

Gérer la pandémie en favorisant le bien-être du personnel de la sécurité publique et sa famille

Emilie Kossick : Bonjour tout le monde, et merci de vous joindre à nous pour notre cette discussion ouverte virtuelle sur la gestion de la pandémie favorisant le bien-être et la Sécurité publique, pardon, pour les membres du personnel de la sécurité publique et leurs familles. 0:04

0:18 Cette discussion est présentée par l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Mon nom est Emilie Kossick et je suis la gestionnaire du savoir de l'ICRTSP. Je commencerai par quelques notes d'ordre administratives. Ensuite, je vous présenterai d'abord les membres du panel et ensuite le présentateur. Après une brève présentation sur le cadre du bien-être, nous serons prêts à répondre à vos questions, qui peuvent être soumises à l'organisateur en utilisant la boîte de questions.

0:48 Je poserai ensuite votre question aux experts du panel. S'il vous plaît, identifiez votre organisme ou votre secteur de travail en sécurité publique.

1:01 Maintenant, j'aimerais vous présenter les membres du panel. 1:11 Alors, premièrement, Alain Pellegroms, qui travaille avec un officier de formation au Service d'incendie d'Ottawa, et est coordonnateur du programme médical, et des programmes de santé mentale et de soutien par les pairs. Alain, si vous voulez bien saluer les auditeurs.

1:34 D'accord. Ensuite, j'aimerais vous présenter Meghan Provost. Elle est directrice de Mieux-être en milieu de travail et bien-être des employés pour Service correctionnel Canada. Meghan, si vous voulez bien saluer aussi les auditeurs. Parfait, merci. Donc, je vous présente maintenant Christine Godin. Elle est coordonnatrice adjointe du soutien par les pairs des Services paramédicaux d'Ottawa.

2:05 Saluez les auditeurs Christine, parfait. Maintenant Casey Ward, sergent de police du Service de police de Regina, et président de la *Saskatchewan Federation of public police officers*. Saluez les auditeurs Casey.

2:22 Enfin, au téléphone, Sylvie Chateauvert, membre de la GRC en santé au travail, pardon, Directrice générale de la Direction générale de la santé et sécurité au travail. Sylvie, si vous pouviez saluer tout le monde.

Sylvie Chateauvert : Bonjour à tous.

Emilie Kossick : Bon, finalement je vous présente notre présentateur. D' Jim Thompson, chercheur médical à l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et professeur agrégé associé à l'Université Queen's. Je vous laisse la parole D' Thompson pour commencer la présentation.

Jim Thompson : D'accord. Merci.

3:13 Oui, bon c'est moi et ce que je fais le jour, je pratique la médecine d'urgence rurale et urbaine en Alberta et à l'Île-du-Prince-Édouard. Avant d'avoir arrêté une pratique clinique à temps plein afin de me concentrer plutôt sur le bien-être des vétérans militaires avec Anciens Combattants Canada, il y a une quinzaine d'années, que j'ai quitté depuis un an pour les sciences de la santé publique à l'Université Queen's, en travaillant d'ici à Charlottetown, j'ai été médecin pour les services d'ambulance aérienne STARS en Alberta il y a de cela des lunes, j'étais plus jeune et j'ai été le premier médecin sur l'*Alberta college of paramedics* à ses débuts il y a plusieurs années.

3:42 Mon épouse est membre de la GRC depuis de nombreuses années de service, et j'étais là lors des pandémies du SRAS et de la H1N1 sur différentes lignes de front. Alors, je pense comprendre ce que vivent les intervenants de la sécurité publique durant la pandémie de la COVID et je vous remercie de me permettre de vous aider durant cette période difficile. J'ai hâte de vous entendre durant cette table ronde.

4:07 Je suis prêt à présenter pendant quelques minutes.

4:11 Pardon, j'attends que la diapo change ici.

4:19 Oui, bon je vais parler pendant quelques minutes et ensuite laisser la parole aux experts du panel. J'ai l'intention de vous donner le moyen de considérer votre bien-être qui s'est avéré très utile dans le milieu des vétérans des forces armées. Les membres du panel ont utilisé cette démarche au cours de la journée d'hier afin de trouver des façons de soutenir les fournisseurs de service de sécurité publique et leurs familles.

4:37 Donc on fonctionnera comme cela durant le reste de la table ronde, après que j'aurai terminé ma courte présentation. Le terme bien-être fait partie de notre langue depuis environ 400 ans et fait référence à ce qui concerne l'état, en termes de degrés d'une sorte de satisfaction, de succès, ou de manque. Un bien-être peut être plus mauvais ou meilleur, selon une gamme de critères.

4:59 Cela ne signifie pas toujours que tout va bien. Pour les universitaires ici, tout cela est documenté et les preuves existent pour démontrer d'où cela provient. Le problème est que les gens comprennent le terme bien-être de différentes façons. Certains parlent de mieux-être, et différentes disciplines ont différentes interprétations du terme ainsi que différentes manières de l'évaluer et d'y penser. Cependant, au cours des 20 à 30 années passées, une compréhension commune est apparue, et combine les différents concepts. On a vu le concept apparaître dans des travaux à l'échelle nationale et internationale dans ce domaine.

5:43 Voici un exemple d'un des éléments qui composent le cadre du bien-être. Celui a été développé pour les vétérans. Plusieurs articles expliquent comment on y est arrivé. Ce cadre s'avère efficace afin de répondre aux besoins des militaires et des vétérans, et, en se basant sur des conversations avec des dirigeants à travers le monde, il semble qu'il soit aussi utile pour trouver des solutions aux problèmes dans le milieu de la sécurité publique. Il faut le voir comme une liste de contrôle. Ce n'est pas un outil de mesure, mais une liste de vérification.

6:11 Il faut penser à tout ce qui se passe dans chacune des facettes des principaux domaines de notre vie.

6:24 J'ai un problème de décalage ici.

6:36 Je m'excuse Emilie, j'ai peur d'avoir appuyé sur le bouton trop souvent. J'ai trop d'avance ici.

6:46 Okay.

6:53 Cette diapo illustre le sens de chacun des sept domaines, il y a environ sept, le premier, la santé, représente le fonctionnement physique, mental, social, et spirituel de chaque personne. Le deuxième concerne l'emploi ou les activités significatives, c'est-à-dire que la personne s'engage dans des activités

constructives, qui ont un sens, et qui leur donnent de la détermination et leur apportent des ressources. Et cela, sans qu'il soit nécessaire d'avoir un emploi.

7:18 En matière de finances, il suffit d'avoir assez de ressources financières pour subvenir à ces besoins et à ceux de la famille.

7:23 En ce qui concerne la préparation aux compétences de vie, on parle ici de pouvoir faire face aux difficultés lorsqu'elles surviennent, et la pandémie de la COVID est définitivement un exemple de changement important au bien-être de tous, toutefois il s'agit d'avoir les compétences et les connaissances nécessaires pour y faire face.

7:37 Nous pourrions tous devoir changer de cap et devoir apprendre de nouvelles compétences et acquérir de nouvelles connaissances. L'intégration sociale du bien-être signifie d'être socialement connecté et de sentir que les gens ont les soutiens adéquats à la maison, dans la communauté et au travail. En fait, c'est au cœur du sujet. L'environnement culturel social porte sur les normes et les valeurs de la communauté et dans le milieu de travail, donc les services et les programmes, les avantages et la réglementation, la situation économique, ou d'autres facteurs semblables qui touchent les membres du personnel de la sécurité publique et leurs familles.

8:15 Toutes les facettes de notre bien-être sont influencées par les facteurs de tous les autres domaines. Il y a beaucoup de long en large de la causalité bilatérale dans les deux sens. La santé, comme j'ai déjà dit, le fonctionnement physique, mental, social et spirituel de la personne utilise un sous-domaine du bien-être, mais n'est pas synonyme de bien-être.

8:34 Le problème a été créé par l'Organisation mondiale de la santé en 1948 par la définition de santé qui semblait synonyme de bien-être, une erreur mineure, inspirée par le bien-être et toutes ses facettes. D'un autre côté, les déterminants traditionnels de la santé que les gens connaissent sont tous dans ce cadre. Notre bien-être est une autre facette comme l'intégration sociale qui est influencée par notre santé. Si nous ne fonctionnons pas bien mentalement, par exemple, notre bien-être social en famille, au travail ou dans la communauté sera affecté, et ainsi de suite dans tous les domaines comme décrits dans le tableau. L'état du bien-être fluctue avec le temps au cours d'une vie entre pire et mieux, il ne demeure pas toujours constant.

9:25 Pardon, j'attends simplement le changement de la diapo. Je m'excuse.

Notre identité et notre détermination sont importantes pour nous et découlent des facteurs provenant des domaines du bien-être. C'est pourquoi ils forment une liste de domaines spécifiques. L'identité sociale représente notre appartenance à un groupe social et la valeur de cette appartenance que nous-mêmes et le groupe lui donnons. Ces identités sociales nous fournissent des rôles et un sens. C'est donc le lien entre l'identité et le but ainsi que le bien-être.

10:04 La reconnaissance est cruciale, parce que la reconnaissance de ce que l'on fait et le sens du pardon, si on pense avoir fait quelque chose de mal, est essentiel au rétablissement. Ne présumer jamais par contre savoir comment une personne perçoit la reconnaissance. Par exemple, dans le monde des vétérans, nous avons remarqué, en faisant des études qualitatives, que l'expression « merci pour votre service » pouvait en fait entraîner des sentiments qui mettaient les vétérans et les militaires très mal à l'aise.

10:29 Même s'ils réagissent poliment avec nous. Alors nous avons dû leur demander : qu'est-ce qui vous fait sentir apprécié et reconnu?

10:38 On a tendance à utiliser les quatre termes suivants, bien-être, santé, bien, et mieux-être de façon interchangeable, ce qui porte beaucoup à confusion. Un avantage du cadre de bien-être c'est qu'il les divise dans différentes définitions afin qu'ils soient indépendants les uns des autres, où la santé est un sous-domaine du bien-être. En langue populaire, la plupart des personnes comprennent que sentir bien signifie qu'une personne est en bonne santé, et que le mieux-être est une façon d'atteindre le bien, pardon le bien-être et non le bien.

11:05 De plus, la façon de vivre afin d'atteindre un bon état de bien-être n'est pas synonyme de bonne santé ni synonyme de bien-être ou du cadre.

11:13 Durant la crise de la COVID-19, de quoi avez-vous besoin pour assurer votre bien-être? C'est ça la question. Je pense qu'on se prépare pour la table ronde et pour vous dans chacun de ses domaines. Qu'est-ce que vous et votre famille pouvez faire? Qu'est-ce que les dirigeants peuvent faire lorsque vous leur demandez de favoriser votre bien-être dans ces domaines? Que voulez-vous que le public fasse pour améliorer le bien-être du personnel de la sécurité publique dans ces domaines?

11:38 Et enfin, que peut faire l'ICRTSP? Et sur ce, je vais laisser la parole panel d'experts et simplement vous laisser sur la dernière diapo, celle que vous avez vue plus tôt, pour vous rappeler les domaines et les facettes du bien-être. Vous pourrez en faire une capture d'écran si vous le souhaitez et la conserver sur votre bureau, ou vous pouvez en prendre note rapidement, c'est comme vous voulez Emilie.

Emilie Kossick : 11:57 Bonjour et merci beaucoup D' Thomson. Je demanderais aux membres du panel de revenir. 12:05 Ils reviennent lentement...

12:11 Bon, je sais que certaines personnes en ligne ont des difficultés avec le son. Je suis désolée, mais ne suis pas certaine d'où vient le problème. Soyez assuré que nous partagerons la vidéo après le webinaire.

12:28 Parfait.

12:30 Bon, commençons avec une première question pour le panel, et la question est : Que faisons-nous pour soutenir le bien-être du personnel de la sécurité publique durant la pandémie de la COVID-19? D' Thompson, je commence avec vous.

Jim Thompson : 12:50 Bien, je ne suis pas dans votre milieu. C'est pourquoi j'aimerais entendre le point de vue des membres du panel qui évoluent dans votre milieu et sont au courant de certaines choses. Je m'excuse de remettre ma réponse comme ça. Je ne réponds peut-être pas directement à la question, parce que je ne suis pas expert dans votre milieu.

Emilie Kossick : 13:06 D'accord, passons donc à Meghan. Que pensez-vous si on commençait par votre réponse à cette question?

Meghan Provost : 13:11 C'est bon. Ça ne me dérange pas d'être la première à répondre. J'aimerais vous dire que je parlerai un peu de la façon dont le service correctionnel soutient le bien-être, mais en particulier je dois préciser que je suis un peu partielle envers le point de vue du fédéral étant donné que je travaille au Service correctionnel du Canada. Je pense, comme D' Thompson l'a décrit que plusieurs

de ces domaines interagissent, et donc même si comme plusieurs autres membres du personnel de la sécurité publique, plusieurs de nos employés sont relativement bien en ce qui concerne le domaine financier. Ils ont toujours un emploi et travaillent encore. Ils sont quand même affectés dans d'autres domaines et nous en parlerons un peu. Je dirais qu'à l'échelle nationale ou fédérale, nous nous assurons de prendre soin du domaine de la santé, de fournir l'équipement de protection individuelle, et de nous assurer que nos horaires limitent la propagation ou la transmission possible de la COVID. Nous avons beaucoup de soutien dans le domaine social ou des compétences de vie, en consultant le programme d'aide aux employés, mais aussi certains programmes qui sont offerts pour gérer les finances durant une crise, ou pour ceux qui travaillent à la maison, sur comment travailler de la maison tout en maintenant une interaction sociale. Donc je pense que de nombreuses ressources sont disponibles, qui portent sur différents domaines.

14:41, Mais comme nous constaterons sûrement, certains points positifs de ces programmes peuvent avoir un impact négatif sur d'autres domaines.

Emilie Kossick : 14:55 Okay. Merci Mehgan. Christine, allez-y c'est votre tour.

Christine Godin : 15:02 Bonjour, alors je pense que certaines choses concrètes que nous faisons afin de soutenir le bien-être des paramédics commencent par des appels téléphoniques quotidiens pour communiquer avec quiconque ne travaille pas ou est en quarantaine ou en isolement.

15:18 Nous continuons aussi de communiquer avec tous les employés qui souffraient de problèmes de santé mentale pré-COVID. Nous leur offrons des liens pratiques vers des services de santé mentale dans notre milieu afin qu'ils soient informés sur les moyens d'obtenir de l'aide, lorsqu'ils en auront besoin.

15:44 Nous avons aussi créé une page Facebook privée pour le groupe, auquel n'importe quel employé du service peut se joindre. Une des raisons, comme le D' Thompson expliquait, est d'offrir un sens et de la détermination. Nous avons formé ce groupe avec deux principaux objectifs : pourquoi j'ai besoin d'aide? Et, comment puis-je aider quelqu'un d'autre? En fait, nous nous concentrons vraiment pour répondre à leurs besoins essentiels.

16:13 Si quelqu'un est en isolement ou en quarantaine, ils ont quand même besoin de faire l'épicerie. Un autre employé peut alors les aider dans cette situation. Prendre soin des enfants est aussi un gros problème pour les premiers répondants, donc les gens s'impliquent et offrent leurs services et vous savez, on fournit de l'aide. Le logement aussi est une préoccupation, plusieurs médecins choisissent de se loger hors de leurs foyers, afin de protéger leurs familles et ne pas rapporter le virus à la maison. 16:43 Ce sont encore des choses faites via le groupe Facebook qui ont été très bénéfiques. On en discute lors des appels téléphoniques. De mon côté, je présente directement à la direction tous les problèmes auxquels ils peuvent faire face, un peu comme une intermédiaire, je fais passer le mot. Finalement, nous offrons, comme avant la COVID, deux lignes téléphoniques dédiées reliées directement aux soutiens par les pairs. Elles sont ouvertes 24/7 et vous pouvez appeler nuit et jour en temps de crise, ou simplement si vous avez besoin de parler à quelqu'un et nous sommes là pour aider, ce qui donne une soupape à quelqu'un qui a des difficultés.

Emilie Kossick : 17:36 Excellent. Merci beaucoup Christine. Sylvie, vous voulez être la prochaine?

Sylvie Chateauvert : Oui, bonjour certainement. Merci beaucoup. C'est une excellente occasion cet après-midi de me joindre à vous tous d'un océan à l'autre et de discuter des efforts déployés pour

protéger le bien-être des membres de la GRC. Comme mes collègues, nous avons mis en œuvre de grands efforts afin d'assurer la sécurité de nos membres en nous assurant qu'ils aient l'équipement de protection individuelle adéquat, et que les protocoles et les processus aient bien été communiqués à tous les membres. Mais je crois que ce qui est important et pour rejoindre un peu ce qu'on a entendu à ce jour, la clé a été la communication, que ce soit communiquer avec les bottes sur le terrain, ou communiquer avec ceux qui sont en quarantaine ou en isolement. Nous avons travaillé fort pour le faire, essentiellement de les mettre au courant des programmes et des services qui leur sont offerts.

Ce faisant, nous avons diffusé des messages de la part de la commissionnaire, tous les jours au début et aujourd'hui mis à jour tel que requis, ainsi que des communications de notre défenseur de la santé mentale.

De plus, je devrais mentionner que nous avons élaboré un répertoire de tous les divers services, et programmes disponibles, sur notre site Web. Ce qui je crois a été un franc succès pour nos opérations, c'est la partie questions/réponses que nous avons instaurée, où on reçoit les questions provenant du terrain, de différents intervenants au sein de notre organisation. Nous travaillons en équipe avec nos experts en santé au travail. Nous avons aussi la chance d'avoir un conseiller médical national parmi notre personnel, ainsi que de travailler avec notre infirmière en chef, et avec les conseillers en matière de sécurité de toutes les opérations à l'échelle nationale, afin de répondre à ces questions.

19:47 Nous les avons aussi rendues accessibles sur un site Web externe en réalisant que certains travaillent de la maison. L'écoute aussi, essayer d'écouter autant que possible pour savoir quels sont les besoins, que ce soit écouter les représentants des employés ou des syndicats. À ce sujet, en termes de programmes offerts, nous avons définitivement élargi les services d'aide aux employés. Le cœur de ce programme c'est notre programme de soutien par les pairs, lequel durant ce temps de pandémie de la COVID-19, a tenu nos conseillers de soutien par les pairs très occupés : encore à l'aide de lignes téléphoniques en parlant avec les personnes dans le besoin, encore une fois se mettant à leur disposition. Nous avons mis sur pied une boîte de courriel générique afin que personne ne se sente oublié. De plus, nous avons un programme de soutien pour les blessures de stress opérationnel appelé programme BSO. Alors nos coordonnateurs partout au pays ont aussi été très actifs afin de s'assurer que personne ne se sente isolé en ces temps difficiles. De plus, nous participons à la thérapie cognitive comportementale sur Internet, TCCI, par le biais de l'ICRTSP, qui est essentiellement un projet pilote en Saskatchewan. Et ces gens, ceux qui participent, ont les avantages ajoutés d'apprendre des compétences supplémentaires pour gérer la dépression, l'anxiété et les blessures de stress post-traumatique.

21:29 Donc, finalement, mon message est de continuer. Absolument continuer la communication, et nous sommes certainement ouverts aux suggestions sur la manière que nous pouvons continuer d'améliorer ce point, et ultimement travailler fort afin de communiquer avec les familles de nos membres et leur fournir des outils, qui permettront aux familles d'être le mieux équipées possible pour parler à leurs enfants, puisque les enfants sont aussi affectés ou sont inquiets pour la sécurité des membres ou pour leur santé. Ceci termine ma présentation, et je suis prête à répondre à vos questions.

Emilie Kossick : 22:17 D'accord. Casey vous serai la suivante. 22:26 Je ne vous entends pas... Casey vous n'avez pas mis le son.

22:41 On ne vous entend toujours pas... bon, on va passer à Alain et on vous reviendra Casey. Alain vous êtes prêt?

Alain Pellegroms : Bonjour, est-ce que vous m'entendez?

Emilie Kossick : Oui.

Alain Pellegroms : D'accord, parfait.

23:00 Bon revenons à la question, comment soutenir le bien-être du PSP durant la COVID-19. ... (problème technique)

23:23 Je continue donc. Parce que le terme bien-être pose un problème à plusieurs niveaux. J'ai parlé à plusieurs pompiers à ce sujet, et vraiment une des meilleures façons d'aider, c'est de poser une simple question et de leur demander : Ça va bien?

23:43 Donc, si davantage de collègues reconnaissent que quelque chose ne va pas avec leurs amis ou leurs collègues, et que de simplement les approcher et leur poser cette simple question, ça va bien? D'accord, c'est très important parce que cela indique à l'autre personne que, attend une minute, vous savez, bien, quelqu'un s'aperçoit que je ne suis pas moi-même et il est assez préoccupé pour me demander si ça va bien. Donc, oui en soi c'est énorme.

24:17 Ça va bien?

Emilie Kossick : 24:19 Merci, Alain. C'est un très bon point. Casey, vous êtes prêt à réessayer?

Casey Ward : 24:28 Vous m'entendez bien maintenant?

Emilie Kossick : Oui... il y a un petit retard. Mais bon, allez-y et répondez à la question.

Casey Ward : 24:36 Okay. Bon, un des gros problèmes au départ comme on en a parlé concerne la communication.

24:44 Blah blah incompréhensible.... Rien.

Emilie Kossick : 25:14 Vous êtes coupé de nouveau Casey.

Emilie Kossick : 25:25 Je m'excuse Casey. Je vais devoir passer à la prochaine question.

Casey Ward : 25:34 Ça fonctionne ou non? Mes excuses.

25:50 Bon je vais essayer autre chose, d'accord?

Emilie Kossick : Okay, On s'excuse de ce contretemps Casey. D'accord tout le monde, merci d'avoir répondu à cette première question. Passons à une autre question qui nous a été posée concernant vos différents secteurs. Pardon. Que pensez-vous serait le défi numéro un? Je commence par vous Meghan. Selon vous quel est le plus grand enjeu durant cette crise, pour votre secteur en particulier?

Meghan Provost : 26:22 Le numéro un.

26:24 Je pense à quelques-uns... je pense que l'enjeu numéro un pour les services correctionnels est le fait que ce n'est pas seulement le milieu de travail, et que la structure, les processus et la routine et les changements de routine affectent non seulement le personnel, mais aussi ceux avec qui on travaille.

Donc, plusieurs des contrevenants aussi, et ce changement de routine représente un risque plus élevé dans de nombreux domaines du bien-être. Cette augmentation peut entraîner un plus grand stress qui à son tour a un impact plus important, non seulement sur les domaines de santé, mais aussi les aspects sociaux et sur le travail et la famille. Le changement devient alors omniprésent. Il affecte tout le secteur des corrections en entier, et je pense que l'impact est très très répandu, et ne fait que s'accumuler. Plus il y a de changements et plus de temps on passe à tenter de protéger la santé mentale et physique, c'est lié à de plus grands changements de routine, ce qui augmente le risque de manière généralisée. Un autre enjeu du point de vue des corrections que j'aimerais aborder est l'impact plurigouvernemental, parce que c'est très important du point de vue correctionnel de travailler en grande partie avec les organisations correctionnelles municipales, territoriales, et fédérales. Donc, les trois groupes doivent travailler ensemble afin d'arriver à une approche collaborative de la gestion des contrevenants, à travers le système correctionnel.

Emilie Kossick : 28:38 Merci, Meghan. C'est très, très important de parler de gérer ces différents niveaux, mais sûrement un enjeu pour le système correctionnel. Alain, je vais vous demander à votre tour si vous pouvez identifier l'enjeu numéro un pour votre secteur.

Alain Pellegrom 28:56 Oui, on peut penser, je veux dire il y en a plusieurs c'est certain. Cependant, je dirais que l'enjeu numéro un est la stigmatisation, mais pas la stigmatisation à laquelle on pense immédiatement. C'est l'autostigmatisation, parce que vous le savez, dans mon monde, le monde des pompiers, nous sommes là pour aider les gens. Nous sommes là pour régler leurs problèmes et, Dieu m'en garde, nous devons prendre soin de nous et reconnaître qu'en fait, oh, attend une minute, nous sommes humains.

29:23 Nous sommes vulnérables aussi durant cette crise, et ensuite il faut le reconnaître réellement et de l'admettre et demander de l'aide : ce serait un des enjeux les plus difficiles. Mais je vois un changement, je vois une différence. Nous brisons la barrière, mais la barrière reste toujours l'autostigmatisation.

Emilie Kossick : 29:48 Merci Alain. Sylvie, Pourquoi pas être la suivante?

Sylvie Chateauvert : 29:53 Allô, oui, je pense que j'aimerais ajouter un point un peu comme celui de Meghan. La GRC aussi opère à l'échelle plurigouvernementale avec toutes les exigences que cela représente, et du point de vue de sécurité, ce que je peux dire, c'est qu'une des préoccupations est d'avoir l'équipement de protection individuelle adéquat et disponible en tout temps à travers le pays, et de s'assurer d'avoir les protocoles nécessaires pour son utilisation. Cela a été une de nos inquiétudes depuis le début du point de vue santé. Il y a tellement d'information et elle change très rapidement. Donc, communiquer les protocoles nécessaires de façon uniforme en tenant compte des exigences provinciales et fédérales, ainsi de suite. Donc, je dirais que ce sont certains de nos enjeux, mais je dois aussi répéter que les autres facteurs de stress mentionnés par les membres du panel sont définitivement aussi vrais pour notre secteur.

Emilie Kossick : 31:10 D'accord. Merci. Alors Christine, vous êtes la prochaine à prendre la parole.

Christine Godin : Donc, oui, je pense à plusieurs enjeux, mais un des plus importants pour les paramédics en ce moment, c'est le sentiment de culpabilité qu'ils éprouvent à plusieurs niveaux. Pour certains c'est la peur de tomber malade, et s'ils sont malades ils se sentent alors coupables de pouvoir le

transmettre à leurs amis, leurs familles, leurs collègues. Le sentiment de culpabilité qu'ils ressentent de ne plus travailler, soit parce qu'ils sont malades de la COVID ou pour toute autre raison, ou s'ils ont déjà été blessés. Ils se sentent coupables de laisser tomber leurs collègues, leurs co-équipiers, les autres médecins, parce qu'ils ne sont pas sur place pour livrer le combat.

32:00 Il y a aussi un nouveau sens de culpabilité concernant le soin des patients, parce qu'on ne permet plus aux membres de leurs familles de les accompagner à l'hôpital. Donc, se sentir coupable de laisser, par exemple, une dame de 80 ans seule parce que vous emmenez à l'hôpital son mari qui vient juste de faire une crise cardiaque. C'est un genre de dilemme moral de devoir laisser cette pauvre femme âgée à la maison et que personne ne peut la consoler ou la réconforter.

32:31 Une autre importante raison est aussi la nouvelle reconnaissance. C'est super, mais ça entraîne beaucoup de culpabilité, de recevoir, par exemple, des repas gratuits et des rabais pour du café à différents établissements. Plusieurs personnes se sentent coupables de profiter de ces avantages, et se demandent pourquoi moi, alors que plein d'autres gens le mériteraient aussi. Donc c'est une des choses, comment dire, qui fait qu'on doit gérer un sentiment de culpabilité.

Emilie Kossick : 33:10 Merci, Christine. D' Thompson, je reviens à vous avec une question générale sur l'encadrement du bien-être, pardon le cadre, en tenant compte des enjeux qu'ont apportés les autres membres. Que voyez-vous de manière générale qu'on pourrait faire en utilisant ce cadre afin de faire face à ces défis?

Jim Thompson : 33:38 C'est intéressant. On a beaucoup parlé de l'impact psychologique de la COVID, mais il provient d'autres problèmes. Par exemple, pour les gens qui travaillent dans les soins de santé qui doivent dormir dans un dortoir plutôt que rentrer à la maison.

33:51 Je ne sais pas ce qui se passe avec les policiers à ce sujet, mais il doit y avoir un paquet de choses sur la rue concernant la distanciation sociale de leurs familles plutôt que la distanciation physique, ou la distanciation physique qui cause la distanciation sociale des membres de leurs familles et de leurs amis. En plus, quels sont les impacts de ce qui se passe au point de vue de l'emploi, comme faire constamment des heures supplémentaires, alors que d'autres ont perdu leur emploi et leurs revenus à cause de la pandémie. Ou je ne sais pas, tout ce qui pourrait arriver d'autre. Par exemple, je me demande pour certains services de police ou certains services d'incendie ou de gestion d'urgences qui n'ont pas les moyens d'avoir des employés sous contrats ou à temps partiel, si ce genre de choses se produit.

34:31 Alors, en revoyant tous ces différents domaines, je me questionne sur ce qui se passe. Une autre chose aussi que je trouve utile à propos des domaines du cadre du bien-être est de penser au positif, comme en ont parlé les militaires. En effet les militaires sont entraînés pour se soutenir les uns les autres, et c'est un des points forts de l'éthique des militaires. Ça commence dès l'instruction des recrues et continue jusqu'à la fin de leur carrière. Ils sont plus forts parce qu'ils se serrent les coudes. Lorsqu'ils ont terminé leur carrière, ils deviennent des vétérans. Ils ont quitté les forces armées, mais la crise leur donne l'occasion de s'unir et d'aider dans la communauté. C'est le genre de positif dont on doit entendre parler davantage en ce moment.

Emilie Kossick : C'est réellement important aussi, c'est vrai.

35:16 Bon, je revois nos questions, donnez-moi une minute. Donc je vais demander celle-ci à tout le panel.

35:25 Que pensez-vous que la population générale peut faire pour soutenir le bien-être du personnel de la sécurité publique. Je commence avec vous Alain. On a perdu Alain?

35:43 Meghan, je commence donc avec vous. Que pensez-vous que le public peut faire pour soutenir le bien-être du PSP?

Meghan Provost : 35:53 Hmm, c'est une très bonne question et encore, du point de vue des corrections, je pense que même les membres du personnel correctionnel ne sont pas les premiers sur la liste quand on pense aux membres typiques de la sécurité publique. Donc, je pense qu'un aspect à prendre en considération serait le grand éventail de gens qui travaillent en sécurité publique.

36:18 Je pense que cela revient à la question posée plus tôt concernant à quoi la reconnaissance ressemble et ce que le public peut faire? Je ne sais pas, mais j'espère vraiment que certaines personnes qui assistent au webinaire peuvent répondre à la question à quoi ressemble la reconnaissance de manière significative, et comment veut-on que le public nous soutienne? Je n'ai définitivement pas toutes les réponses.

36:45 Je ne crois pas avoir une meilleure réponse que de reconnaître qu'il y a un vaste éventail de gens qui sont impliqués pour soutenir le personnel de la sécurité publique au Canada, et je pense que les mécanismes de soutien de la part du public seront tout aussi variés.

Emilie Kossick : 37:04 Alain je vois que vous êtes de retour. Voulez-vous répondre à cette question?

Alain Pellegrom : 37:10 Oui, je vais essayer de pousser le bon bouton cette fois. Oui, en général, après en avoir parlé avec mes collègues, la meilleure manière pour le public d'aider, vous savez, les pompiers vous respectent énormément et obéissent aux restrictions que le gouvernement a mises sur place pour nous aider à mieux faire notre travail. Cela nous aide à faire notre travail de manière plus sécuritaire. Si tout le monde pouvait, comme une équipe, suivre les consignes serait une bonne façon d'exprimer son soutien. L'autre concerne nos pompiers volontaires, et on ne parle pas seulement des pompiers volontaires à temps plein. Les pompiers volontaires qui ont d'autres emplois à temps plein, et certains de leurs employeurs sont préoccupés du fait qu'ils soient pompiers volontaires, et qu'ils soient à un risque plus élevé d'exposition et ont peur qu'ils pourraient introduire le virus et contaminer leur milieu de travail ou leur milieu de travail à temps plein. Donc, je dirais, vous savez, les autres employeurs peuvent-ils comprendre qu'il y a de nombreuses mesures de sécurité en place, afin de nous protéger de l'exposition au virus et de nous protéger d'y exposer les autres.

Emilie Kossick : 38:37 D'accord, merci Alain. Christine vous voulez répondre?

Christine Godin : 38:42 Certain, je pense qu'un des points importants pour le public est simplement de se souvenir que nous sommes aussi humains. Vous savez, nous avons tous des familles et des amis et nous vivons les mêmes choses que vous, et d'être patients envers nous.

39:01 Je sais que parfois, avec toutes les exigences du nouvel équipement de protection individuelle, lorsqu'on arrive sur la scène, cela nous prend plus de temps à voir la personne malade. Soyez patients. Laissez-nous nous protéger et n'oubliez pas que nous sommes aussi humains. Et vous savez, certaines des petites choses qui nous ont touchés, c'est de voir des signes qui nous disent merci collés sur la porte

du garage du poste, et c'est vraiment formidable. Cela ensoleille la journée des paramédics et vous verrez souvent un paramédic les prendre en photo pour les afficher sur une page Facebook privée pour les médics.

39:42 Et c'est assez incroyable de voir ça. Vous savez, si les enfants s'ennuient, faites-les dessiner et accrocher les dessins aux fenêtres, nous apprécions beaucoup ce geste.

Emilie Kossick : 39:52 C'est merveilleux, super positif Christine, merci. Sylvie prête à répondre?

Sylvie Chateauvert : Bonjour, oui, certainement. Encore une fois comme mes collègues, pour la GRC, on espère que le public respectera toutes les consignes, les restrictions et les protocoles.

40:12, Mais, peut-être que c'est aussi une bonne occasion de parler du stress mental que les employés vivent lorsqu'ils doivent travailler de longues heures, vrai? Alors que d'autres ne peuvent pas travailler à cause de la nature de leur emploi. Donc, de ce point de vue, cela entraîne un certain niveau de stress, et vous savez qu'ils sont sur appel 24/7. Donc c'est une période difficile et ceux qui font du télétravail, certains peuvent le faire et d'autres pour des raisons de sécurité ne peuvent pas, ce qui dérange beaucoup la routine et augmente le niveau de stress. Alors, c'est un peu un résumé de ce que je comprends et ce que j'entends.

Emilie Kossick : D'accord, merci Sylvie. Moi j'ai une question. Je vais la poser à Alain et ensuite à Christine. Mais j'ai une question qui concerne dernièrement des histoires dans les nouvelles de gens qui appellent le 911 et mentent à propos de leurs symptômes, par peur que les premiers répondants ne se présentent pas s'ils admettent avoir des symptômes. Par conséquent, les premiers répondants n'arrivent pas toujours avec tout leur équipement de protection. Pouvez-vous aborder ce problème dans votre profession? Alain d'abord?

Alain Pellegrum : 41:41 Oui, bien sûr. On n'a pas rencontré ce problème à date, en répondant à des appels médicaux. Nous ne répondons pas aux appels médicaux aussi souvent que les paramédics, mais lorsqu'on répond, nous avons un protocole très strict en place, et on répond aux appels médicaux de la même manière qu'à tous les appels, c'est-à-dire, en suivant notre nouvelle procédure d'équipement de protection complet, mais non je ne suis pas au courant que nous ayons rencontré quelque chose du genre.

Emilie Kossick : 42:15 Christine

Christine Godin : Oui, je pense qu'il est important de répéter à la population que si vous avez des symptômes et qu'on vous le demande, n'ayez pas peur de dire oui si vous avez des symptômes. Cela veut simplement dire que les paramédics arriveront en portant leur équipement de protection individuelle complet et seront donc protégés. Il n'est jamais question qu'une personne ne reçoive pas de soins médicaux.

42:45 C'est en fait pour protéger ceux qui viennent donner les soins. Je sais qu'il y a une évaluation préalable par le répartiteur du 911 et qu'ensuite les paramédics font leur évaluation en arrivant sur la scène. Donc, à nouveau, j'aimerais rassurer le public de ne pas avoir peur de le dire s'ils présentent des symptômes. Il faut que les paramédics le sachent afin d'arriver sur les lieux le mieux préparés pour les aider.

Emilie Kossick : 43:15 Parfait. Merci d'être resté Alain, cette question est pour vous. Elle nous vient de Patrick, un pompier qui veut savoir quels sont les protocoles concernant l'équipement de protection personnel à Ottawa?

Alain Pellegrum : Bien, c'est un processus un peu long si on entre dans les détails, que je ne ferai pas. Mais à cause de la situation des masques N95, les services d'incendie d'Ottawa s'assurent que le personnel de première ligne des hôpitaux ait les masques, puisque nous les pompiers avons une autre façon de nous protéger, en utilisant nos APRA, ou appareils de protection respiratoire autonomes, qui sont de loin supérieurs aux masques N95.

44:03 Alors maintenant, nous répondons aux appels avec l'équipement APRA complet et nous en avons informé le public en leur expliquant : écoutez, si on arrive sur la scène d'un appel médical portant nos APRA, n'ayez pas peur. Vous savez, c'est tout simplement de la même manière qu'on répond aux appels d'incendie. Maintenant, on répond à tous les appels médicaux et nous avons ensuite un procédé de décontamination une fois qu'on quitte la scène et continuons le processus.

Emilie : 44:31 Bon, passons à la prochaine question. Je la poserai à Meghan : Est-ce que des tests rapides de dépistage de la COVID aideraient votre groupe à remédier à la contrainte et à l'inquiétude de savoir si oui ou non vous avez contracté le virus?

Meghan Provost : 44:47 Oui, laissez-moi réfléchir. Um, je pense que partout dans le monde on s'entend que plus on fait de tests mieux c'est, et je ne pense pas que ce soit différent en ce qui concerne la sécurité publique.

45:07 Je constate que dans certains établissements, parce que les gens travaillent et vivent en proximité, les tests sont importants. Ce qui est plus important par contre c'est le traçage des contacts, et je sais que Service correctionnel du Canada a récemment mis en œuvre un processus solide de traçage des contacts. On peut donc ainsi voir si un détenu ou un membre du personnel obtient un résultat positif et les mettre en quarantaine, on isole au sein de l'établissement les personnes qui auraient été en contact avec une personne positive à la COVID.

45:45 On peut limiter la propagation dès le début, enfin le plus tôt possible. Alors, c'est pourquoi les tests seront absolument importants, mais le traçage des contacts aussi, et je crois que le SCC fait un excellent travail de ce côté, en mettant en place un processus solide.

Emilie Kossick : Merci Meghan. D'accord, bon je vais poser cette dernière question au D^r Thomson et nous passerons ensuite à vos derniers commentaires. Alors, D^r Thomson : Est-ce que le cadre sur le bien-être pourrait être utilisé pour avoir un impact sur le changement dans nos organisations?

46:20 Pourrait-il être plus efficace que de se concentrer à essentiellement discuter de santé mentale?

Jim Thompson : 46:27 Bien, je pense qu'il est vraiment important de faire mieux que de simplement se concentrer sur la santé mentale, et c'est la dernière chose qu'on apprend dans le monde des vétérans. Par exemple, premièrement la santé mentale est affectée par ce qui se produit dans les autres domaines, mais si vous souhaitez en savoir plus sur une question d'emploi ou de finances, il faut d'abord penser à ce qui détermine le bien-être en emploi, en intégration sociale ou en finances, et il pourrait ne rien avoir à faire avec la santé.

46:52 Ce pourrait être entièrement lié à d'autres facteurs. Donc ma réponse est oui, en général ce serait très utile. Mais bien sûr, ça dépend de vous tous de nous faire savoir si oui ou non c'est utile.

Emilie Kossick : 47:03 D'accord. Merci D' Thompson. Okay, je vais faire un tour de table pour avoir vos conclusions sur le bien-être. Sylvie, je commence avec vous si vous voulez bien.

Sylvie Chateauvert : Oui, merci beaucoup.

47:15 Définitivement, nous avons travaillé fort avant la pandémie en ce qui concerne l'établissement de stratégies dans le milieu de travail pour améliorer la santé mentale et le bien-être global du personnel. Cela nous a permis d'établir un nombre de programmes. Mais je pense qu'en conclusion je dirais que maintenant, alors qu'on passe à travers cette pandémie, il faudrait porter notre attention d'un point de vue de santé mentale en ce qui concerne l'après-pandémie, parce qu'il est certain que beaucoup souffrent maintenant et je crois qu'il y a aura des effets résiduels auxquels nous devons faire face en planifiant le retour dans nos milieux de travail.

48:02 Donc, c'est un point qu'on tient à porter à votre attention et encore, nous sommes très chanceux d'avoir des psychologues partout dans la force. Alors, il faut participer avec nos psychologues et commencer à planifier notre avenir à cet égard.

Emilie Kossick : Merci Sylvie. Meghan, allez-y donc à votre tour.

Meghan Provost : 48:26 Certainement, d'abord avant de conclure, j'aimerais vous remercier de m'avoir reçue et merci aussi à tous les experts sur le panel. Ça été très intéressant d'apprendre de tout le monde tout en présentant mes idées. En conclusion, je voulais dire que je suis très encouragée par tout le soutien que j'ai constaté, non seulement chez le personnel correctionnel, mais chez tout le personnel de la sécurité publique et des professionnels. Les gens se soutiennent vraiment les uns les autres, et trouvent le moyen de se sortir de cette pandémie. Je suis aussi encouragée par les différentes innovations que l'on voit, que ce soit à propos de programmes avancés, ou d'établissements qui offrent des programmes pour maintenir un sentiment de calme. Par exemple, dans les établissements correctionnels, on permet aux professionnels de la sécurité publique de communiquer avec leurs familles. Alors, qu'ils travaillent dans l'établissement ou non, cela protège même la sécurité physique. Je suis donc très encouragée par ces différentes approches et comment nous continuons de faire notre travail en utilisant divers outils. Je pense que c'est très très intéressant et excitant de voir toutes ces approches et je pense qu'en profitant de ces innovations rejoint aussi l'idée d'activité significative et de trouver des façons d'améliorer réellement nos emplois à long terme.

Emilie Kossick : Merci Meghan. Casey, est-ce que vous êtes là? Non, alors Christine vous voulez être la prochaine?

Christine Godin : 50:20 Certainement, je pense que ce qu'on a souvent fait pré-COVID était, vous savez, de s'assurer que tout le monde avait les compétences appropriées, ou de bonnes compétences pour faire face à la situation, et que plusieurs choses ont maintenant changées, alors il se peut que quelqu'un qui utilisait les voyages, l'activité physique ou les réunions sociales entre amis et membres de la famille pour faire face au stress par exemple, bien il a dû changer ses stratégies, alors vous savez il faut permettre aux gens de dire c'est correct de faire ces changements.

50:50 Il peut être impossible de se réunir entre amis et faire toutes les courses, tous les marathons ou ce genre d'activité, mais essayez d'appliquer certaines de vos compétences autant que possible, afin de mieux faire face à la situation.

50:59 Vous pouvez utiliser une nouvelle appli pour vous entraîner, télécharger différentes applications comme WhattdApp et organiser virtuellement une fête ou une soirée et rester ainsi connecté socialement avec les autres. Vous savez, une collègue dit toujours, et c'est important, soyez bienveillant les uns envers les autres, c'est aussi simple que ça. Si tout le monde est bienveillant envers les autres et s'entraide, nous passerons à travers cette épreuve.

Emilie Kossick : 51:27 Merci, Christine. Al, je vous cède la parole.

Alain Pellegrom : 51:31 Oui, merci. Je reviens au bien-être et aux sept domaines du bien-être. C'est une question importante lorsqu'on la pose, mais pour nous les pompiers par exemple, je pense que l'éducation est clé. Éduquer sur ce qu'est le bien-être, vous savez. Quel est le niveau de normalité? Et c'est correct de ne pas être normal dans une certaine situation.

52:04 Oui, bon, c'est normal d'être anormal, en tenant compte des circonstances ou de la situation dans laquelle vous êtes. Alors, obtenir réellement les ressources disponibles, vous savez les vraies, analysées, et des ressources simples et pratiques, qui aborde directement la question, des ressources auxquelles nous avons accès afin d'éduquer notre personnel et les aider à faire face à la situation actuelle et à venir.

Emilie Kossick : Merci. 52:33 D' Thompson, je vous laisse le dernier mot.

Jim Thompson : 52:38 Deux brefs points, à savoir un principe. J'espère qu'il y a une session de clavardage en ligne où les gens peuvent poser des questions. Nous n'y sommes pas allés et j'aimerais bien les consulter comme d'autres membres du panel sans aucun doute. En dernier lieu, j'aimerais poser une question aux gens à propos de la reconnaissance. Est-ce que ça fonctionne pour vous lorsqu'on sort sur nos balcons à 7 heures et qu'on tape sur nos casseroles, ou préférez-vous dormir afin d'être prêt pour votre quart de nuit?

Emilie Kossick : 53:07 D'accord Alain, si quelqu'un souhaite répondre, allez-y...

Alain Pellegrom : Certainement, je ne prétends pas parler au nom de tous les pompiers de notre service. Je suis sûr qu'il y a différentes opinions sur ce sujet. Vous savez la reconnaissance, comme je l'ai dit, peut être positive. Elle peut aussi être négative, mais un simple merci en dit beaucoup. Je ne crois pas qu'il soit nécessaire que les gens cognent sur leurs casseroles. Je ne crois pas que c'est la reconnaissance que l'on recherche.

53:37 On s'entend que c'est apprécié, mais ce n'est pas ce qu'on cherche. Un simple merci en passant dans la rue est touchant, et c'est bien suffisant. Mais si le public veut le faire, alors peut-être que c'est correct pour le public parce que c'est rassembleur, vous savez, et c'est la force d'une communauté de se rassembler et de réagir de manière unifiée. Alors, ça aussi c'est fantastique.

54:11 Bon, D' Thompson, avez-vous quelque chose à ajouter?

Jim Thompson : 54:18 Merci, j'ai terminé.

Emilie Kossick : D'accord.

54:21 Donc, j'espère que vous pouvez tous voir l'écran. J'ai affiché un message disant qu'un court sondage s'affichera à l'écran après le webinaire. Nous vous encourageons vraiment à répondre aux questions du sondage puisqu'elles nous aideront à façonner nos webinaires. Nous aimerions aussi vous informer qu'une vidéo du webinaire d'aujourd'hui vous sera envoyée dans un courriel de suivi demain. Veuillez envisager de vous joindre à nous pour la prochaine table ronde virtuelle, le mardi 21 avril. Nous discuterons de questions entourant la blessure morale. Veuillez soumettre vos questions à l'adresse courriel indiquée à l'écran, le covid-19@cipsrt-icrtsp.ca. J'espère l'avoir dit assez lentement. De toute façon, un gros merci encore une fois.

55:21 Au D^r Thompson et à notre panel d'experts. Vous avez tous et toutes été excellents. Merci d'avoir donné votre temps. Je sais qu'il est très précieux en ce moment, et merci à tous ceux et celles qui ont regardé et posé des questions. Nous espérons que vous avez apprécié le contenu. Bonne journée!