'est pas possible, déterminez comment chaque membre de l'équipe sera touché selon les modalités de son contrat de travail.
- Si une mise à pied temporaire est une option envisagée, notez qu'une mise à pied dépassant la durée maximale prévue à la *Loi sur les normes d'emploi* pourrait entraîner le congédiement du membre de l'équipe⁵. Agissez avec prudence.
- Une mise à pied temporaire devrait être mûrement réfléchie. Comme nous l'avons observé dans la foulée de la pandémie de COVID-19, la réembauche après un licenciement peut s'avérer très difficile, tout particulièrement en contexte de pénurie de main-d'œuvre.
- Après la fermeture temporaire de votre pratique, vous observerez probablement une hausse des patients à la recherche d'une consultation. Pour répondre à cette demande accrue, envisagez de demander aux membres de l'équipe d'effectuer des heures supplémentaires, selon ce qui est autorisé par leur contrat de travail.
- Lors d'une réouverture après une situation de crise, vous pourriez ne pas disposer des fonds nécessaires pour payer l'ensemble des membres de l'équipe. Pour faciliter le retour progressif au travail, envisagez de conclure un nouvel accord avec chaque membre de l'équipe permettant des changements à ses responsabilités ou à sa rémunération.
- Si le contrat de travail d'un membre de l'équipe ne mentionne pas de changement possible au statut d'emploi pendant ou après une situation de crise (réduction ou augmentation des heures, mise à pied temporaire, etc.), toute décision à cet égard devra être prise d'un commun accord entre l'employeur et le membre de l'équipe.



- Notez que si l'employeur modifie les conditions de travail d'un employé sans son consentement, ce dernier pourra tenter une action en justice pour congédiement déguisé⁵.
- Si aucun accord n'est atteint, l'employeur pourrait devoir mettre fin à l'emploi du membre de l'équipe et lui accorder ses droits en cas de licenciement⁶.
- Si la décision de mettre fin à l'emploi a été prise, l'employeur peut accorder au membre de l'équipe une période suffisante pour se trouver un nouvel emploi et, si possible, le soutenir pendant cette période.

1.4 Litiges/Soutien/Pénuries

Préparation

- Les situations de crise sont une période féconde pour les différends entre les membres de l'équipe.
- L'une des meilleures façons de prévenir ces différends est de vous assurer que votre plan d'urgence et les contrats de travail de chaque membre de l'équipe détaillent clairement les rôles et les responsabilités de chacun en situation de crise.
- Lors du processus d'embauche, chaque membre de l'équipe devrait prendre connaissance de ses rôles et responsabilités, et les accepter en connaissance de cause.
- Pour prévenir les litiges, favoriser la collaboration et garantir le soutien des membres de l'équipe, passez périodiquement en revue l'ensemble des mesures d'urgence avec tous les membres de l'équipe.
- L'objectif ultime d'un plan de gestion des risques est de bâtir la résilience de l'équipe en prévision de l'inattendu

Atténuation

- Lorsqu'une situation de crise survient, toute l'équipe devrait se regrouper et discuter des options qui s'offrent à elle et des prochaines étapes à suivre.
- Si les lignes directrices fournies par une autorité réglementaire (dentistes, hygiénistes, etc.) diffèrent de celles de la pratique (comme nous l'avons momentanément vu pendant la pandémie de COVID-19), il est important que l'équipe entière s'entende sur les lignes directrices à suivre pour éviter les conflits et le stress inutiles.
- Informez toujours l'ensemble de l'équipe lors de la prise de décisions importantes. Évitez d'agir de façon soudaine et irréfléchie, et faites toujours preuve de transparence.
- Rappelez-vous qu'une situation de crise est une période difficile pour tous. Au-delà des préoccupations quant aux responsabilités qui lui sont attribuées, à sa sécurité ou à son statut d'emploi en situation d'urgence, un employé qui sent que ses opinions et son bien-être sont respectés, et que son employeur fait des efforts souhaitera fort probablement poursuivre son emploi et demeurer au sein de la profession.
- Au terme de toute situation de crise, partagez vos expériences et les leçons tirées avec vos collègues et les associations dentaires provinciales/territoriales.



Tableau 2 – Risques pour la santé physique

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : urgences médicales, problèmes de santé, exposition à une maladie, exposition aux radiations, accident de travail, autre blessure physique, etc.

Pour tous les problèmes de santé physique présentés ci-dessous, conservez un rapport détaillé de l'incident (exposition, situations d'isolement, etc.). Celui-ci servira de base aux discussions avec l'équipe et aux apprentissages, et vous sera utile en cas de litige ou d'enjeu lié à la responsabilité.

2.1 Urgences médicales

Préparation

- Tous les cabinets dentaires du Canada devraient être prêts à composer avec des urgences médicales telles qu'une anaphylaxie, un arrêt cardiaque, etc.
- Les professionnels des soins dentaires réglementés devraient recevoir une formation de soins immédiats en réanimation (SIR) destinée aux professionnels de la santé et procéder à une recertification périodique (les exigences peuvent varier selon la région). Cette information devrait être consignée dans le dossier de chaque membre de l'équipe⁶.
- Bonifiez votre préparation aux situations d'urgence en suivant des formations complémentaires, notamment une formation de soins avancés en réanimation cardiovasculaire ou de soins avancés en réanimation pédiatrique⁶, ou en effectuant un stage dans le service des urgences d'un hôpital.
- Dotez-vous d'une trousse d'urgence comprenant du matériel de premiers soins et des médicaments de base, tels que de l'oxygène, de l'épinéphrine, de la nitroglycérine, de la diphénhydramine, du salbutamol en aérosol pour inhalation et de l'aspirine. Les cabinets qui pratiquent la sédation et l'anesthésie générale devraient disposer de médicaments d'urgence supplémentaires^{6,7}.
- Assurez-vous que la trousse d'urgence est en bon état et rangée en lieu sûr. Sur une base mensuelle, vérifiez le réservoir d'oxygène et son système d'administration, et la date de péremption des médicaments contenus dans la trousse d'urgence. Remplacez-les au besoin. Vérifiez régulièrement la pile du défibrillateur externe automatisé (DEA)⁷.
- Tous les membres de l'équipe devraient connaître l'emplacement de la trousse d'urgence. Celle-ci devrait être rangée dans un lieu facilement identifiable et accessible⁶.
- Conservez les coordonnées des services d'urgence à côté du téléphone⁷.
- Dotez-vous d'un plan de réponse aux urgences médicales, dont tous les membres de l'équipe devraient connaître le contenu. Des simulations et des formations pratiques (p. ex. à l'aide de mannequins) peuvent être réalisées à l'aide de la trousse d'urgence chaque année pour accroître la sensibilisation et la préparation de l'équipe⁸. Vous pouvez organiser vos propres formations, ou demander des recommandations auprès des autorités réglementaires ou des associations professionnelles.
- Détaillez les responsabilités de chaque membre de l'équipe dans le plan de réponse aux urgences médicales. Précisez également les mesures à prendre si un membre de l'équipe est absent ou s'il fait lui-même l'objet de l'urgence médicale.
- Ces responsabilités comprennent par exemple la coordination de la réponse, la surveillance des signes vitaux, l'approvisionnement en oxygène, la préparation de la trousse d'urgence et des médicaments, la communication avec les services d'urgence, l'obtention d'une aide extérieure ou l'enregistrement des événements⁸.
- Organisez des exercices inopinés chaque trimestre pour tester votre plan d'urgence et la capacité des membres de l'équipe à s'acquitter de leurs responsabilités⁷.



Atténuation

- Chaque matin, discutez avec les membres de l'équipe des antécédents médicaux pertinents des patients qui ont rendez-vous ce jour-là.
- Avant d'entreprendre une procédure, renseignez-vous toujours sur les antécédents médicaux du patient, même s'il n'en est pas à son premier rendez-vous. Demandez-lui la liste de tous les médicaments pris actuellement, le cas échéant.
- Si le patient ne se souvient pas du nom des médicaments qu'il prend, essayez de joindre la pharmacie responsable de son dossier. (Remarque : Assurez-vous d'obtenir le consentement préalable du patient; obtenir d'un pharmacien des informations que le patient ne souhaite pas divulguer peut être considéré comme une violation de sa vie privée.)
- Surveillez l'état de santé de vos patients pendant leur rendez-vous : portez attention à leur teint, à leur respiration et à leur démarche à la recherche de toute anomalie, mesurez leur pression artérielle et prenez leurs signes vitaux⁸.
- Si vous observez toute anomalie ou avez des préoccupations lors de la prise des signes vitaux, ou si le patient a des antécédents d'allergies, de saignements, d'essoufflement, de douleurs à la poitrine ou autre, vous pourriez devoir modifier le traitement en conséquence⁸.
- En cas d'urgence médicale, ne cédez pas à la panique. Communiquez calmement avec les membres de l'équipe et invitez-les à agir conformément au plan préétabli.
- Identifiez rapidement la cause de l'urgence médicale, et administrez les médicaments requis, selon les doses recommandées^{6,7}.
- Au besoin, appelez les services d'urgence aussi rapidement que possible.

2.2 Exposition à une maladie

Préparation

- Bien qu'une discussion approfondie sur la prévention de la transmission des pathogènes en milieu dentaire dépasse le cadre du présent guide, nous recommandons toutefois la mise en place de protocoles pour la gestion de l'exposition aux maladies courantes retrouvées dans la littérature ou dans votre région.
- Prenez connaissance de la liste la plus à jour des maladies transmissibles qui ont été rapportées dans votre région.
- Suivez les procédures présentées plus loin dans le présent guide en cas de risque d'exposition à une maladie découlant d'une blessure causée par un objet tranchant, notamment une [piqûre d'aiguille](#).
- Dotez-vous de politiques relatives à la durée de l'isolement en cas d'exposition à une maladie. Passez les exigences en revue avec les membres de l'équipe pour que tous sachent quand ils peuvent retourner au travail.
- Consultez votre police d'assurance; elle pourrait contenir une clause portant sur les maladies infectieuses qui pourrait couvrir votre cabinet en cas d'exposition.

Atténuation

- En cas d'éclosion, d'épidémie ou de pandémie d'une maladie infectieuse, modifiez au besoin les lignes directrices préventives à la lumière des recommandations des organismes réglementaires et des agences de santé publique. Par exemple, si un avis d'ébullition d'eau est émis, utilisez de l'eau courante bouillie ou de l'eau saline ou distillée dans le cadre des traitements.



- Assurez-vous que les membres de l'équipe ont pris connaissance de ces changements et qu'ils les respectent.
- Lors du dépistage d'une maladie infectieuse chez un patient, assurez-vous de connaître ses antécédents médicaux complets avant de poser un diagnostic.
- Si votre cabinet n'est pas doté de mesures adéquates pour prévenir la transmission des maladies infectieuses, envisagez de transférer les patients infectés vers un cabinet dentaire adéquatement équipé ou un hôpital pour qu'ils reçoivent des soins d'urgence.
- En cas d'exposition à une maladie infectieuse à déclaration obligatoire (p. ex. Ebola), communiquez avec votre service de santé local pour procéder à la déclaration, obtenir des instructions de mise en quarantaine, etc.

2.3 Exposition aux radiations

Préparation

- En milieu dentaire, l'exposition aux radiations respecte des niveaux sécuritaires lorsque l'équipement est en bon état de marche et que la procédure est réalisée dans les règles de l'art⁹.
- Bien qu'une exposition aux radiations dans le cadre d'une procédure dûment réalisée ne pose qu'un risque minime pour la santé, certaines données suggèrent une corrélation entre une exposition prolongée aux radiations et certains effets néfastes pour la santé, notamment le développement de certains cancers^{9,10}.
- Pour prévenir ces risques pour la santé, assurez-vous que les radiographies (rayons X) sont prescrites seulement lorsque nécessaire, que le patient est exposé à une dose aussi faible que possible, que le patient et le personnel sont adéquatement protégés des radiations excessives, et que toute personne se situant à proximité des installations est protégée des rayonnements parasites⁹.
- Pour assurer la sécurité de tous, assurez-vous que :
 1. Tous les instruments médicaux sont homologués pour une utilisation au Canada au moment de l'achat, et que cette homologation est maintenue.
 2. Les installations et l'équipement respectent les normes réglementaires et sont inspectés périodiquement.
 3. Les radiographies dentaires ne sont pas effectuées à une tension nominale inférieure à 60 kilovolts.
 4. Le personnel qui utilise l'équipement a reçu une formation adéquate et conserve ses qualifications.
 5. Vous vous soumettez à des programmes de radioprotection et d'assurance qualité, et le personnel n'est jamais exposé à des doses dépassant certaines limites⁹.

Atténuation

- Reportez-vous aux recommandations ci-dessous, qui sont à jour au moment de la rédaction, pour réduire les risques d'exposition aux radiations. Pour en savoir plus ou accéder à des renseignements plus à jour, consultez la publication [Radioprotection dans l'exercice de la dentisterie : Procédures de sécurité pour l'installation, l'utilisation et le contrôle des appareils de radiographie dentaire - Code de sécurité 30](#).
- Lorsque vous réalisez une radiographie, suivez les directives suivantes. Gardez en tête que toute exposition aux radiations peut poser un risque pour la santé si la procédure n'est pas réalisée adéquatement.
 1. Le tableau de commande devrait être adéquatement protégé. Autrement, l'opérateur doit garder une distance de 2 mètres avec la source des rayons X.
 2. Toute personne dont la présence n'est pas obligatoire doit quitter la pièce.



3. La personne qui contrôle la machine doit pouvoir voir le patient et communiquer avec lui.
 4. Offrez à tous les patients (surtout les enfants) un protège-thyroïde, si celui-ci ne nuit pas à l'examen.
 5. Si une personne doit assister le patient lors de l'examen, offrez-lui un tablier de protection⁹.
- Tous les membres de l'équipe qui sont susceptibles d'être exposés à plus d'un (1) millisievert (mSv) par année (selon des examens de référence réalisés lors de la première année d'emploi) doivent être considérés comme des «travailleurs sous rayonnement». Un dosimètre personnel devrait être utilisé pour mesurer leur niveau d'exposition⁹.
 - Les lectures du dosimètre de tous les membres de l'équipe devraient être conservées pendant toute la période d'activité du cabinet dentaire⁹.
 - Si un taux d'exposition anormalement élevé est noté pour tout travailleur sous rayonnement, un spécialiste (p. ex. physicien médical, ingénieur biomédical, physicien en radioprotection, ingénieur physicien ou spécialiste en radioprotection) devrait enquêter sur la cause de cette hausse et des mesures correctives devraient être déployées⁹ (formation de perfectionnement, réparation de l'équipement, réaménagement de l'espace, etc.).
 - Si une travailleuse sous rayonnement est enceinte, une consultation auprès d'un spécialiste en radioprotection devrait être réalisée avant que l'employée ne soit autorisée à poursuivre son travail⁹.

2.4 Troubles musculosquelettiques

Préparation

- En raison des gestes répétitifs propres à la profession, les prestataires de soins buccodentaires sont à risque de développer des troubles musculosquelettiques causant un inconfort et de la douleur au niveau du cou, du dos et des épaules¹¹.
- La prévention des troubles musculosquelettiques est cruciale puisqu'une fois diagnostiqués, ces problèmes de santé sont souvent difficiles et coûteux à traiter.
- Pour prévenir l'apparition de troubles musculosquelettiques, évitez le surmenage et les mouvements répétitifs. Assurez-vous de trouver l'équilibre entre travail et repos¹¹.
- Trouvez la posture de travail optimale : les muscles devraient être détendus, également sollicités et en position neutre, et l'accès, la visibilité et le confort devraient être optimisés lors du traitement des patients¹¹.

Atténuation

- Si vous commencez à ressentir périodiquement un inconfort ou des douleurs mineures, ne les ignorez pas. Consultez un médecin généraliste ou spécialiste, si nécessaire¹¹.
- Les dommages physiologiques subis pendant une période prolongée risquent de s'accumuler et d'entraîner une blessure ou une invalidité pouvant mettre fin à votre carrière¹¹.
- Si vous recevez un diagnostic de trouble musculosquelettique, il est important d'identifier la cause de votre inconfort et d'apporter les ajustements nécessaires. Vous pourriez notamment changer ou acquérir certaines pièces d'équipement (chaise ajustable, loupes, etc.) et suivre une formation en ergonomie¹².
- Les troubles musculosquelettiques peuvent être traités par une combinaison de médication et de réadaptation. La réadaptation peut comprendre le maintien d'une bonne forme physique générale, des étirements et des exercices de renforcement de la zone touchée^{12,13}.

2.5 Autres accidents de travail et blessures

Préparation

- Les accidents de travail comprennent les blessures causées par des objets tranchants (p. ex. piqûres d'aiguille), les chutes, etc.
- Bien que les premiers soins traditionnels puissent suffire en cas de blessure causée par un objet tranchant, votre plan d'urgence devrait comprendre des procédures relatives à la prévention et à la gestion des blessures posant un risque de contamination par des fluides corporels (p. ex. piqûre d'aiguille)¹⁴.
- Les piqûres d'aiguille et autres blessures similaires peuvent exposer les prestataires de soin ou les patients (selon la personne blessée) à des virus hématogènes, tels que l'hépatite B, l'hépatite C et le virus de l'immunodéficience humaine (VIH)¹⁴.
- Assurez-vous de disposer de protocoles de communication bien définis en cas de risque de transmission d'une maladie du patient au prestataire, ou vice versa.
- Pour prévenir les glissades et les chutes, analysez les installations physiques à la recherche de risques potentiels, tels que :
Glissades : surfaces mouillées ou grasses, déversements occasionnels, tapis ou matelas non fixés, planchers glissants, etc.
Chutes : éclairage insuffisant, désordre, câbles non fixés, tiroirs ouverts, surfaces inégales, etc.¹⁵
- Prenez des mesures correctives pour tous les risques applicables mentionnés ci-dessus. Par exemple, procédez à un entretien régulier, vérifiez les revêtements de sol, et assurez-vous que tous les membres de l'équipe portent des chaussures adaptées et marchent à une vitesse sécuritaire¹⁵.
- Les accidents en milieu de travail peuvent également comprendre des blessures causées par une agression, une situation de harcèlement ou de violence, des risques naturels, etc. Ces situations sont abordées dans les sections suivantes.

Atténuation

- En cas de blessure causée par un objet tranchant, cessez tout traitement en cours. Nettoyez la blessure avec du savon ou un désinfectant, et appliquez une pression sur la plaie¹⁴.
- Procédez à une évaluation des risques : mesurez la profondeur de la blessure, déterminez si l'objet tranchant a été contaminé par des fluides corporels et, le cas échéant, renseignez-vous sur les antécédents médicaux de son propriétaire (VIH, hépatites B et C, historique de voyage, historique sexuel, etc.)¹⁴.
- Si nécessaire, demandez à la personne de fournir un échantillon de sang¹⁴.
- Une fois l'évaluation des risques terminée, contactez les services d'urgence locaux ou votre médecin traitant pour obtenir de plus amples instructions. Aller chercher l'avis d'un expert compétent est important si le diagnostic révèle le besoin d'obtenir une prophylaxie post-exposition le plus rapidement possible (p. ex. en cas de contact avec le VIH)¹⁴.
- En cas de blessure causée par une chute, une glissade ou autre, évaluez la gravité de la blessure et procédez aux premiers soins, au besoin.
- Si la personne a perdu connaissance, vérifiez sa respiration et prenez son pouls. Si la personne respire, vérifiez s'il y a des signes de commotion cérébrale ou de fracture, puis appelez les services d'urgence, au besoin.
- Si la personne ne respire plus, commencez les manœuvres de réanimation cardiorespiratoire et appelez les services d'urgence immédiatement.
- Si votre police d'assurance couvre les accidents de travail des employés (p. ex. WorkSafe BC), vous pourriez devoir signaler l'incident en vue d'une réclamation.

Tableau 3 – Risques pour la santé mentale

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : guerre, attaque terroriste, intrusion armée ou non armée, changements au rythme de travail, charge de travail excessive, harcèlement/violence, discrimination, relations tendues avec les patients ou les collègues, stress, insatisfaction professionnelle, etc.

Préparation

- Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la santé mentale et le bien-être des prestataires de soins buccodentaires, notamment certaines situations graves (agression, harcèlement, violence, etc.), les changements au cadre de travail, les tensions, le mécontentement face au travail (augmentation des réunions en ligne, évolution des directives de pratique, etc.) ou à la vie personnelle (incertitude quant à l'avenir, réduction du temps de loisirs, etc.).
- Certaines des mesures précédemment abordées relativement aux préoccupations courantes ([préparation](#), [sécurité](#), [emploi](#)) et aux risques pour la santé physique ([troubles musculosquelettiques](#)) peuvent contribuer à favoriser la santé mentale des membres de l'équipe.
- Le harcèlement psychologique, les menaces, l'intimidation, les agressions ou l'humiliation causés par les mots ou les gestes d'une autre personne (en milieu de travail ou ailleurs) peuvent également avoir une incidence négative sur la santé mentale¹⁶.
- Pour prévenir ces situations dans votre cabinet dentaire, procédez à l'évaluation de votre milieu de travail. Déterminez s'il existe des risques découlant de :
 1. La structure de travail, les activités, les conditions de travail, etc.
 2. L'emplacement du cabinet, le type de patients, l'historique de violence, etc.
 3. Les préoccupations des employés quant à leur sécurité¹⁶.
- Pour limiter les risques pour la santé mentale des membres de l'équipe :
 1. Expliquez les exigences réglementaires et définissez clairement ce qui peut compromettre la santé en milieu de travail.
 2. Énoncez clairement les répercussions des comportements et des gestes inappropriés de la part de tout membre de l'équipe (licenciement, action en justice, etc.).
 3. Énoncez clairement la procédure pour gérer les comportements et les gestes inappropriés de la part de patients (refus de traitement, demande de quitter les lieux, transfert à un autre cabinet, etc.).
 4. Dotez-vous de procédés de signalement et de protection de la confidentialité (à qui les plaintes devraient-elles être formulées, comment garantir qu'aucunes représailles ne seront exercées à l'encontre du dénonciateur, etc.).
 5. Énoncez clairement les procédures d'enquête et de résolution de plaintes et d'incidents.
 6. Dotez-vous d'un service d'aide aux employés au besoin.
 7. Offrez à vos employés des formations sur les mesures de sécurité et passez-les en revue régulièrement¹⁶.
- En plus de vous doter de politiques et de procédures officielles, vous pouvez promouvoir la santé mentale des membres de l'équipe en :
 1. Les encourageant à être actifs physiquement (p. ex. faire une marche sur l'heure du midi ou lors des pauses).
 2. Leur fournissant des collations nutritives (noix, fruits séchés, etc.) et des boissons saines (jus, thé vert, etc.).
 3. Vous assurant que les conditions et les horaires de travail permettent aux membres de l'équipe d'avoir suffisamment de temps pour se reposer, de prendre soin de leur santé et de conserver un équilibre sain entre travail et vie personnelle.
 4. Créant un environnement de travail sain, où les membres de l'équipe sentent qu'ils peuvent communiquer librement, collaborer et se soutenir mutuellement.
 5. Encourageant la participation à des activités sociales et récréatives¹⁷. Ces activités sont une occasion de détente et contribuent à établir des relations au sein de la collectivité.



Atténuation

- Si un membre de l'équipe ne se sent pas en sécurité au travail en raison des gestes ou des mots d'un autre membre de l'équipe (harcèlement, intimidation, violence, discrimination, etc.) :
 1. Notez la date, l'heure, les témoins (le cas échéant) et le résumé de tout incident.
 2. Conservez des copies de tout courriel, message texte, note ou autre qui pourrait servir de preuve.
 3. Abordez le collègue en question et informez-le que son comportement ou ses actions vous préoccupent.
 4. Demandez l'aide d'un membre de confiance de l'équipe, d'un supérieur ou de l'employeur si vous ne vous sentez pas outillé pour aborder la situation seul.
 5. Lors de vos interventions, faites preuve de calme et d'assurance, utilisez des mots simples, écoutez attentivement et faites preuve d'objectivité dans votre réponse.
 6. Invitez la personne à porter attention à sa conduite à l'avenir.
 7. Si ces gestes ne permettent pas de résoudre le problème, ne ripostez pas, car vous risqueriez de provoquer une nouvelle agression. Dénoncez plutôt la personne en suivant les procédures de signalement officielles^{18,19}.
- Si un membre de l'équipe est victime des actions inappropriées d'un patient, il pourrait être conseillé de refuser de traiter ce dernier et de le diriger vers un autre prestataire de soins. Si un membre de l'équipe (et l'employeur, le cas échéant) y consent, des actions supplémentaires (p. ex. consulter la police ou un juriste) peuvent être prises comme mesures d'urgence.
- Si vous remarquez qu'un autre membre de l'équipe vit des difficultés psychologiques, tâchez d'en trouver la source et de lui fournir l'aide nécessaire.
- Les signes à surveiller comprennent les changements de comportement (pleurs, mauvaise humeur, crises de colère, sautes d'humeur, etc.), les comportements intimidants (langage agressif, invasion de l'espace personnel, etc.), une hausse du niveau de stress, des absences ou des retards fréquents, le mépris des collègues, une baisse de la performance, des signes physiques (transpiration, fatigue, anxiété, violence, etc.) et l'isolement social²⁰.
- Une personne qui vit des difficultés psychologiques peut causer des situations dangereuses. N'ignorez pas sa condition.
- Si la cause des difficultés psychologiques du membre de l'équipe est liée au milieu de travail, attaquez-vous rapidement au problème.
- Si le membre de l'équipe n'est pas à l'aise de discuter avec un autre membre de l'équipe, encouragez-le à parler à un supérieur de confiance.
- Vous pouvez signaler le problème et servir de témoin, au besoin. Par souci de sécurité, enquêtez sur la cause des difficultés psychologiques et tentez de résoudre le problème avant que la situation ne s'aggrave¹⁸.
- Au besoin, vous pouvez faire intervenir une tierce partie impartiale dans le processus de résolution¹⁸.
- Les difficultés psychologiques peuvent parfois être causées par des problèmes d'ordre personnel. Même si ceux-ci ne sont pas liés au milieu de travail, ils peuvent tout de même nuire à la capacité de travailler et devraient être gérés en conséquence²¹.
- Ces problèmes comprennent des situations vécues à la maison (p. ex. violence conjugale) ou résulter d'un incident dangereux (Intrusion, etc.).
- Ces situations ont évidemment un impact sur la personne qui les a vécues directement, mais elles peuvent également avoir des répercussions sur les autres membres de l'équipe.
- Il est probable que ces situations soient abordées dans les interactions quotidiennes entre les membres de l'équipe, et il est important que tous y soient sensibles²¹.
- La personne touchée peut trouver un groupe de soutien au sein de l'équipe (un superviseur, un collègue de confiance, le service des ressources humaines, un service d'aide aux employés, etc.). L'employeur peut également diriger la personne vers les services pertinents (p. ex. thérapeutes)²¹. (Reportez-vous au [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail](#) pour des renseignements supplémentaires et à jour.)



Tableau 4 – Installations, équipement dentaire et préoccupations matérielles

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : pandémie, conflit, troubles civils, insurrection armée, problèmes de transport, catastrophes naturelles, etc.

Préparation

- Préparez-vous à faire face à une pénurie de fournitures. Une situation de crise peut limiter l'accès aux équipements et aux produits dentaires, et augmenter leur prix de manière significative. Il pourrait ainsi être impossible de vous procurer suffisamment de matériel pour assurer le bon fonctionnement de votre pratique.
- Renseignez-vous sur les fabricants des équipements et des produits dentaires qui sont utilisés dans votre pratique. Assurez-vous que le fournisseur ou le produit détient une licence valide des autorités réglementaires pertinentes (p. ex. Santé Canada).
- Vérifiez l'accessibilité des équipements et produits dentaires : avez-vous déjà eu de la difficulté à vous procurer certains éléments par le passé? Sont-ils souvent en rupture de stock? Leur production a-t-elle été suspendue (p. ex. composants d'anciens modèles d'autoclave)?
- Pour tous les équipements et produits dentaires posant des problèmes d'approvisionnement potentiels, de même que pour les équipements et produits dentaires achetés auprès de fabricants internationaux, tentez de trouver des produits de rechange (idéalement locaux) qui peuvent être obtenus plus rapidement.
- Faites des réserves d'équipements et de produits dentaires et dressez la liste des fournitures essentielles ne pouvant être remplacées rapidement en cas de pénurie, et des articles sans lesquels votre cabinet ne peut fonctionner. Assurez-vous d'avoir des stocks de ces articles pouvant durer au moins deux mois. Les fournitures essentielles comprennent notamment les masques, les gants, les aiguilles et les agents pour anesthésie locale.
- Assurez-vous que les masques sont correctement ajustés pour tous les membres de l'équipe. Des essais d'ajustement devraient être faits régulièrement, préférablement une fois par année.
- Procédez à l'entretien régulier de l'équipement dentaire, tout particulièrement si votre pratique est située en région éloignée où il pourrait être difficile d'obtenir de l'assistance technique en situation de crise.
- Nommez une personne ou une entreprise (si vous n'êtes pas propriétaire de l'édifice) responsable de l'entretien des installations structurelles, telles que les systèmes de CVCA. Procédez à l'entretien régulier de l'équipement et des installations. Des équipements qui ne sont pas entretenus pendant une période prolongée risquent d'atteindre un niveau d'usure qui les rendra inutilisables.
- Procédez à l'examen des systèmes de CVCA pour vous assurer que l'équipement respecte les exigences de prévention et de contrôle des infections (PCI) fixées par les autorités réglementaires provinciales/territoriales. Apportez les modifications nécessaires, au besoin.

Atténuation

- En cas de pénurie d'équipements et de produits dentaires, tournez-vous vers de nouveaux fournisseurs locaux, lorsque possible.
- Contactez votre société dentaire locale, votre association dentaire provinciale ou territoriale, ou des représentants commerciaux pour voir si certains cabinets sont disposés à partager ou à prêter leurs fournitures.
- Envisagez de passer à des versions réutilisables de certains équipements de protection individuelle, notamment des masques, des blouses médicales. Assurez-vous toutefois que ces produits sont homologués par Santé Canada, et que vous suivez les directives du fabricant lors de la stérilisation et de la réutilisation.
- Si certains équipements et produits dentaires présents dans votre cabinet sont jugés impropres à l'utilisation (par Santé Canada ou par le fabricant) ou s'ils font l'objet d'un rappel, reportez-vous aux lignes directrices du fabricant, de l'organisme de réglementation ou des autorités de santé publique.



- Selon les lignes directrices, vous pourriez devoir soumettre les articles touchés à l'inspection, les retourner au fabricant, ou vous en débarrasser.
- Évaluez combien de patients ont été en contact avec les équipements et produits dentaires impropres, et si ceux-ci posent un risque pour la santé, avisez les patients immédiatement.
- Si les équipements et les produits dentaires impropres ont été en contact avec la bouche des patients (obturation, vis pour implant, etc.), fixez un rendez-vous avec les patients touchés le plus rapidement possible. Retirez les équipements ou les produits dentaires impropres et traitez la dent avec une solution de rechange. Dans certains cas, un changement au plan de traitement pourrait être nécessaire.
- Si une pénurie d'équipements de protection individuelle persiste et nuit au nombre de patients pouvant être traités de façon sécuritaire, envisagez de réduire le nombre de patients traités en fonction de la quantité d'équipements de protection individuelle disponibles, et de refuser certains patients, au besoin.
- Si vos préoccupations entourant les équipements et produits dentaires ne peuvent être résolues rapidement, envisagez de reporter certains rendez-vous, de collaborer avec un autre cabinet dentaire pour y recommander des patients, ou de transférer les patients nécessitant des soins urgents à l'hôpital.



Tableau 5 – Fermeture de la pratique

5.1 À court terme

(de quelques heures à quelques jours - en supposant que le prestataire de soins est présent au moment de la crise)

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : attaque terroriste, intrusion armée/non armée, catastrophe naturelle, déversement de produits chimiques, etc.

Remarque : Les protocoles décrits dans cette section s'appliquent principalement à un cabinet dentaire indépendant. Si votre pratique est située dans un immeuble de bureaux, un hôpital ou tout autre espace partagé, ces protocoles devront être élaborés en collaboration avec les autres occupants et pourraient varier.

Préparation	Atténuation
<ul style="list-style-type: none"> • Dotez-vous d'un mécanisme pour alerter l'ensemble de l'équipe en cas de crise. Vous pourriez par exemple identifier un mot clé ou une phrase indiquant qu'une urgence est en cours. Cette stratégie pourrait être particulièrement utile si la situation ne nécessite que l'attention de l'équipe dentaire, et que les patients ne sont pas tenus de répondre de quelque manière que ce soit²². 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisez toutes les membres de l'équipe de la situation de crise. • Au besoin, avisez les patients et toute personne présente de la situation. Cessez les traitements et assurez-vous qu'aucun instrument ne demeure dans la bouche d'un patient.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour vous protéger en cas de conflit à l'extérieur du cabinet, dotez-vous d'une procédure de confinement partiel ou total²³. • Un confinement total est recommandé en présence d'une menace réelle (p. ex. intrusion armée ou non-armée). Vous serez ainsi en mesure de distancer physiquement les membres de l'équipe de la menace ou de bloquer l'accès au cabinet.²³ • Pour vous préparer à un confinement partiel ou total, faites de l'une des pièces un « espace sécurisé » que vous équiperez d'une trousse d'urgence contenant les fournitures nécessaires pour au moins trois jours²⁴ (nourriture, eau, médicaments, matériel de communication, lampes de poche, etc.). Cette trousse peut également servir pour les catastrophes naturelles (tempêtes, tremblements de terre, etc.).^{25, 26} Vérifiez le contenu de votre trousse d'urgence au moins une fois par année pour vous assurer qu'elle ne contient pas d'articles périmés ou non fonctionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de conflit à l'extérieur du cabinet, verrouillez tous les points d'entrée/de sortie, éteignez les lumières, fermez toutes les fenêtres et les stores/rideaux, et dirigez toutes les personnes présentes vers une pièce sécurisée. Une fois à l'intérieur de la pièce sécurisée, verrouillez la porte, tenez-vous à distance des fenêtres, et tâchez de ne pas faire de bruit. Attendez l'autorisation de la police avant de quitter le cabinet²³. • Si la menace se trouve à l'intérieur du cabinet, évaluez la situation et voyez s'il est possible de vous rendre dans une pièce sécurisée. Si possible, prenez les précautions précédemment décrites²³. • Pour vous prémunir contre un danger survenant à l'extérieur du cabinet (feux de forêt, tempête, contaminant dans l'air, etc.), confinez-vous sur place. Assurez-vous que toutes les ouvertures (portes, fenêtres, événements, etc.) sont fermées, gardez les lumières allumées, et rassemblez une trousse d'urgence contenant les articles de valeur qui ne pourront être remplacés en cas d'ordre d'évacuation. Évitez de prendre la route jusqu'à ce que la situation soit plus stable. Restez à l'affût des mises à jour des autorités locales (services d'eau potable, état des routes, fermetures de routes, possibilité de sortir en sécurité, alertes météo, etc.) à la radio, à la télévision, sur les médias sociaux, etc. • En cas de tremblement de terre, demandez aux patients de se lever de la chaise d'examen, de se coucher au sol, de s'abriter sous un meuble solide et de s'y agripper, et de se tenir à distance des fenêtres et des objets lourds et non fixés²⁸. Envisagez de nommer un membre de l'équipe pour aider les personnes handicapées à faire de même.



<ul style="list-style-type: none"> • Pour prévenir les déversements de produits chimiques, dotez-vous d'un protocole de réponse et assurez-vous que tous les membres de l'équipe sont adéquatement formés en vue de cette éventualité. Réfléchissez à la prévention de la contamination de l'environnement (air, eau, etc.), à la méthode d'élimination privilégiée, et aux personnes à joindre pour obtenir une aide supplémentaire. Vous pouvez également rédiger la liste des matières dangereuses contenues dans votre cabinet dentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de déversement de produits chimiques, suivez votre plan d'intervention en cas de déversement. Contactez les autorités provinciales/territoriales compétentes (le Centre d'intervention en cas de déversement de l'Ontario, HealthLink BC, etc.) en cas d'exposition potentielle aux produits chimiques ou au besoin.
<ul style="list-style-type: none"> • Dotez-vous d'un plan d'évacuation en cas de situation d'urgence nécessitant de quitter les lieux (incendie, explosion, etc.) ou en cas d'évacuation forcée par les autorités (feux de forêt, tempêtes, etc.). • Nommez une personne chargée de diriger l'équipe et les patients pendant l'évacuation (p. ex. le ou la chef de la sécurité) et de faire le décompte des gens présents lorsque tout le monde a été évacué. • Déterminez la séquence d'évacuation et nommez des membres de l'équipe qui pourraient devoir demeurer à l'intérieur pour atténuer les risques²² (utiliser l'extincteur, appeler les services d'urgence/la police, couper l'eau, le gaz et l'électricité, évacuer les personnes âgées ou handicapées, s'assurer que l'édifice est vide, etc.). • Désignez des parcours d'évacuation primaire et secondaire, et effectuez des exercices pour vous assurer que toute l'équipe dentaire connaît les parcours. Désignez un point de ralliement extérieur où l'équipe devra se retrouver après une évacuation.²² • Envisagez de désigner un véhicule qui pourrait servir à l'évacuation, et assurez-vous qu'il est équipé d'une trousse d'urgence et toujours approvisionné en carburant²⁷. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de crise vous forçant à quitter les lieux, lancez le processus d'évacuation sans tarder. • Assurez-vous que les membres de l'équipe assument les responsabilités qui leur ont été attribuées. L'évacuation devrait se faire selon les parcours préétablis. Lorsque toute l'équipe arrive au point de ralliement, effectuez un décompte des employés et des patients pour vous assurer que tous sont en sécurité. • Après l'évacuation, tenez-vous à distance des plans d'eau. En cas de tempête ou d'ouragan, rendez-vous aux zones de refuge désignées^{25,26}. • Lorsque vous vous trouvez dans un lieu sécuritaire, signalez la crise et toute personne manquant à l'appel aux autorités compétentes, au besoin²².



<ul style="list-style-type: none"> • Dressez la liste des noms et des coordonnées de tous les membres de l'équipe pour confirmer qu'ils sont en sécurité en situation d'urgence. Mettez la liste à jour sur une base annuelle. Envisagez également d'y noter les coordonnées des proches des membres de l'équipe²². • Nommez un ou plusieurs membres de l'équipe responsables d'aviser les patients et de reporter les rendez-vous. • Pour éviter toute confusion et assurer la cohérence de l'information transmise, nommez un membre de l'équipe qui agira comme porte-parole, offrira des mises à jour régulières sur la situation, et que ses collègues pourront joindre pour toute question ou préoccupation (p. ex. l'employeur ou le chef de la sécurité). 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de tempête, d'ouragan ou de feux de forêt, utilisez un téléphone cellulaire plutôt qu'une ligne terrestre²⁵⁻²⁷. • En cas de défaillance du réseau cellulaire : <ol style="list-style-type: none"> 1. Limitez le nombre et la durée des appels/messages faits au même numéro, et tentez de faire uniquement des appels d'urgence ou d'envoyer des SMS (messages textes). 2. Attendez un instant avant de recomposer. 3. Si la communication par téléphone cellulaire est impossible, utilisez d'autres médias, notamment la radio, pour recevoir des communications de la part des autorités^{29, 30}. • Si possible, informez les patients de la situation, reportez les rendez-vous, et collaborez avec un autre cabinet dentaire situé en zone sécuritaire si certains patients doivent recevoir des soins d'urgence.
<ul style="list-style-type: none"> • Renseignez-vous sur ce qui est couvert par votre police d'assurance. Conservez-la dans un endroit sûr et prenez le temps d'en comprendre les modalités, la couverture, les franchises et les exclusions. Au besoin, renseignez-vous auprès d'un conseiller en assurance, qui pourra répondre à toutes vos questions sur votre police. • Conseils en matière d'assurance : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lors de l'achat d'une police d'assurance, accordez la priorité aux polices utilisées par la majorité de vos pairs. Cette stratégie peut s'avérer utile lors de la négociation collective des tarifs ou d'une réclamation. 2. Réévaluez votre police d'assurance régulièrement pour vous assurer de profiter d'une couverture adéquate en tout temps. Par exemple, demandez-vous si votre couverture est suffisante à la lumière de l'augmentation des coûts du matériel et des fournitures dentaires ou du mobilier de bureau, ou si elle couvrirait toute amélioration locative effectuée. Pour connaître le prix courant de l'équipement et du matériel que vous possédez, demandez de nouveaux devis auprès de vos fournisseurs et évaluez votre couverture d'assurance en conséquence. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans certaines circonstances, par exemple en cas d'incendie ou de froid extrême, les systèmes d'eau de puits pourraient être endommagés et l'eau contaminée. Le système et l'eau de puits devraient être inspectés avant de les réutiliser³¹. • Selon la nature de la crise, il pourrait être nécessaire de faire preuve de prudence lorsque vous accédez au cabinet et de communiquer avec les services d'urgence, votre assureur, un service de nettoyage, votre fournisseur électrique, un entrepreneur en construction ou un service de réparation. • Si vous devez faire une réclamation à votre assureur, suivez les étapes générales suivantes pour assurer l'efficacité du processus et une résolution satisfaisante : <ol style="list-style-type: none"> 1. Signalez l'incident - Communiquez avec votre assureur dès que vous prenez connaissance de l'incident. Préparez votre numéro de police et toute documentation pertinente, tel qu'un rapport de police, le cas échéant. 2. Documentez les dommages - Dressez un inventaire détaillé décrivant l'étendue des dommages et des pertes. Si possible, prenez des photos ou des vidéos qui montrent clairement les dommages. 3. Conservez les reçus de tout achat important et évitez de vous débarrasser des articles endommagés avant d'en avoir avisé votre assureur. 4. Communiquez avec un expert en sinistres - Une fois la réclamation potentielle déposée, votre assureur affectera un expert en sinistres à votre dossier. Il est impératif de communiquer avec ce dernier dans les plus brefs délais. L'expert en sinistres agit au nom de l'assureur et joue un rôle déterminant pour évaluer les dommages, fixer la valeur des pertes et obtenir des devis pour les réparations. Préparez-vous à fournir des factures, des reçus, des photos, des manuels du propriétaire, des garanties et des listes des articles perdus ou endommagés, comme demandé³².

5.2 À long terme

(de quelques semaines à quelques mois)

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : guerre, pandémie, catastrophe naturelle, etc.

Préparation	Atténuation
<ul style="list-style-type: none"> • Conservez une liste des programmes d'aide gouvernementale auxquels vous pourriez être admissible si vos activités sont touchées³³. Consultez les clauses de votre police d'assurance relatives à une fermeture prolongée. • En situation de crise, les autorités publiques locales retirent parfois les coordonnées des fonctionnaires pour éviter qu'ils ne soient inondés d'appels ou de questions. Envisagez de créer une liste de fonctionnaires locaux de secteurs variés (santé publique, service incendie, services d'urgences, police, etc.) comprenant leurs coordonnées, et mettez-la à jour au moins une fois par année. • En situation de crise, communiquez toujours avec les autorités compétentes (p. ex. organisme réglementaire) pour obtenir des directives, de l'information et des ressources. Faites preuve de patience et attendez d'obtenir une réponse claire avant d'agir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Songez à communiquer avec toute personne de votre réseau qui travaille dans les secteurs de la santé publique, de la santé, des affaires gouvernementales, etc., pour tenter d'obtenir de plus amples renseignements. • En cas de catastrophe naturelle, abonnez-vous aux alertes des médias et des services météorologiques, surveillez les mises à jour des organismes de santé locaux, provinciaux, territoriaux ou nationaux et des réseaux de radiodiffusion d'urgence pour évaluer la situation en continu. • En cas de conflit armé ou d'attaque nucléaire/terroriste qui entraîne la fermeture du cabinet dentaire, il est recommandé d'attendre l'autorisation du gouvernement ou de l'armée avant de réintégrer les lieux.
<ul style="list-style-type: none"> • Si votre cabinet est le seul centre de soins dentaires de votre collectivité, déterminez où vos patients pourraient être transférés si votre cabinet devait rester fermé pendant une période prolongée pour quelque raison que ce soit (p. ex. communiquez avec des collègues ou recommandez les patients à un cabinet dentaire dans une autre région en cas d'urgence). • Renseignez-vous auprès des services d'urgence et des hôpitaux de votre secteur sur les soins buccodentaires qu'ils peuvent fournir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appelez vos patients pour leur offrir une mise à jour sur le statut de votre pratique, et envisagez de proposer des services de télédentisterie, tels que des soins d'urgence par téléphone, au besoin. • Si le patient nécessite un traitement de gestion de la douleur, référez-le à d'autres professionnels qui peuvent prescrire des analgésiques. Faites toutefois attention à la surprescription; lorsque possible, proposez d'abord d'autres options de traitement.
<ul style="list-style-type: none"> • Reportez-vous aux cadres de référence d'évaluation des risques afin de déterminer la préparation requise en prévision d'une fermeture prolongée de votre cabinet dentaire, et de la réouverture subséquente. • Si votre cabinet se situe dans un espace partagé (p. ex. un centre d'achat), renseignez-vous sur les processus de réouverture des autres bureaux partageant l'espace, ou de l'édifice dans son ensemble. Certains facteurs externes pourraient devoir être pris en considération. 	<ul style="list-style-type: none"> • Selon l'issue du conflit, vous pourriez devoir vous préparer à pratiquer sous un nouveau régime. Restez à l'affût de tout changement à la loi et des directives des organismes de réglementation et des associations dentaires. • En cas de fermeture prolongée, prenez soin de votre santé physique et mentale (mises à jour régulières avec les membres de l'équipe, exercice régulier, alimentation saine, gestion de l'anxiété/du stress, etc.) pour être prêt à rouvrir votre pratique une fois que les autorités compétentes auront donné le feu vert. • Envisagez de réaménager le cabinet dentaire à la lumière des directives des organismes réglementaires provinciaux/territoriaux avant la réouverture. Même si un réaménagement nécessite un investissement considérable, rappelez-vous qu'il sera utile, voire nécessaire à long terme, tout particulièrement si le cabinet est le seul dans votre région (p. ex. en milieu rural).



Tableau 6 – Accès aux soins

6.1 Accès physique au cabinet dentaire

Risques pouvant avoir des conséquences négatives :

1. **Dommages structurels** : catastrophe naturelle, explosion, incendie criminel, attaque nucléaire/terroriste, collision d'un véhicule, effondrement d'un garage sous le cabinet, etc.
2. **Accès au secteur du cabinet** : catastrophe naturelle, attaque terroriste, troubles civils, problèmes de transport, etc.

Préparation

- Conservez une liste des programmes d'aide gouvernementale auxquels vous pourriez être admissible si vos activités sont touchées.³³
- Consultez votre police d'assurance pour déterminer ce qui est couvert selon les situations et quelles sont les exclusions.

Dommages structurels :

- Si votre pratique est située dans une zone d'activité sismique, consultez un ingénieur spécialisé pour connaître les améliorations structurelles recommandées (p. ex. amortisseurs de chocs) et dotez-vous d'un plan d'action en cas de tremblement de terre. La consultation d'un ingénieur pourrait également être requise si votre cabinet est situé dans une zone sujette aux glissements de terrain³⁴.
- Pour éviter les blessures et les accidents en cas de tremblement de terre ou de tempête, assurez-vous que tous les meubles et l'équipement sont fixés au sol ou au mur, et que les objets lourds sont positionnés près du niveau du sol^{25, 35}.
- Si des catastrophes naturelles sont possibles (feux de forêt, orages, sécheresses, etc.), demeurez au fait des alertes météo (p. ex. [En alerte](#))²⁷.
- Si votre cabinet dentaire est situé dans une région où les feux de forêt posent un risque, éliminez les dangers latents d'incendie tels que les branchages secs, les feuilles mortes et les débris avoisinants. Envisagez de vous doter de gicleurs, vérifiez le bon fonctionnement des détecteurs de fumée (remplacez les piles régulièrement) et des extincteurs, procédez à des exercices d'urgence, et faites inspecter votre cabinet par le service d'incendie local ou une firme privée pour vous assurer de mettre en place des procédures en cas d'incendie adéquates²⁷. Assurez-vous que tous les membres de l'équipe connaissent l'emplacement des extincteurs et savent comment les utiliser.
- Communiquez avec un courtier immobilier si votre cabinet ou la zone où il se situe ne constituent plus des lieux de pratique sécuritaires.

Atténuation

Dommages structurels :

- Les lieux devraient être évacués de façon sécuritaire si le prestataire de soins se trouve sur les lieux lorsqu'une situation de crise survient, et aux premiers signes de dommages structurels qui pourraient entraîner l'effondrement du bâtiment. Suivez les [parcours d'évacuation](#) préétablis.
- En cas d'incendie ou de déversement de produits dangereux, il pourrait être impossible d'accéder à l'édifice sans la permission des autorités compétentes (p. ex. inspecteur en prévention des incendies)³³.
- Une fois la situation stabilisée, faites attention aux répliques (tremblement de terre), à la chute de débris du plafond, aux lignes électriques et de gaz brisées, ou aux éclats de verre lorsque vous réintégrez les lieux.
- Au besoin, portez tout équipement de protection individuelle approprié (casque, bottes de caoutchouc, masque, etc.) avant d'entrer sur les lieux³³.



- Faites l'inventaire de tous les dommages, et documentez-les à l'aide de photos et de vidéos. Jetez les denrées périssables³³.
- Faites attention lorsque vous vous déplacez si votre vision est obstruée par de la poussière, de la fumée ou de la suie. Vous pouvez vous débarrasser de l'odeur de fumée à l'aide de vinaigre, d'extrait de vanille ou de charbon activé. Plusieurs nettoyages successifs seront toutefois nécessaires pour éliminer complètement l'odeur³³. Vérifiez la qualité de l'air au besoin (p. ex. [IQAir](#)).
- Selon la nature de la crise, il pourrait être nécessaire de communiquer avec les services d'urgence, votre assureur, un service de nettoyage, votre fournisseur électrique, un entrepreneur en construction ou un service de réparation.
- Si une catastrophe naturelle a causé l'effondrement de l'édifice abritant le cabinet dentaire, votre domicile pourrait également être touché. Si vous n'êtes pas en mesure de joindre vos proches, communiquez avec le bureau local de la [Croix-Rouge](#) pour obtenir de l'aide³³.
- Le cas échéant, informez votre prêteur hypothécaire des dommages et suivez toute procédure jugée nécessaire par celui-ci³³.

Accès au secteur du cabinet

- Si la crise survient lorsque vous êtes à l'extérieur du cabinet, assurez-vous d'abord que vos proches et vous-même êtes en sécurité. Suivez les mêmes procédures de gestion du risque prévues en cas de présence au cabinet dentaire ([confinement](#), [évacuation](#), etc.). Attendez que la situation se stabilise, et faites preuve des précautions décrites plus haut lorsque vous accédez au cabinet.
- Informez vos patients de la situation et reportez les rendez-vous. Pour les patients nécessitant des soins urgents, collaborez avec une autre pratique située dans une zone sécuritaire, acceptez l'aide de votre société dentaire locale, de votre association dentaire provinciale ou territoriale, ou dirigez-les vers un hôpital.

6.2 Accès des patients aux soins

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : évolution démographique des patients, accès à l'information, baisse de la clientèle, assurance dentaire, instabilité économique, etc.

Préparation

- Même hors situation de crise, le traitement de certains groupes nécessite des précautions supplémentaires (patients institutionnalisés, personnes handicapées, etc.).
- En situation de crise, vous pouvez améliorer la transmission d'informations à vos patients en mettant sur pied des modèles de communication aux patients.
- Pour faciliter les communications aux patients, recueillez les adresses électroniques et les numéros de téléphone de tous les patients.
- Si votre pratique est ouverte pendant ou après une crise, attendez-vous à observer une baisse de votre clientèle. Par exemple, lors de la pandémie de COVID-19, le respect des protocoles de prévention et de contrôle des infections nécessitait pour plusieurs prestataires de soins de réduire le nombre de rendez-vous par jour.
- Réfléchissez à la gestion de votre pratique, notamment comment aller chercher de nouveaux patients, si une réduction de vos tarifs pourrait être envisagée, etc.
- Lors de votre préparation aux situations d'urgence, analysez la composition de votre clientèle. Réfléchissez à la réponse possible de patients de statuts socio-économiques différents à diverses situations de crise.



- Déterminez quelle proportion de vos patients est couverte par une assurance dentaire ou peut accéder à des soins en situation de crise.
- Il pourrait également s'avérer utile d'analyser la situation économique locale de votre région. Demandez-vous si l'économie locale est diversifiée et soutenue par une variété de sources de revenus, ou si elle est plutôt spécialisée, composée majoritairement d'un certain type de main-d'œuvre (p. ex. ville minière).
- La situation économique locale aura une incidence certaine sur les risques et l'impact d'une situation de crise pour votre collectivité. Veuillez noter qu'en période d'instabilité économique, les collectivités se préoccupent davantage d'assurer leurs besoins quotidiens que d'accéder à des soins dentaires. C'est pourquoi vous pouvez vous attendre à un ralentissement considérable de vos activités.

Atténuation

- Si votre clientèle compte des patients institutionnalisés, envisagez de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires (sécuriser les points d'entrée et de sortie, ne pas permettre à d'autres patients de se trouver dans le cabinet, etc.) dans le cadre de leur traitement.
- Si votre clientèle compte des personnes handicapées, assurez-vous que votre cabinet et votre équipe sont adéquatement équipés pour les recevoir (p. ex. accessibilité physique, formations pour travailler avec des patients aux besoins particuliers). Consultez les [ressources à imprimer de l'ADC](#), qui offrent des conseils pour les parents, les aidants et l'équipe dentaire. (Obtenez de plus amples renseignements [ici](#).)
- En situation de crise, avisez les patients du statut de vos activités et de leurs rendez-vous. Des logiciels peuvent être utilisés pour automatiser l'envoi de notifications régulières sur la situation à tous vos patients.
- Lors de la réouverture de votre pratique, vous pourriez envisager un réaménagement de vos installations pour améliorer l'accès à vos patients existants et attirer de nouveaux patients.
- Essayez d'orienter les patients vers l'hôpital le plus proche, une clinique communautaire ou universitaire, ou des programmes publics de soins dentaires.
- Adressez-vous aux membres de votre communauté pour leur expliquer l'importance de recevoir des soins buccodentaires réguliers, puisque tout problème de santé buccodentaire non traité s'aggraverait avec le temps. Impliquez-vous dans les initiatives mises sur pied par l'ADC pour sensibiliser le public et le gouvernement.



Tableau 7 – Inondation du cabinet dentaire

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : catastrophe naturelle, bris de canalisation, inondation des espaces avoisinants (étages supérieurs ou local adjacent), etc.

Préparation

- Votre préparation aux inondations variera selon la probabilité d'une telle situation.
- Si votre cabinet est à haut risque d'inondation, renseignez-vous sur la couverture prévue par votre police d'assurance. Prévoyez une consultation auprès d'un spécialiste si vous avez des doutes quant à votre couverture, et communiquez avec votre assureur/conseiller.
- Envisagez d'apporter certains changements structurels, par exemple poser des carreaux sur le plancher, utiliser des matériaux de construction résistants à l'eau (p. ex. enduit à base de chaux sur les murs) et surélever les appareils, les prises électriques, les étagères, etc., à au moins 1,5 mètre (5 pieds) du sol³⁶.
- Vérifiez la présence de fuites ou de tout endroit où l'eau pourrait pénétrer (p. ex. fenêtres, plafond) et procédez aux travaux de colmatage nécessaires.
- Entrez les dossiers papier dans des boîtes de qualité, préférablement étanches³⁶.
- Dressez le plan du système d'approvisionnement en eau et, si possible, installez des systèmes de filtration de l'eau; surveillez les équipements d'approvisionnement et le réseau d'égouts pour éviter les débordements.
- Dotez-vous d'un plan d'action en cas d'inondation. Déterminez les parcours d'évacuation, présentez votre plan à l'équipe dentaire, et discutez de cette éventualité avec les membres de votre collectivité³⁷.

Atténuation

- En cas d'inondation du cabinet dentaire, surélevez tous les appareils électroniques et déplacez-les des zones où l'eau risque de pénétrer³⁸.
- Couvrez l'équipement et déplacez les dossiers papier dans un endroit sécuritaire³⁶.
- Ne touchez jamais à une prise électrique si vos pieds sont mouillés, et faites attention de ne pas trébucher sur des objets submergés³⁶.
- Une fois les lieux sécurisés, éteignez l'électricité et éloignez-vous de la zone inondée.
- Si vous êtes incapable de vous déplacer, assoyez-vous en hauteur et ne touchez à rien si vous avez touché l'eau de crue. Appelez à l'aide dès que possible³⁶.
- Par souci de sécurité physique et biologique, vous pourriez devoir obtenir l'autorisation des autorités locales ou du service de génie de la municipalité avant de réintégrer les locaux.
- Une inondation risque d'endommager le système d'approvisionnement en eau (p. ex. pompe de puits) et de contaminer la source d'eau. Après une inondation, ne réactivez pas immédiatement votre système d'approvisionnement en eau. Faites-le inspecter par un professionnel certifié, et demandez aux autorités locales de tester la qualité de l'eau³¹.
- Selon l'étendue des dommages, vous pourriez devoir retenir les services d'une entreprise de nettoyage professionnel ou d'un entrepreneur en construction.



Tableau 8 – Panne d'électricité

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : catastrophe naturelle, attaque nucléaire/terroriste, etc.

Préparation

- Déterminez qui doit être contacté en cas de panne d'électricité. Assurez-vous d'avoir les coordonnées de votre fournisseur d'électricité (p. ex. Hydro-Québec).
- Assurez-vous de savoir où est situé votre panneau électrique, et de l'entretenir régulièrement³⁹.
- Si les pannes d'électricité sont fréquentes et que votre cabinet abrite des matériaux (p. ex. composites) ou des équipements (p. ex. réfrigérateur à vaccin) sensibles à la chaleur, envisagez de vous doter d'une génératrice ou d'appareils portables alimentés par pile.
- Si votre système administratif est entièrement électronique (dossiers des patients, facturation, rayons X, etc.), envisagez de procéder à la sauvegarde régulière des données sur un appareil externe et assurez-vous de pouvoir y avoir accès en cas de panne de courant.
- Renseignez-vous auprès de vos différents prestataires de services (téléphone, Internet, alarme incendie, etc.) pour savoir si et comment vous aurez accès aux services pendant et après une panne d'électricité³⁹.
- Munissez-vous de lampes de poche, d'un éclairage de secours et de piles de rechange pour vous assurer de conserver une source d'éclairage pour conclure tout traitement et vérifier la présence de dommages.
- Pour tout équipement dentaire électrique (fauteuil d'examen, appareil de radiographie, appareil d'anesthésie, etc.), renseignez-vous sur l'alimentation électrique ou à pile, les options d'alimentation de secours et la durée pendant laquelle l'appareil fonctionnera en cas de panne de courant ou de déchargement de la pile⁴⁰.
- Envisagez de vous doter de chauffeuses à piles en cas de panne de courant survenant par temps froid⁴¹.
- Si vous pratiquez fréquemment des procédures nécessitant une sédation profonde, une anesthésie générale ou une intubation, vérifiez régulièrement les sources d'oxygène, le matériel de ventilation et de surveillance des fonctions vitales, et confirmez que vous disposez d'un ballon de réanimation facile d'accès. Notez les coordonnées d'un technicien pouvant réparer ces équipements en cas d'urgence⁴⁰.
- Si l'approvisionnement en eau de votre cabinet provient d'un puits, l'eau pourrait être contaminée en cas de panne de courant, tout particulièrement si celle-ci dure longtemps³¹. Le cas échéant, cherchez un approvisionnement alternatif en eau potable (eau embouteillée, système de filtration de l'eau alimenté par une génératrice, etc.) ou préparez-vous à collaborer avec un cabinet situé dans une autre zone.

Atténuation

- Vérifiez si les lumières des édifices voisins sont également éteintes. Si elles ne le sont pas, vérifiez votre panneau électrique⁴¹.
- S'il ne semble pas avoir d'électricité dans le voisinage, la panne d'électricité pourrait être généralisée. Contactez votre service de santé local pour vérifier la qualité de l'eau.
- Ouvrez les fenêtres/portes pour aérer l'espace au cas où le système de ventilation aurait été compromis, si la température extérieure le permet.
- Vérifiez que les lignes téléphoniques et la connexion Internet fonctionnent. Contactez les services publics locaux compétents (ville, services électriques, etc.) ou rendez-vous sur leur site Web pour obtenir de plus amples renseignements.
- Si vous possédez une génératrice, éteignez d'abord tout équipement qui n'y est pas connecté, puis activez-la³⁹.



- Restez à l'affût des signes avant-coureurs d'une panne d'électricité, notamment le clignotement des ampoules des lampes de procédure, une surtension perceptible ou l'arrêt du système de climatisation. Les lampes de procédure pourraient ensuite s'éteindre complètement, et certains équipements pourraient continuer de fonctionner selon la durée de la pile ou de l'alimentation de secours⁴⁰.

Si une panne survient lors d'un traitement :

- Gardez votre calme et assurez-vous de communiquer clairement avec votre équipe.
- Déterminez si la procédure doit continuer ou si elle peut être suspendue. Si elle ne peut être suspendue, effectuez tout traitement temporaire nécessaire, assurez-vous que le patient n'a pas mal, et planifiez un nouveau rendez-vous.
- Si le patient est sous sédation, évaluez si la procédure peut être achevée (p. ex. extraction). L'arrêt de toute procédure chirurgicale est recommandé.
- Lorsque vous mettez fin au traitement, laissez le patient se réveiller. Informez-le de la situation et demandez-lui s'il désire poursuivre le traitement.
- Si le traitement doit se poursuivre (pour gérer la douleur, préparer le patient en vue d'un prochain traitement ou terminer la procédure), sécurisez le patient.
- Assurez-vous qu'il est confortable et que ses signes vitaux sont stables.
- Vérifiez que l'appareil d'anesthésie fonctionne normalement, et demandez l'assistance d'un technicien en anesthésie, au besoin. Certaines machines doivent être réinitialisées après une panne de courant.
- En cas d'incertitude quant à l'administration d'agents d'inhalation, cessez leur utilisation et envisagez le recours à l'anesthésie par injection intraveineuse⁴⁰.
- Si le patient a été intubé, vérifiez le fonctionnement du respirateur. S'il ne fonctionne pas, débranchez le patient et passez à une ventilation manuelle. Vous pouvez brancher un appareil de réanimation à valve manuelle à la source d'oxygène supplémentaire de l'appareil d'anesthésie⁴⁰.
- Une fois le patient sécurisé, poursuivez la procédure uniquement si vous disposez d'un éclairage suffisant et si l'équipement nécessaire à la procédure fonctionne normalement. Utilisez des lampes de poche ou un éclairage d'urgence, ainsi que des instruments manuels (p. ex. ciseau d'extraction) au besoin.
- Assurez le suivi manuel des signes vitaux du patient de façon manuelle, ou à l'aide d'un appareil à pile.
- En cas de panne d'électricité à grande échelle, il pourrait être sage d'éviter de prendre la route.
- Si l'approvisionnement en eau de votre cabinet provient d'un puits, l'eau pourrait être contaminée en cas de panne de courant. Une fois la panne terminée, communiquez avec les autorités sanitaires locales pour faire tester l'eau du puits³¹.
- Si vous possédez un système de filtration de l'eau, assurez-vous qu'il fonctionne normalement une fois la panne terminée³¹.



Tableau 9 – Attaque animale/infestation

Préparation

- Bien que peu fréquentes, les attaques animales peuvent survenir en milieu dentaire. Par exemple, un animal pourrait pénétrer dans vos locaux, y rester prisonnier et causer des dommages à l'intérieur ou à l'extérieur du cabinet.
- En cas d'intrusion animale, commencez par faire un tour d'horizon des environs avant d'agir. Si des animaux sauvages (mouffettes, écureuils, ours, etc.) sont présents dans votre région, il peut être judicieux de mettre en place des mesures pour prévenir les dommages causés par ces animaux.
- Renseignez-vous sur les lois provinciales régissant le bien-être animal. Certaines provinces et certains territoires possèdent une réglementation propre à certaines espèces animales ou à des aspects précis du bien-être des animaux⁴².
- Sachez qui contacter en cas d'urgence animalière. Notez que vous pourriez faire l'objet de sanctions si vous blessez un animal, même en cas d'attaque⁴³.
- En plus des attaques animales, votre cabinet pourrait être touché par une infestation de parasites (micro-organismes, insectes et vermine)⁴⁴.
- Suivez l'évolution des changements climatiques et de l'environnement afin de déterminer la probabilité d'une infestation. Par exemple, les punaises de lit sont un problème de plus en plus important en Amérique du Nord⁴⁵.
- Vous pouvez prévenir les infestations en prenant certaines précautions courantes :
 1. Évitez une humidité élevée ou une saturation constante.
 2. Assurez-vous que la structure de l'édifice ne présente pas de fissures ni de fuites d'eau.
 3. Éliminez toute source d'eau stagnante et possiblement contaminée.
 4. Évitez de surcharger l'espace avec des meubles et des équipements.
 5. Procédez au nettoyage et à l'entretien réguliers des locaux (passer l'aspirateur tous les jours, éliminer les débris alimentaires et les restes de tissus humains, etc.)⁴⁴.

Atténuation

- Chaque province/territoire possède ses propres protocoles pour gérer les situations relatives au bien-être animal.
- Par exemple, en Ontario :
 1. **Les services locaux de contrôle de la faune** doivent être contactés si un animal sauvage ou domestique erre sur le domaine public, ou si un animal sauvage est en détresse, blessé ou décédé.
 2. **Les services d'urgence (911)** doivent être contactés en cas d'attaque animale ou d'activité animale illégale.⁴³
- En cas de dommages au cabinet dentaire, vous devrez procéder aux réparations nécessaires et, possiblement, à des travaux préventifs (pose d'une clôture, enlèvement des structures pouvant être escaladées par les animaux pour atteindre les niveaux supérieurs, etc.).
- Il est important de détecter toute infestation rapidement. Dans plusieurs cas, une inspection annuelle est recommandée, selon le niveau de risque⁴⁴.
- En cas d'infestation relativement minime, appliquez un pesticide adapté à la situation et procédez à un nettoyage en profondeur pour trouver de nouvelles éclosions, le cas échéant⁴⁴.
- Vous trouverez des conseils supplémentaires sur le contrôle des parasites au canada.ca/fr/sante-canada/services/conseils-pour-contrôle-parasites.html.



- Si l'infestation s'est répandue, retenez les services d'un exterminateur professionnel (p. ex. Pest Control Canada).
- Bien qu'il existe une probabilité de transmission de maladies infectieuses par certains parasites (p. ex. les punaises de lit), les preuves ne sont pas suffisantes pour le confirmer. Vous pouvez traiter un patient qui provient d'un environnement légèrement infesté. Vous pouvez lui offrir des conseils (méthodes d'élimination, soutien de la santé publique, etc.) et l'orienter vers un médecin de premier recours pour un traitement, au besoin⁴⁶.
- Si le domicile d'un patient est gravement infesté, prenez certaines précautions (p. ex. reporter le traitement); les parasites peuvent se propager depuis les vêtements ou les articles personnels du patient⁴⁶.



Tableau 10 – Cybersécurité

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : cyberattaque (logiciels malveillants, hameçonnage, rançongiciel, etc.), catastrophe naturelle, etc.

Préparation

- Quelle que soit l'urgence, la protection des données, en particulier des données des patients, devrait être votre priorité absolue.
- Il existe plusieurs façons de renforcer la sécurité informatique de votre pratique.

Formez votre équipe aux bases de la sécurité informatique :

- Instaurez des pratiques et des politiques de sécurité de base, par exemple en exigeant que vos employés utilisent des mots de passe forts et les modifient régulièrement.
- Élaborez des lignes directrices pour l'utilisation d'Internet et détaillez les conséquences de leur non-respect.
- Définissez des règles pour le traitement et la protection des données des clients et d'autres renseignements importants.

Protégez l'information, les ordinateurs et les réseaux des attaques informatiques :

- Dotez-vous des logiciels de sécurité, des navigateurs Web et les systèmes d'exploitation les plus récents. Il s'agit de votre meilleure défense contre les virus, les logiciels malveillants et les autres menaces en ligne.
- Programmez votre logiciel antivirus pour qu'il réalise une analyse après chaque mise à jour. Installez les mises à jour logicielles dès qu'elles sont disponibles.
- Utilisez des services de simulation des attaques informatiques, notamment de l'hameçonnage, pour vous y préparer.

Dotez-vous un pare-feu pour protéger votre connexion Internet :

- Un pare-feu est un système de sécurité qui bloque l'accès externe à un réseau privé.
- Assurez-vous que le pare-feu de votre système d'exploitation est activé, ou installez un pare-feu gratuit offert en ligne.
- Si certains membres de l'équipe effectuent du télétravail, assurez-vous que leurs réseaux personnels sont protégés par un pare-feu.

Créez un plan d'action pour les appareils mobiles :

- Les appareils mobiles peuvent poser d'importants problèmes de sécurité et de gestion, surtout s'ils contiennent des informations confidentielles ou s'ils permettent d'accéder au réseau de l'entreprise.
- Exigez que les membres de l'équipe protègent leurs appareils à l'aide de mots de passe, cryptent les données et installent des applications de sécurité pour prévenir le vol de données lorsque les appareils rejoignent un réseau public.
- Établissez une procédure de signalement en cas de perte ou de vol d'un appareil.

Faites des copies de sauvegarde des données et informations importantes :

- Faites régulièrement des copies de secours de vos données sur tous vos appareils.
- Les données critiques comprennent les documents de traitement de texte, les feuilles de calcul électroniques, les bases de données, et les dossiers financiers, de ressources humaines et de comptes débiteurs et créditeurs.
- Si possible, programmez la sauvegarde automatique des données, ou effectuez-la manuellement chaque semaine. Sauvegardez les copies de secours hors site ou dans le nuage.



Contrôlez l'accès physique aux ordinateurs et créez des comptes utilisateurs pour chaque employé :

- Vous empêcherez ainsi l'accès aux ordinateurs de l'entreprise par toute personne non autorisée.
- Les ordinateurs portables peuvent être aisément volés ou perdus; assurez-vous de les verrouiller lorsqu'ils sont laissés sans surveillance.
- Créez un compte utilisateur distinct pour chaque membre de l'équipe. Exigez qu'il soit protégé par un mot de passe fort.
- N'accordez de privilèges administratifs qu'à certains employés clés.

Sécurisez les réseaux Wi-Fi :

- Si votre cabinet possède un réseau Wi-Fi, assurez-vous qu'il soit sécurisé, crypté et caché.
- Pour cacher un réseau Wi-Fi, configurez le point d'accès ou le routeur sans fil de manière à ce qu'il ne diffuse pas le nom du réseau et protégez l'accès au routeur par un mot de passe.

Utilisez les pratiques exemplaires en matière de cartes de paiement :

- Collaborez avec les banques ou les entreprises de traitement pour vous assurer d'utiliser les outils et les services antifraude les plus fiables et les plus recommandés.
- Renseignez-vous sur toute obligation de sécurité supplémentaire requise en vertu de vos accords avec la banque ou l'entreprise de traitement.
- Isolez les systèmes de paiement des programmes moins sécurisés, et n'utilisez pas le même ordinateur pour traiter les paiements et pour naviguer sur Internet.

Limitez l'accès des employés aux données et à l'information, et les autorisations d'installer des logiciels :

- Ne procurez pas l'accès à l'ensemble des systèmes de données à un seul membre de l'équipe. Chacun devrait uniquement avoir accès aux systèmes précis nécessaires pour réaliser ses tâches.
- Les employés ne devraient pas être autorisés à installer un logiciel sans permission préalable.

Authentification :

- Envisagez d'instaurer l'authentification multifactorielle, qui nécessite plus qu'un simple mot de passe pour accéder aux systèmes.
- Vérifiez auprès des fournisseurs qui traitent vos données sensibles, tout particulièrement les institutions financières, s'ils proposent l'authentification multifactorielle.
- Toute entreprise qui stocke ou traite des données sensibles devrait se doter d'une assurance responsabilité informatique (p. ex. une assurance de cybersécurité ou une assurance contre les cyberrisques).
- L'assurance responsabilité informatique peut indemniser votre entreprise pour tout coût occasionné par une cybermenace ou une violation des systèmes informatiques qui compromet les données sensibles de vos patients, notamment leurs numéros de cartes de crédit, leurs dossiers médicaux et leurs coordonnées.

Atténuation

- Il est important de savoir reconnaître une cyberattaque.
- En cas de cyberattaque, votre écran peut sembler verrouillé, les données peuvent sembler cryptées, les données et les fichiers peuvent commencer à s'effacer d'eux-mêmes ou des images et des messages peuvent s'afficher à l'écran⁴⁷.
- Si vous observez l'un ou l'autre des signes précédents, ne paniquez pas. Communiquez immédiatement avec le service de soutien technique du cabinet.



- Déconnectez le système du réseau Wi-Fi pour prévenir tout dommage supplémentaire. Ensuite, cessez toute activité jusqu'à ce qu'un professionnel des TI ait analysé la situation.
- Si vous détenez une assurance responsabilité informatique, signalez immédiatement l'incident à votre assureur. Selon votre couverture, vous aurez probablement droit à une assistance technique et à d'autres services de suivi.
- Veuillez noter que pour faire une réclamation, vous devrez peut-être prouver que votre équipe a reçu une formation adéquate et que vous avez fait preuve de diligence raisonnable en matière de cybersécurité.
- Après avoir contacté les services informatiques ou votre assureur, vérifiez les relevés de carte de crédit et les relevés bancaires à la recherche de tous frais non reconnus, ainsi que les rapports de solvabilité de tout nouveau compte ou prêt que vous n'avez pas encore ouvert⁴⁸. Cette mesure est particulièrement importante en cas d'attaque informatique (p. ex. hameçonnage), si des données personnelles ont été volontairement transmises ou si elles sont facilement accessibles.
- Faites toujours preuve de diligence dans le traitement des données personnelles des patients.
- Vous pourriez être tenu de signaler toute faille de sécurité entraînant l'accès non autorisé ou la divulgation de renseignements personnels, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ou aux lois provinciales/territoriales équivalentes⁴⁹.
- Vous pourriez être tenus de procéder à une évaluation des risques afin de déterminer si le type d'information ayant fait l'objet de la brèche, et la probabilité qu'une utilisation erronée de cette information cause un préjudice à un patient ou à un membre de l'équipe⁴⁹.
- Les préjudices comprennent notamment les pertes financières, l'usurpation de l'identité, les répercussions sur le dossier de crédit et l'atteinte à la réputation ou aux relations⁴⁹.
- S'il est déterminé qu'il existe un risque de préjudice, vous pourriez, en tant que principal responsable du traitement des informations, être tenu de signaler la fuite (selon les lois provinciales/territoriales), même si elle touche uniquement les informations d'une seule personne⁴⁹.
- Selon le risque de préjudice, vous pourriez également devoir aviser les patients ou les membres de l'équipe dont les données personnelles ont été comprises par la fuite (la loi varie selon la province ou le territoire)⁴⁹.
- Tenez un registre de toutes les brèches informatiques survenues dans votre pratique. Ce registre peut notamment comprendre la date de la brèche, une description générale de l'incident, la nature de l'information compromise, et si le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada ou toute autre autorité compétente a été informé⁴⁹.



Tableau 11 – Plaintes des patients

Risques pouvant avoir des conséquences négatives : demandes non satisfaites, peur, changement dans le flux des patients, changement dans l'expérience de traitement, confidentialité des patients compromise, etc.

Préparation

- Lors de la réouverture de votre pratique à la suite d'une crise, prévoyez des ressources et des documents pour informer les patients qu'un retour chez leur prestataire de soins buccodentaires est sécuritaire (p. ex. après une pandémie, informez-les des protocoles de prévention et de contrôle des infections en place).
- Si vous estimez que le patient pourrait tenter une action en justice contre votre pratique, allez chercher du soutien auprès de votre organisme de réglementation provincial ou territorial.
- Du point de vue de l'assurance, vous pouvez prendre les mesures suivantes pour renforcer votre défense :
 1. Obtenez le consentement éclairé (écrit et signé) du patient avant tout traitement.
 2. Documentez tout. Plus vos dossiers seront complets, meilleures seront vos chances de succès en cas de litige.
 3. Soignez la lisibilité et la compréhensibilité de vos documents. Si vos documents et vos notes ne sont pas clairement lisibles, leur valeur à titre de preuve peut être compromise.
 4. Notez clairement la date de toutes les notes et les communications avec les patients, les radiographies (surtout pour les images non numériques) et tout autre résultat diagnostique.
 5. Lorsque vous remplissez des demandes de règlement d'assurance pour vos patients, fournissez des déclarations sur les services rendus et les frais facturés qui sont factuellement exactes et conformes aux informations consignées au dossier.
 6. Ne faites pas de promesses. Il est normal de vouloir être rassurant et optimiste avec vos patients, mais ceux-ci tendent à avoir la mémoire longue, et manifestent parfois des attentes déraisonnables. Ne faites jamais de déclaration qui pourrait s'apparenter à une garantie.
 7. Procédez au dépistage du cancer de la bouche. L'ADC et la majorité des associations dentaires provinciales et territoriales recommandent désormais un dépistage annuel du cancer de la bouche. Les litiges sont aujourd'hui plus fréquents lorsque de possibles cancers de la bouche ne font pas l'objet d'une analyse plus poussée³².
- Vous êtes responsable d'évaluer le niveau de préparation que vous jugez pertinent en cas de critiques négatives sur un média en ligne ou une plateforme de médias sociaux. Demandez-vous si vous souhaitez avoir une présence publique importante, quelle importance vous accordez à l'image publique de votre pratique, et la mesure dans laquelle les patients seraient influencés par de tels avis.
- Pour vous préparer à faire face à des critiques négatives sur les médias sociaux ou en ligne, apprenez comment les surveiller (surtout en situation de crise), recevoir des alertes, et supprimer ces messages.
- Si vous décidez d'investir dans le marketing en ligne, vérifiez toujours les lignes directrices de votre organisme de réglementation provincial ou territorial, et assurez-vous de les respecter. Vous pouvez également vous reporter aux ressources de votre association (le cas échéant) présentant les pratiques exemplaires d'utilisation des médias sociaux et de réponse aux critiques négatives.
- Quelle que soit la situation, vous êtes toujours tenus de protéger le droit à la vie privée de vos patients et d'assurer le respect de leur confidentialité. Ayez toujours recours à des services sécurisés pour transférer les dossiers de vos patients, procédez avec prudence et consultez un organisme de réglementation, un avocat, ou autre si vous avez des doutes sur la divulgation des informations confidentielles d'un patient.



Mitigation

- Si un patient émet des commentaires négatifs en personne, permettez-lui de s'exprimer librement. Répondez avec professionnalisme et empathie⁵⁰.
- Selon la nature de la plainte, vous pourriez envisager de transférer le patient à un autre fournisseur⁵⁰.
- Lors du traitement de questions juridiques, gardez en tête certains éléments importants : demandez l'assistance de votre organisme de réglementation provincial ou territorial, respectez la confidentialité du processus, conservez des notes claires et complètes, évitez de modifier les dossiers, n'offrez jamais de compensation financière et n'acceptez jamais la responsabilité avant d'avoir reçu les conseils d'un professionnel du droit⁵⁰.
- En cas d'avis négatif sur les médias sociaux ou en ligne, vous pouvez, dans la mesure du possible, communiquer avec le patient (au téléphone ou en personne) pour discuter de ses préoccupations.
- Vous pouvez répondre au commentaire de la personne sur la même plateforme.
- Répondez de manière respectueuse, bienveillante et empathique. Utiliser un langage désobligeant, argumenter ou tenter de vous défendre risquerait de jeter de l'huile sur le feu et de ternir davantage votre réputation.



Références

1. Araujo MWB, Estrich CG, Mikkelsen M, Morrissey R, Harrison B, Geisinger ML, et al. COVID-19 among dentists in the United States: A 6-month longitudinal report of accumulative prevalence and incidence. *The Journal of the American Dental Association*. 2021;152(6):425-33.
2. Froum SH, Froum SJ. Incidence of COVID-19 Virus Transmission in Three Dental Offices: A 6-Month Retrospective Study. *Int J Periodontics Restorative Dent*. 2020;40(6):853-9.
3. Natapov L, Schwartz D, Herman HD, Markovich DD, Yellon D, Jarallah M, et al. Risk of SARS-CoV-2 transmission following exposure during dental treatment - A national cohort study. *J Dent*. 2021;113:103791.
4. Piret J, Boivin G. Pandemics Throughout History. *Front Microbiol*. 2020;11:631736.
5. Rudner Law. COVID-19 Pandemic : Information For Dentists And Dental Practices. 2020 [consulté le 25 août 2023]. Accessible au : <https://www.rudnerlaw.ca/covid-19-pandemic-dentists-dental-practices/>.
6. Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario. Questions fréquemment posées - Urgences médicales. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://fr.rcdso.org/en-ca/standards-guidelines-resources/rcdso-news/frequently-asked-questions/information-on-medical-emergencies>
7. Rosenberg M. Preparing for medical emergencies: the essential drugs and equipment for the dental office. *J Am Dent Assoc*. 2010;141 Suppl 1:14s-9s.
8. Morrison AD, Goodday RH. Preparing for medical emergencies in the dental office. *J Can Dent Assoc*. 1999;65(5):284-6.
9. Gouvernement du Canada. Radioprotection dans l'exercice de la dentisterie : Procédures de sécurité pour l'installation, l'utilisation et le contrôle des appareils de radiographie dentaire Code de sécurité 30. 2022 [consulté le 30 août 2023]. Accessible au : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/sante-environnement-milieu-travail/rapports-publications/radiation/radioprotection-exercice-dentisterie-recommandations-concernant-utilisation-appareils-radiographie-dentaire-code-securite-30.html>
10. Hwang SY, Choi ES, Kim YS, Gim BE, Ha M, Kim HY. Health effects from exposure to dental diagnostic X-ray. *Environ Health Toxicol*. 2018;33(4):e2018017.
11. Shaik AR, Rao SB, Husain A, D'sa J. Work-related musculoskeletal disorders among dental surgeons: A pilot study. *Contemp Clin Dent*. 2011;2(4):308-12.
12. Roll SC, Tung KD, Chang H, Sehremelis TA, Fukumura YE, Randolph S, et al. Prevention and rehabilitation of musculoskeletal disorders in oral health care professionals: A systematic review. *J Am Dent Assoc*. 2019;150(6):489-502.
13. Kumar DK, Rathan N, Mohan S, Begum M, Prasad B, Prasad ER. Exercise prescriptions to prevent musculoskeletal disorders in dentists. *J Clin Diagn Res*. 2014;8(7) :Ze13-6.
14. Smith AJ, Cameron SO, Bagg J, Kennedy D. Management of needlestick injuries in general dental practice.
15. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Prévention contre les chutes - Comment éviter de glisser, de trébucher et de tomber. 2023 [consulté le 29 août 2023]. Accessible au : https://www.cchst.ca/oshanswers/safety_haz/falls.html
16. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Violence et harcèlement en milieu de travail. 2023 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence.html>
17. Gouvernement du Canada. Comment prendre soin de soi comme intervenant. 2011 [consulté le 29 août 2023]. Accessible au : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/rapports-publications/faire-face-evenements-stressants/comment-prendre-soin-comme-intervenant.html>
18. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Intimidation en milieu de travail. 2020 [consulté le 31 août 2023]. Accessible au : <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html>
19. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Violence et harcèlement en milieu de travail - Gérer les interactions négatives. 2023 [consulté le 31 août 2023]. Accessible au : https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence_negative.html
20. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Violence et harcèlement en milieu de travail - Signes précurseurs. 2023 [consulté le 31 août 2023]. Accessible au : https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence_warning_signs.html



21. Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Violence et harcèlement en milieu de travail - Violence familiale/conjugale. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence/violence_domestic.html
22. U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration. How to Plan for Workplace Emergencies and Evacuations. 2001 [consulté le 31 août 2023]. Accessible au : <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osha3088.pdf>.
23. City of Toronto. Lockdown Procedures. 2016 [consulté le 1er septembre 2023]. Accessible au : <https://www.toronto.ca/city-government/accountability-operations-customer-service/city-administration/corporate-policies/people-equity-policies/lockdown-procedures/>.
24. Ville d'Ottawa, Santé et sécurité publique, Gestion des situations d'urgence. Ottawa. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://ottawa.ca/fr/sante-et-securite-publique/gestion-des-situations-durgence>
25. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Les tempêtes violentes. 2022 [consulté le 3 août 2023]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/svrstrms-wtd/index-fr.aspx>
26. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Ouragans – Préparez-vous. 2024 [consulté le 18 novembre 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/hrrcns-prp-fr.aspx?wbdisable=true%22>
27. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Avant un feu de forêt. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/wldfrs-prp-fr.aspx>
28. Croix-Rouge canadienne. Quoi faire avant, pendant et après un tremblement de terre. 2023 [consulté le 15 août 2023]. Accessible au : <https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/tremblement-de-terre?>
29. Croix-Rouge canadienne. When you can't phone home: what to do when phones are down. 2022 [consulté le 2 septembre 2023]. Accessible au : <https://www.redcross.ca/blog/2017/9/when-you-can-t-phone-home-what-to-do-when-phones-are-down>.
30. United States Government. Federal Communications Commission. Tips for Communicating in an Emergency. 2023 [consulté le 6 septembre 2023]. Accessible au : <https://www.fcc.gov/reports-research/guides/tips-communicating-emergency>.
31. Gouvernement du Canada. Parlons d'eau - Et puis, votre puits? - Assurez-vous que l'eau de votre puits est sécuritaire pendant et après les urgences. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/environnement/eau-potable/puits/salubrite-pendant-apres-urgences.html>
32. CDSPI.
33. Croix-Rouge canadienne. Urgences et catastrophes, Types d'urgence - Feux de forêt. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/types-d-urgence/feux-de-foret?_ga.
34. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Avant un glissement de terrain. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/lnslds-prp-fr.aspx?wbdisable=true>
35. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Avant un tremblement de terre. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/rthqks-prp-fr.aspx>
36. Gordon K. What to Do if the Dental Office Floods from Hurricanes. 2015 [consulté le 2 août 2023]. Accessible au : <https://karengordondmd.com/what-to-do-if-the-dental-office-floods-from-hurricanes/>
37. Organisation mondiale de la santé. Checklists to assess vulnerabilities in health care facilities in the context of climate change. 2021 [consulté le 2 août 2023]. Accessible au : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340656>.
38. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Avant une inondation. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/flds-prp-fr.aspx?wbdisable=true>
39. BC Hydro. Prepare your business for a power outage. [consulté le 15 août 2023]. Accessible au : <https://www.bchydro.com/content/dam/BCHydro/customer-portal/documents/corporate/safety/power-outage-plan-for-businesses.pdf>.
40. Yasny J, Soffer R. A case of a power failure in the operating room. Anesth Prog. 2005;52(2):65-9.
41. Gouvernement du Canada. Préparez-vous; Pannes de courant - Préparez-vous. 2024 [consulté le 18 novembre 2024]. Accessible au : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/hzd/pwrtgs-prp-fr.aspx>



42. Gouvernement du Canada. Lois provinciales et territoriales sur le bien-être des animaux de ferme. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://inspection.canada.ca/fr/sante-animaux/animaux-terrestres/transport-cruaute/lois-provinciales-territoriales-bien-etr>
43. Gouvernement de l'Ontario. Protection des animaux. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : <https://www.ontario.ca/fr/page/protection-des-animaux>
44. Gouvernement du Canada. Agent de détérioration : Ravageurs. 2022 [consulté le 7 septembre 2023]. Accessible au : <https://www.canada.ca/fr/institut-conservation/services/agents-deterioration/ravageurs.html>
45. Centre for Disease Control and Prevention. About Bed Bugs. 2024 [consulté le 27 août 2024]. Accessible au : https://www.cdc.gov/bed-bugs/about/?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/parasites/bedbugs/faqs.html.
46. College of Dental Hygienists of Ontario. Fact Sheet: Bed Bugs. 2019 [consulté le 7 septembre 2023]. Accessible au : <https://cdho.org/factsheets/bed-bugs/>.
47. Gouvernement du Canada. Introduction à l'environnement de cybermenaces. 2022 [consulté le 28 septembre 2023]. Accessible au : <https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/introduction-l'environnement-de-cybermenaces>
48. U.S. Department of Homeland Security. Ready. Cybersecurity. 2022 [consulté le 28 septembre 2023]. Accessible au : <https://www.ready.gov/cybersecurity>.
49. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Ce que vous devez savoir sur la déclaration obligatoire des atteintes aux mesures de sécurité. 2021 [consulté le 28 septembre 2023]. Accessible au : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/protection-des-renseignements-personnels-pour-les-entreprises/mesures-de-securite-et-atteintes/atteintes-a-la-vie-privee/comment-reagir-a-une-atteinte-a-la-vie-privee-dans-votre-entreprise/gd_pb_201810/
50. Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario. Risk Management, Dealing with patients and the threat of litigation. 2019 [consulté le 3 août 2023]. Accessible au : <https://plp.rcdso.org/risk-management/dealing-with-patients-and-the-threat-of-litigation>.