

Dilemmes moraux et blessure morale : faire face aux problèmes complexes, aux questions délicates et aux décisions difficiles

Emilie Kossick : 0:04 Bonjour à tous et bienvenu à notre webinaire! Au programme, aujourd'hui, nous aborderons les dilemmes moraux et la blessure morale. D'accord? Ce sujet a été présenté par l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Je m'appelle Emilie Kossick, et je suis la gestionnaire du savoir à l'ICRTSP.

0:23 Aujourd'hui, nous assisterons à une présentation ainsi qu'à une table ronde entre experts, suivies d'une période de questions et réponses. Je vous encourage à transmettre vos questions pour le groupe d'experts et de présentatrices à l'aide de la boîte de questions, tout au long de la présentation. Je vais maintenant présenter nos experts et nos présentatrices. Tout d'abord, Robert Stewart qui est le directeur des communications d'urgence pour la ville de Brandon. Robert, si vous voulez saluer tout le monde de la main pour qu'on sache qui vous êtes, ce serait génial.

Robert Stewart : Bonjour à tous!

Emilie Kossicks : 0:51 Ensuite, Natalie Dufresne-Meek, directrice des opérations de sécurité de Service correctionnel du Canada. Elle est avec nous aujourd'hui au téléphone. Donc si vous voulez dire bonjour, Natalie,

Natalie Dufresne-Meek : Bonjour, tout le monde! Je suis ravie d'être ici.

Emilie Kossick : 1:07 Et puis nos présentatrices. Tout d'abord, la lieutenant-colonelle Alexandra Heber, médecin à la retraite et chef du service de psychiatrie pour Anciens Combattants Canada, professeure agrégée au service de psychiatrie de l'Université d'Ottawa et présidente du groupe de travail sur la COVID-19 de l'ICRTSP.

Alexandra Heber : 1:25 Allô, tout le monde! Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui.

Emilie Kossick : 1:28 Finalement, nous avons la D^{re} Suzette Bremault-Phillips, professeure adjointe à la faculté de médecine de réadaptation et à l'Institut des neurosciences et de la santé mentale. Elle est également directrice du *Heroes in Mind Advocacy and Research Consortium (HIMARC)* à l'Université de l'Alberta. Maintenant, je cède la parole à nos présentatrices qui poursuivront avec leur exposé.

Alexandra Heber : 1:55 OK. Merci Emilie! Et pour commencer, comme l'a expliqué Emilie, notre présentation est en fait la première de deux présentations qui auront lieu cette semaine dans le cadre de notre série de discussion virtuelle portant sur la blessure morale. Nous nous pencherons ici sur la blessure morale et sur les dilemmes moraux, et il y aura un suivi jeudi qui, en fait, reprendra là où nous nous arrêterons aujourd'hui. Si vous voulez bien passer à la diapositive suivante. Super! Il s'agit essentiellement du résumé qui se trouvait sur le site Web, et c'est ce que nous allons aborder aujourd'hui.

2:43 Diapositive suivante, d'accord, donc cette clause de non-responsabilité explique en fait que les renseignements que nous vous transmettons aujourd'hui, eh bien, il est possible que nous les révisions

demain ou dans le futur en fonction de nouveaux renseignements qui pourraient nous parvenir, car, bien sûr, nous vivons en ce moment une situation qui est en constante évolution. Alors, pour que les choses soient claires, nous allons vous parler des renseignements au meilleur de nos connaissances actuelles.

3:19 Ensuite, en ce qui a trait à nos affiliations, D^{re} Bremault-Phillips et moi-même feront la présentation. Nous avons eu aussi une collaboratrice, la D^{re} Smith McDonald, que nous remercions chaleureusement de sa contribution à cette présentation.

D^{re} Suzette Bremault-Phillips : Merci Alex! Et je suis Suzette Bremault-Phillips. Merci, Alex, de m'offrir cette occasion de participer à la présentation!

3:49 D^{re} Heber et moi-même souhaitons formuler quelques réserves. En effet, comme l'a mentionné D^{re} Heber, nous travaillons avec des personnes ayant une connaissance actuelle de la littérature et de notre expérience dans une époque en constante évolution, une situation sans précédent dans laquelle nous nous trouvons tous, et nous voulons simplement mettre en avant le fait que personne ne peut vraiment se préparer pleinement à une pandémie comme celle-ci, que nous apprenons tous au fur et à mesure et que chacun essaie vraiment de faire de son mieux.

La lutte contre la pandémie de la COVID-19 est un marathon, comme nous l'avons entendu, et non un sprint, et les choses évoluent en ce sens tout au long de ce marathon. De plus, nous traversons ensemble cette épreuve et nous apprenons ensemble à cet égard. Alors, pour tout ce que nous affirmons, nous sommes très impatientes d'entendre vos commentaires et de savoir ce que vous en pensez. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Nous allons présider les débats ou présenter certaines idées et réflexions sur les différents dilemmes moraux auxquels les gens peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs fonctions.

4:49 Il y a aussi d'autres questions sur lesquelles nous aimerions entendre votre point de vue, tout en sachant qu'un grand nombre de situations pourraient entraîner des questions difficiles et des questions délicates auxquelles les gens devront répondre, ou des problèmes ou des défis auxquels les gens seront confrontés dans leur milieu de travail, de même que certains dilemmes moraux qui pourraient en découler.

5:08 Alors, nous allons démarrer la discussion aujourd'hui, mais nous voulons aussi vous signaler simplement que nous travaillons avec l'information que nous avons en ce moment, et seulement sur ça. Nous allons également nous pencher un peu sur qui vous êtes et nous célébrerons votre dévouement et votre service dans ce que vous faites, et dans la façon dont vous contribuez au bien-être collectif. Je vais donc céder la parole à D^{re} Heber, pour qu'elle continue avec les prochaines diapositives. Mais, avant de le faire, j'aimerais dire que nous sommes au fait de la situation en Nouvelle-Écosse et que nous pensons tous beaucoup à ce qui se passe là-bas présentement, et à ce qui s'est passé en Nouvelle-Écosse, afin de souligner le dévouement du personnel de la sécurité publique pour assurer la protection de tous. D^{re} Heber.

Alexandra Heber : Merci et merci à Suzette pour cette reconnaissance! Nous voulions aussi débiter en reconnaissant quelque chose d'autre. En fait, nous allons parler des problèmes complexes, des décisions difficiles et des dilemmes moraux auxquels font face les premiers répondants et le personnel de la sécurité publique. Mais nous souhaitons commencer en reconnaissant que réellement nous

comprenons cela à bien des égards. Vous êtes des maîtres quand vient le temps de gérer ce genre de problèmes et de prendre ce genre de décisions difficiles sur-le-champ, parce que très souvent, c'est ce que vous faites dans le cadre de vos fonctions.

6:39 Alors, le problème est, si vous pouvez montrer la diapositive suivante, que bien sûr, le contexte a maintenant changé, et ce, pour beaucoup de gens.

6:53 Bien sûr, ces décisions difficiles et ces questions morales nous sont soumises à un rythme effréné, et la gravité, je suppose, de bon nombre de ces décisions a beaucoup augmenté quant aux genres de choses que l'on attend des personnes qui travaillent en première ligne.

7:25 Et voici ce que nous allons faire pour commencer. Nous allons examiner les résultats que nous avons constatés, à partir de recherches effectuées sur les pandémies passées comme le SRAS. Certains des renseignements proviennent en fait de conversations que nous avons eues avec du personnel de la sécurité publique qui travaille actuellement en première ligne. Nous allons donc passer en revue, je dirais, sept ou huit problèmes complexes que nous avons identifiés, puis nous en discuterons et nous vous donnerons ensuite des conseils et des idées sur ce qui pourrait vous être utile.

8:10 Passons à la diapositive suivante, s'il vous plaît.

8:12 Oui, en fait, je pense que nous pouvons passer à la diapositive suivante, parce qu'il s'agit de certains des dilemmes moraux auxquels les gens sont confrontés et dont nous avons entendu parler. Le premier, donc, est de laisser tomber leurs collègues lorsque les membres du personnel de la sécurité publique ont contracté le virus et sont devenus eux-mêmes positifs à la COVID-19.

8:36 Ils doivent alors s'isoler, et ceci est souvent très difficile, parce qu'ils se sentent coupables du fait que leurs collègues doivent continuer sans eux et, souvent, ce peut être un vrai dilemme d'essayer de gérer cela et vraiment, vous savez, cela vous fait souffrir pendant que vous êtes à la maison. La deuxième chose, c'est le fait de se faire servir, au lieu de servir soi-même. Je pense encore une fois qu'en tant qu'intervenants de première ligne, nous sommes très bons pour servir les autres. C'est ce que nous faisons, c'est ce en quoi consiste notre travail.

9:13 C'est une grande part de notre identité et parfois, lorsque nous sommes dans une position où les autres veulent nous servir, cela peut être et peut sembler un peu différent. Même certaines choses comme un exemple que nous avons eu la semaine dernière, d'une personne qui mentionnait que le fait de se trouver dans une file d'attente, en attendant d'obtenir quelque chose, attendant avant d'entrer dans un magasin, et qu'une enseigne à l'avant indiquait que les premiers répondants pouvaient passer au début de la file. Comme membre du PSP, cette personne a dit, vous savez, je ne me sens pas à l'aise de le faire. Je comprends que c'est une façon d'honorer ce que je fais, mais je ne me sens vraiment pas, en fait, cela me fait sentir un peu coupable, vous savez, d'avoir été reconnue de cette façon. Donc, ceci peut, je pense, être aussi une sorte de dilemme. Prochaine diapositive.

10:08 Encore une fois, je pense qu'en raison du travail que nous faisons, il est très difficile de travailler dans des situations où nous devons compromettre le service que nous procurons au public, et voici quelques exemples. Le fait de porter l'ÉPI est un obstacle, car le fait que la personne que j'essaie d'aider ne puisse pas voir mon visage, cela peut être très difficile. Un autre obstacle important que nous avons entendu de la part de nombreuses personnes est le fait que lorsque les ambulanciers se rendent à un domicile et qu'une personne doit aller à l'hôpital, ils doivent dire aux membres de la famille : « Vous ne

pouvez pas l'accompagner, vous devez rester à la maison. » Alors ça, ça peut être très, très difficile. Diapositive suivante.

10:58 Et puis il y a les décisions à prendre concernant le triage et la capacité d'intervention. Et, bien sûr, c'est là que les choses peuvent devenir très critiques, comme nous l'avons entendu par les témoignages de nombreux premiers répondants affirmant qu'ils se sentent très mal à l'aise et très inquiets à l'idée de penser qu'ils devront peut-être devoir choisir, à un moment donné, qui vit et qui meurt.

11:24 Diapositive suivante. Et, d'un autre côté, en étant honoré par le public, c'est que, parfois les gens se trouvent stigmatisés parce qu'ils travaillent en première ligne et qu'ils sont potentiellement plus exposés à la COVID-19, et parce que les gens autour d'eux peuvent en quelque sorte craindre d'être infectés par les premiers répondants. C'est donc une autre cause d'anxiété.

11:53 C'est une autre préoccupation ou expérience dont nous avons entendu parler par certains de nos collègues.

Suzette Bremault-Phillips : 12:02 D'autres dilemmes dont nous avons entendu parler et dont nous sommes conscients concernent le fait de risquer sa vie. Le fait de se mettre en danger pour servir autrui et, aussi dans ce sens, le défi que certains individus du public peuvent ne pas être attentifs ou respectueux de certaines des restrictions et des consignes qui ont été émises par les autorités sanitaires.

12:27 Donc, risquer sa vie, être là pour servir les autres et pour protéger les gens, pendant que certains ne prennent pas nécessairement la peine de suivre les directives d'isolement, et puis se retrouver avec une partie de la colère ou de la détresse ou de l'inconfort, avec les problèmes générés par le fait d'essayer de gérer les sentiments résiduels qui sont associés à cela, alors ce conflit et ce dilemme, le dilemme interne de vouloir servir, de vouloir faire le bien pour les gens et pour le public qui ne reconnaissent pas nécessairement les risques que ces membres du PSP encourent. Un autre point serait un autre dilemme, celui de mettre la famille en danger. Ainsi, ces personnes qui servent, qui fournissent des soins à d'autres, qui se mettent en danger, s'inquiètent également de rapporter quelque chose à la maison et à leur famille, de ramener le virus à la maison et de mettre leur propre famille et eux-mêmes en danger. Donc, ce sont deux craintes, une autre est celle de mettre ses collègues à risque.

13:31 Si par exemple une personne devait être infectée et porter possiblement l'infection, le virus dans son milieu de travail, en particulier parmi le personnel de la sécurité publique, où vous fournissez un service tellement essentiel. Alors, la pensée de risquer et d'infecter un de ses collègues, surtout pour ceux qui travaillent par inadvertance en contact étroit avec d'autres personnes, cela peut être très insécurisant.

13:56 Ainsi, présenter le risque de contaminer des collègues est un autre facteur dont on nous a beaucoup parlé, ou encore la nécessité pour les gens de faire les choses correctement, avec la pression de les faire correctement. Et plus particulièrement pour les personnes affectées au triage ou qui prennent les appels dans les centres de communication d'urgence, elles doivent s'assurer qu'elles ont bien saisi les situations, les vulnérabilités et les risques, afin qu'elles puissent envoyer des personnes qui sont en mesure de gérer n'importe quelle situation. En effet, si elles n'envoient pas les personnes adéquatement préparées, celles-ci subiront le fardeau et la tension qui en découlent, et possiblement, la honte qui s'en suit. Le dernier dilemme que nous voulons aborder avant d'ouvrir un peu la discussion avec nos experts, et pour inviter tous ceux d'entre vous qui sont en première ligne à réfléchir à d'autres

dilemmes qui pourraient survenir dans le cadre de votre travail. Avant d'ouvrir la discussion, nous voulions simplement que je parle du dernier dilemme, la crainte de faire une erreur. Qu'arrivera-t-il si je fais un mauvais choix associé à la diapositive précédente, concernant ce qui se passerait si j'envoyais des répondants qui ne sont pas préparés. Une autre question est de savoir si les dirigeants et les organisations vous soutiennent. Donc si nous faisons une erreur, si vous faites une erreur, est-ce que l'organisation ou les institutions vont vous appuyer pour vous aider à aller de l'avant?

15:24 Donc, voilà quelques-uns des dilemmes moraux avec lesquels nous voulons démarrer la discussion. Je vais maintenant céder la parole à Robert et à Natalie. Nous commencerons avec Robert, et nous verrons s'il y a d'autres dilemmes que vous voulez identifier, juste pour stimuler la réflexion et la conversation de ceux de ceux et celles qui ont pris part au webinaire de discussion, aujourd'hui. Robert!

Robert Stewart : 15:46 Je pense que les agents aux communications d'urgence de la Sécurité publique interprètent un peu les choses en leur faveur, particulièrement lorsqu'il s'agit de travailleurs de la santé qui risquent de contracter la COVID, et de la transmettre ensuite à leur famille et à leurs amis. Vous en avez parlé un peu, mais les communications de la Sécurité publique vont dans le sens contraire. Nos familles doivent donc être très vigilantes.

16:12 Elles doivent être prudentes lorsqu'elles vont faire l'épicerie. Elles doivent être prudentes lorsqu'elles sortent, parce que si elles ramènent ça à la maison et qu'ensuite elles sont en fait ensuite exposées à cette personne des Communications de la Sécurité publique, alors cette personne ira ensuite au travail et aura le potentiel d'exposer toute son équipe. Nous avons vu cela dans deux centres de répartition au Canada, où une personne exposée a contracté la COVID et puis, subitement, celle-ci a infecté jusqu'à sept personnes du centre, les rendant incapables à leur tour de venir travailler.

16:44 Et, en matière de stress, cela a définitivement des conséquences sur la personne qui a apporté cela, et il y a un niveau fondamental de stress, car tout mon personnel ici à Brandon doit s'assurer qu'ils font attention s'ils vont faire leur épicerie, ou s'assurer que leur conjoint ou leur partenaire ou les membres de leur famille sont prudents lorsqu'ils font leurs courses, afin de s'assurer qu'ils ne rapportent rien au centre. Et ceci, dans une industrie où l'on vient habituellement travailler même si l'on est malade. Si vous avez le nez qui coule, habituellement vous ne voulez pas laisser tomber votre équipe. Selon vous, vous devriez rentrer au travail, parce qu'ils vont être à court d'une personne si vous ne vous présentez pas, parce qu'il n'y a probablement pas assez de personnel pour faire des heures supplémentaires et, si vous êtes malade, l'équipe ne sera pas complète. Donc, vous allez venir avec le nez qui coule, mais maintenant nous disons aux gens, désolés, vous ne pouvez pas venir avec le nez qui coule. C'est donc encore plus stressant pour eux de ne pas travailler quand ils savent qu'ils ont peut-être juste le rhume des foins, mais qu'ils ne peuvent pas vraiment définir si c'est le cas. Alors, ils doivent donc rester à l'écart. Oui, dans la plupart des centres de communication, l'espace est assez restreint. Donc, si une personne l'attrape, le reste de l'équipe va l'attraper, alors il est important de garder autant que possible le virus hors du centre.

Suzette Bremault-Phillips : 18:03 Merci Robert de votre commentaire. Natalie, pensez-vous à d'autres dilemmes semblables qui vous interpellent ?

Natalie Dufresne-Meek : Oui, je ne sais pas s'il y a d'autres dilemmes, mais je peux vous dire que nous nous identifions certainement, d'un point de vue correctionnel fédéral, à ce que je vois sur les diapositives ici.

18 : 21 : Je veux dire que nos gens ont un fort désir de servir et de faire ce qu'il faut. Qu'il s'agisse du personnel infirmier, des agents correctionnels, des agents de libération conditionnelle, des psychologues, etc., mais il y a souvent un malentendu au sujet du travail que nous faisons de la part du public et, par conséquent, si le personnel effectue ses tâches, vous savez, en pensant que le devoir de servir, le devoir de s'occuper des autres, de vraiment de s'occuper d'autres êtres humains, même si parfois vous n'êtes pas toujours d'accord avec les directives ou que vous ne comprenez peut-être pas les conseils fournis par la direction. Mais vous devez parfois justifier auprès de sources extérieures, qu'il s'agisse des membres de la famille ou d'autres personnes, ce que fait l'organisation, eh bien cela peut certainement devenir un fardeau pour certains.

19 : 15 Donc, vous savez, je trouve que nous sommes certainement une organisation qui s'occupe de cela. Vous savez, l'autre chose, et cela a certainement été évoqué dans la présentation, c'est que nos clients ont peur que nous les infectons. En fait, vous savez, certains de nos employés ont introduit ce virus dans certaines de nos institutions et parfois, vous savez, ce que le public ne comprend pas nécessairement, c'est que nous allons dans les résidences de nos clients et que nous introduisons cela chez eux parce qu'essentiellement, vous savez, ils vivent dans l'environnement institutionnel. Alors, cela devient, cela a un impact sur notre personnel aussi, et eux aussi ont peur, vous savez, comme on dit parfois, de ramener cela à leur famille. Donc, il y a certainement beaucoup de problèmes avec lesquels nous sommes aux prises.

Suzette Bremault-Phillips : Merci, Natalie, de ce témoignage! Alex, aimeriez-vous nous faire part d'autres commentaires pour clore ce sujet, avant que nous passions au préjudice moral?

Alexandra Heber : Je ne pense pas.

20:21 Mais je serais très intéressée de voir ce que nos participants et notre public ont à dire et vous savez, s'ils ont d'autres types de situations qu'ils ont trouvées particulièrement différentes. Mais je ne pense pas avoir autre chose à ajouter pour le moment.

20:38 Suzette Bremault-Phillips : D'accord. Bien. Merci à vous deux de nous avoir fait part de vos réflexions. Nous espérons que le fait de présider ou de présenter ces dilemmes et les questions difficiles qui peuvent survenir simplement en les nommant pourrait nous aider à commencer à définir certaines des situations difficiles auxquelles nous sommes confrontées dans le cadre de nos fonctions.

20:58 Nous allons maintenant nous pencher un peu sur ce qu'est un préjudice moral et sur ce qu'il n'est pas, et examiner les expériences moralement préjudiciables, et puis sur les différents moyens que nous pourrions envisager pour présenter des façons de prévenir et de subir les expériences potentiellement préjudiciables et des façons d'y réfléchir à l'avance. Ainsi, dans la littérature, la blessure morale est une chose qui est étudiée en ce qui concerne le personnel de la sécurité publique. On en discute davantage dans la littérature traitant de la détresse morale dans le secteur de prestation de services ou de la blessure morale au sein de la population des militaires et des vétérans. Par définition, ou selon une des définitions, et il y en a un certain nombre, la blessure morale a été définie comme un syndrome particulier, un syndrome traumatique, incluant des problèmes psychologiques, existentiels, comportementaux et interpersonnels, qui sont apparus à la suite de violations perçues de croyances morales profondes auxquelles une personne ou des personnes de confiance adhèrent. Elles surviennent souvent lorsque des personnes sont exposées à une expérience moralement préjudiciable, comme celles que nous avons déjà identifiées ou d'autres que nous n'avons pas encore identifiées. Il y a donc

une situation conflictuelle qui entraîne chez une personne un point de tension entre ce qu'elle croit qu'il aurait dû se passer, ou ce qui devrait se passer et ce qui se passe réellement. Ou encore, avoir à faire des choix face à des situations particulièrement difficiles où l'on se sent en conflit, et les émotions ou la réaction que l'on peut ressentir sont associées avec davantage de culpabilité, de honte, de regret, ou tension, ou de trahison, différents problèmes et différentes luttes que les gens peuvent rencontrer. La blessure morale est souvent décrite comme la lutte, la lutte interne où il y a un conflit de valeurs ou de croyances. Ce qui aurait dû être fait, ce qui doit être fait, ce qu'une personne devrait faire, ce qu'une personne a fait, et certains regrets possibles au sujet de ce qu'une personne a fait et de ce qu'elle n'a pas été en mesure de faire. Alors, il s'agit donc d'une version très importante et toute simple, ou une définition simple de ce qu'est une blessure morale, et elle est associée, comme nous l'avons mentionné, à différentes situations dans lesquelles les gens peuvent se trouver. Il existe de nombreuses situations, et nous ne pourrions pas toutes les énumérer. Nous allons maintenant nous pencher un peu sur ce qui peut aider en matière d'anticipation. Ces genres de situations vont être fréquents pour tout le monde durant cette période de COVID, et de réaction à la pandémie. Il faut donc être conscient que la lutte, les intentions, les problèmes complexes, et les questions et situations délicates vont émerger, et qu'ils auront potentiellement un effet résiduel sur ceux et celles qui fournissent les soins et des services. Alors, nous voulons maintenant aborder un peu certaines choses que vous pouvez faire. Je vais donc laisser à la Dre Heber le soin de commencer par nous parler de certains comportements pour appuyer l'intérêt public.

Alexandra Heber : 24:02 Merci Suzette! Oui! Vous savez, lorsque nous examinons la littérature et, encore, les leçons tirées des expériences passées, des pandémies précédentes comme le SRAS, nous aurions pu tirer je dirais, tirer de ce que nous lisons, et un groupe d'entre elles qui sont tombées dans ce genre de concept de comportement tourné vers l'intérêt public ou comportement prosocial, et c'était intéressant parce que ce sont des choses que nous pouvons tous faire, mais qui en même temps sont des éléments importants afin d'aider à réduire la propagation de la COVID.

24:48 Donc, je voudrais parler un peu de certains de ces aspects, et ensuite Suzette abordera certaines des autres leçons apprises, à la fois dans la littérature, et aussi de, vous savez, en regardant notre expérience personnelle. Alors, la première chose que j'aimerais dire, c'est que les gens de la sécurité publique sont des voix crédibles de première ligne très importantes pour le bien du public. Très souvent, vous n'avez peut-être pas toujours l'impression que vous faites une grande différence. Cela fait une grande différence lorsque vous communiquez avec le public.

25:35 Et puis, voici quelques points, des points particuliers concernant la manière d'aider tant à réduire la possibilité que ces expériences se transforment en événements stressants à plus long terme, mais aussi à promouvoir en même temps le bien public.

25:59 Le premier est celui de pratiquer la communication de crise et, plus particulièrement, de s'assurer que ce que l'on communique est mis à jour et actualisé autant que possible, et est honnête et clair. Vous savez, l'une des choses retenues lors des récentes pandémies passées, parfois en observant les expériences après coup, on a constaté que c'était les institutions gouvernementales qui sentaient qu'elles ne devaient pas créer la panique, alors elles ont réalisé qu'elles ne voulaient pas nécessairement expliquer aux gens clairement à quel point la situation était vraiment menaçante. Et c'est pourquoi souvent, les gens n'adhèrent pas aux règles établies qui, en fait, assureront notre sécurité à tous.

26:58 Alors, l'une des leçons à tirer de ceci, est qu'il est vraiment important de donner des renseignements actualisés et clairs au sujet de la menace, mais qu'il est aussi très important de donner aux gens des directives ou de l'information sur ce qu'ils peuvent faire pour y remédier. Ainsi, le simple fait de donner, de rendre les gens craintifs est moins efficace pour changer les comportements que si vous, en même temps, dites aux gens voici ce que vous pouvez faire pour remédier à la situation, ce qui vous aidera vous et aidera tout le monde. Donc, voilà en ce qui a trait à la communication de crise.

27:34 Favoriser une solide identité de groupe et une cohésion. Eh bien, ceci est, vous savez, comme nous le savons le soutien social est l'un des facteurs les plus importants pour réduire le risque de développer des problèmes à plus long terme tel que des troubles de stress post-traumatiques. Il est donc très important de favoriser une solide cohésion de groupe et, encore une fois, une manière très pratique et, nous savons que de nombreux travailleurs de première ligne le font, est d'en parler avec des collègues, en parler avec vos dirigeants. Lorsque vous avez été confronté à une situation très délicate, vous pouvez aller parler de la manière dont cela s'est passé avec quelqu'un et, en quelque sorte, vous savez, demander à quelqu'un simplement d'écouter ce que vous avez vécu et peut-être vous faire des suggestions sur d'autres façons que vous pourriez essayer s'il y a un élément face auquel vous vous sentez dépassé. Mais il s'agit en fait de s'assurer que vous obteniez du soutien et que vous vous souteniez les uns les autres.

L'utilisation d'arbres décisionnels ou d'algorithmes. Encore une fois, cela vise réellement ce premier dilemme, ou le deuxième dilemme dont je parlais, vous savez, en ce qui concerne le fait de prendre des décisions de vie ou de mort. Il est très important, si possible, de disposer de ce genre d'algorithme pour que les gens n'aient pas l'impression, vous savez, que toute la décision repose sur eux.

29:04 Qu'il y a quelque chose qui a été créé en fonction de l'expérience et des preuves antérieures, qui vous donne des indications sur ce qu'il faut faire par la suite.

29:14 En fait, en Italie, l'expérience dans les hôpitaux Italie a montré que, ce qu'ils ont fini par conseiller, c'était en fait de séparer les personnes qui prenaient les décisions, vous savez, les décisions vitales concernant les malades qui iraient sous respirateur et ceux qui n'iraient pas, des personnes qui dispensaient réellement les soins. On a constaté que cela aidait aussi, mais que ce n'était pas toujours possible dans toutes les situations, vous savez. La formation à la préparation. La préparation est une autre de ces composantes très essentielles pour aider à diminuer les effets ultérieurs à ces périodes très, très stressantes. Et parce que la surprise a tendance à rendre cette réaction traumatique plus, peut-être plus durable, mais certainement au moment où elle survient, cela la rend plus aiguë. Ainsi, la formation à la préparation, même si nous n'avons pas été vraiment en mesure de nous préparer à cette pandémie sur une base continue, le plus souvent, les organisations peuvent organiser de courtes formations d'information lorsque les renseignements deviennent disponibles, c'est vraiment très utile.

30:29 Le renforcement des directives au public, lorsqu'elles sont ignorées.

30:34 Voilà encore un autre aspect important qui, encore une fois, va de pair avec l'idée d'un comportement public qui, lorsque vous constatez que certains membres du public ne suivent pas les directives visant à nous protéger tous, vous devez leur parler et réfléchir à la manière dont vous allez vous y prendre avec eux, et encore une fois, et ce en matière d'efficacité, ce n'est pas efficace de faire sentir les gens coupables ou de les humilier. En revanche, ce qui peut être vraiment utile, c'est de dire, vous savez, je comprends vraiment pourquoi cela n'a peut-être pas beaucoup de sens pour vous d'avoir

à faire cela. Cependant, voici les faits. Voici ce qui va se passer si nous ne faisons pas tous, ou quelque chose comme ça, si nous ne nous isolons pas. Donc, faire preuve d'empathie en premier, en disant je comprends pourquoi cela peut vous paraître déroutant. Et deuxièmement, communiquer les faits. Ensuite, le troisième élément vraiment important est de faire appel à leurs valeurs prosociales en disant, par exemple, quand vous vous protégez et que vous maintenez une distance physique, vraiment, vous ne diminuez pas seulement le risque pour vous-même. Pensez aux personnes vulnérables de la société comme les aînés ou les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques. Vous réduisez le risque pour elles aussi. Ceci peut-être, est une façon plus efficace d'aider les gens à changer leur comportement. Tirer parti des médias sociaux. Voilà une autre façon de faire. Si vous allez sur les médias sociaux, si vous voulez répondre à des messages vraiment antisociaux ou stigmatisants, et que vous souhaitez vraiment y répondre, réfléchissez à la manière dont vous pouvez le faire, d'une façon prosociale, afin de contribuer à donner aux gens les renseignements qui les aideront peut-être à prendre de meilleures décisions. Je parle aussi de la xénophobie ici, parce que c'est l'un des éléments qui est apparu dans la recherche, c'est-à-dire, que lorsque les gens commencent à faire beaucoup de commentaires, ou dans la société, il y a beaucoup de réactions xénophobes comme, vous savez, le fait de dire que nous ne voulons plus accueillir d'étrangers, des exemples selon lesquels on blâme certains pays ou certaines personnes en particulier. C'est un signe que nous devons vraiment essayer d'intervenir pour renforcer une approche tournée vers l'intérêt public. Et le dernier point que je souhaite aborder concerne le biais rétrospectif, car, comme je l'ai dit au début, lorsque j'ai expliqué que les renseignements changent tout le temps, alors ce que nous vous disons aujourd'hui pourrait bien être, dans une semaine, un conseil quelque peu différent.

33:39 Parce que nous allons tous devoir prendre du recul. Et puis, plus tard, nous pourrions tous regarder en arrière et nous dire que, ah, nous aurions dû faire ceci plus rapidement. Nous aurions dû faire cela plus rapidement, ou nous n'aurions pas dû faire ceci, et ce sera certainement la réalité. Mais la vérité est que présentement, nous travaillons tous uniquement avec les renseignements dont nous disposons, et je pense que tout le monde fait du très bon travail en ce moment en tentant de tenir le public informé.

34:09 Voilà, j'ai terminé.

Suzette Bremault-Phillips : D'accord. Merci Alex! Donc, en ce qui a trait aux autres éléments que nous voulions identifier, au sujet de la façon d'aborder les expériences qui sont potentiellement moralement préjudiciables...

34:22 Donc, certaines choses sont liées à la façon dont nous communiquons avec le public. La façon dont vous communiquez avec le public afin de minimiser la probabilité d'une expérience moralement préjudiciable; même en le présentant d'une façon dont le public est respectueux de vos rôles et des directives données, afin que le contexte soit plus sécuritaire, et de réduire la probabilité que surviennent des expériences moralement préjudiciables. Ce que j'aimerais faire maintenant, c'est de parler simplement de certaines façons de penser précisément aux expériences moralement préjudiciables et aux façons de s'y préparer. Certains de ces éléments recourent des choses que la D^{re} Heber a déjà mentionnées. Alors, souvenez-vous de ce qu'elle a déjà identifié.

35:03 La première façon consiste à se préparer, la préparation, en anticipant autant que possible que les gens vont être exposés à des expériences moralement, ou possiblement moralement préjudiciables.

35:15 Donc le fait de les anticiper, de prévoir qu'il va y avoir des luttes, et de réfléchir à l'avance à ce que vous ressentez, à vos valeurs, à vos convictions, à ce que vous pensez qu'il devrait se passer dans différentes situations où il pourrait y avoir des défis à relever, et comment ceux-ci pourraient causer certains conflits. Et ensuite, y réfléchir à l'avance, du point de vue du type de réponse qu'on pourrait avoir si ces expériences survenaient. En ce qui a trait à cette réflexion minutieuse, il s'agit d'un processus à la fois individuel et collectif. Il y aura donc des valeurs, des croyances et des points de vue que chacun d'entre vous aura individuellement, mais aussi au sein de l'organisation, de votre équipe et autrement. Donc, il faut simplement être très conscients, très attentifs, et respecter les valeurs et les croyances que vous avez tous. Le prochain élément consiste à avoir régulièrement des discussions d'équipe.

36:06 Donc, ne pas avoir, ou y penser simplement, mais aussi, participer à des discussions sur les expériences potentielles qui pourraient survenir, le type de décisions que les gens pourraient avoir à prendre, puis effectuer des suivis pour voir s'il y a eu une exposition à une expérience de blessure morale, discuter, avoir des réunions où les gens travaillent, réfléchir au traitement, individuellement et ensemble. Rechercher et attendre l'aide et la direction de la part des dirigeants concernant les dilemmes moraux et éthiques.

36:34 Alors, rechercher des conseils, une fois que ces expériences ont été identifiées ou qu'elles ont fait l'objet d'une réflexion ou qu'elles ont été anticipées par les membres de l'équipe, afin de les présenter aux dirigeants pour qu'il puisse y avoir une approche organisationnelle collective afin de réfléchir aux expériences de blessures morales, et à ce que les gens pourraient et devraient faire, et pour qu'il y ait une réflexion préalable et une certaine préparation. Par contre, cela ne signifie pas que cela n'a pas déjà eu lieu. Si cela se produit, continuer à faire ce travail d'anticipation et de prévoyance extraordinairement bon que ce soit une invitation et un encouragement à commencer à réfléchir à tout cela et à commencer à nommer cela et à réfléchir à l'avance à comment les gens pourraient vouloir agir. Garder le contact et éviter... Hum, je suis désolée... garder le contact et éviter l'évitement. Donc, maintenir les relations et faire front avec les amis proches et les proches collaborateurs afin de s'assurer que la composante sociale reste intacte.

37:35 Nous avons appris, grâce à la littérature, nous savons grâce à l'expérience et le travail accompli sur les traumatismes auprès des individus, l'importance capitale des relations et des connexions, tout comme le fait d'éviter l'évitement. Si les gens évitent ces problèmes, ils risquent davantage de développer d'autres conditions liées à l'anxiété, aux troubles ou aux blessures de stress post-traumatique et à la blessure morale. C'est pourquoi il est important de vraiment nommer ces problèmes, d'y faire face dès le départ, et d'y remédier dans la mesure du possible. L'autosurveillance et la réflexion. Ceci nous ramène au premier point que nous avons abordé et qui traitait de la préparation personnelle... et de se préparer le plus possible, de faire de l'autosurveillance et de garder également un œil sur d'autres collègues.

38:16 Donc, réfléchir à la façon dont on pourrait vivre différentes situations et différents scénarios dans lesquels on pourrait se retrouver, aux valeurs qui auraient pu être compromises et aux luttes personnelles qui pourraient survenir. Aussi, maintenir une distinction entre ce qu'on est et ce qu'on a fait ou pas fait, et le contexte en perspective sur la façon dont on pouvait, ou dont on s'est engagé lors de différents scénarios, et s'assurer que l'on s'ancre vraiment sur qui l'on est, fondamentalement.

38:49 Le prochain, pour les quelques prochains éléments, j'aimerais vous en dire un peu plus sur certains facteurs de protection. Il s'agit en fait de concentrer vos efforts sur ce qui est en votre pouvoir. Dans certains contextes ou certaines situations, les choses sur lesquelles vous exercez un contrôle et que vous pouvez changer, par rapport à celles que vous ne pouvez pas vraiment changer. Donc, examiner votre propre sens de l'action et votre capacité d'agir en fonction de ce que vous estimez être juste. Prendre de courtes pauses, et respecter votre rythme, prendre part à certaines choses, comme faire de l'exercice, pratiquer la pleine conscience, parler à des amis ou à votre famille en prenant soin de vous-même dans le processus, en stimulant une certaine souplesse d'esprit. Nous savons que la rigidité et la pensée ou la dérégulation émotionnelle sont associées de très près à certains problèmes que les gens peuvent avoir relativement à d'autres problèmes de santé mentale liés à l'exposition à des expériences stressantes. C'est pourquoi il est important de faire preuve de souplesse en examinant les différentes options et possibilités, ainsi que les nombreuses façons de gérer les situations.

39:49 Donc, contempler la régulation émotionnelle, la pratique de certaines techniques de relaxation, la pratique de certaines techniques de gestion du stress, et de certaines routines, et avoir la possibilité d'examiner ses émotions et d'être capable de les gérer d'une manière très efficace.

40:03 Donc, même si les gens n'ont pas ces compétences et qu'ils souhaitent les développer ou les renforcer, il y a des façons de le faire permettant d'améliorer la régulation émotionnelle. Finalement, demander de l'aide quand cela est nécessaire. Donc, il y a des moments où les gens doivent demander de l'aide, pas seulement à leurs amis, à leur famille et à leurs pairs, mais aussi à d'autres soutiens formels, aux services de santé mentale ou aux programmes d'aide aux employés. Parler avec une personne de confiance, avec qui on peut vraiment discuter à un niveau profond des différentes expériences auxquelles on a pu être exposé. Ce sont donc toutes sortes de suggestions que nous vous proposons. Nous allons maintenant faire une pause, et simplement vous remercier beaucoup d'assurer tous les services essentiels!

40:49 Et à tous les travailleurs essentiels qui ont contribué et qui sont confrontés à ces dilemmes moraux, à ces questions délicates et à ces situations difficiles et qui font absolument de leur mieux dans le contexte où nous nous trouvons tous, où vous vous trouvez particulièrement, et dans lequel vous devez répondre aux besoins de notre public, pour le bien public. Donc, de la part de D^e Heber et moi-même, et aussi de la part du D^r Smith McDonald et de tous ceux qui ont participé à cette présentation...

41:16 Merci pour tout ce que vous faites! Et nous allons maintenant donner la parole aux experts et répondre à d'autres questions qui ont peut-être été soulevées. Emilie!

Emilie Kossick : Très bien. Nous allons donc commencer par quelques questions ici. J'en ai d'ailleurs quelques-unes qui, selon moi, sont d'autres exemples, et si les membres du panel veulent faire des commentaires, ils peuvent le faire librement. La première question nous vient d'une personne qui travaille dans des services de communication, et qui s'interroge sur, ou veut qu'on commente le fait que, pour elle, son expérience est difficile, parce qu'elle et son mari sont tous deux des intervenants de première ligne. Elle travaille en communications et son mari est paramédic. Donc, pour eux, les dilemmes sont doubles, car ils vivent tous deux des versions différentes de cette pandémie. Et elle se demande comment aborder au mieux une situation où l'on doit y faire face, mais de deux points de vue différents. Par exemple, quels conseils donneriez-vous, lorsque vous avez une famille et que vous devez vous en occuper, comme c'est le cas pour moi, alors que vous devez tous les deux travailler sur la ligne

de front. Donc, Robert, je ne sais pas si vous souhaitez en parler, étant donné que vous travaillez vous aussi en communications.

Robert Stewart : 42:33 Je ne sais pas si j'ai des conseils ou des trucs en particulier, mais ce problème existe certainement au sein des services d'urgence. Il y a beaucoup de conjoints, beaucoup de partenaires qui travaillent tous les deux comme paramédics, ou policiers, ou dans des services qui se recourent. Je connais une personne qui travaille dans mon centre de communications dont le conjoint travaille dans un autre centre de communication en ville.

43:03 Alors, cette crainte, la crainte de la contamination croisée est définitivement toujours présente, et s'ajoute à ce stress. Est-il possible de s'isoler complètement, avec une personne au sous-sol et une autre à l'étage, pendant des mois, avec des enfants? J'ignore si c'est possible, et comment fonctionner dans une telle situation.

Alexandra Heber 43:28 Puis-je ajouter quelque chose ?

Emilie Kossick : Allez-y.

Alexandra Heber : Oui, donc je veux simplement dire, merci pour ces remarques à Robert et à la personne qui lui a envoyé la question. Je pense que la première chose à faire est de reconnaître une fois de plus à quel point la situation est difficile, très difficile, pour vous deux, parce que, vous savez, si l'un des partenaires traverse une période stressante au travail, il peut souvent compter sur son partenaire pour l'aider. Mais ici, dans cette situation qui nous préoccupe maintenant, vous savez, cela doit être vraiment difficile pour vous deux. Ce que je dirais, certainement, je dirais que dans des situations comme celle-ci, il existe d'autres soutiens pour chacun d'entre vous et pour vous deux, parce qu'il est possible que vous ne puissiez pas vous soutenir l'un l'autre, surtout si nous pensons en matière de soutien émotionnel. Vous n'êtes peut-être pas en mesure d'être ce genre de soutien émotionnel l'un pour l'autre, peut-être comme vous le seriez habituellement dans votre relation. Bon oui, je suppose que c'est la première chose qui me vient à l'esprit...

Natalie Dufresne-Meek : Ici, Natalie! Si je peux ajouter quelque chose. Donc, nous avons certainement connu un dilemme semblable à Service correctionnel Canada. En effet, beaucoup de nos employés, vous savez, travaillent dans le même établissement, ou dans des établissements différents. Alors, dans l'une des diapositives, vous savez, nous avons parlé des personnes qui ne voulaient pas vraiment avancer en tête de la file d'attente pour utiliser les services qui sont offerts, etc. Donc, j'encourage certainement la personne qui a posé la question, et notre propre personnel, à le faire.

45:18 Nous travaillons également en étroite collaboration avec nos partenaires sociaux, et ils ont mis certaines de ces questions en avant-plan pour nous, et ont essayé de fournir des soutiens ou des aménagements supplémentaires, soit par l'entremise du programme d'obligation d'adaptation que nous avons, ou par d'autres moyens où par le programme d'aide aux employés, etc., ou d'autres appuis existants. Et puis, c'est très difficile. Je veux dire que nous avons un accès direct à notre conseiller médical national et pour certaines de ces situations plus difficiles, vous savez, nous l'avons engagé directement afin d'essayer de fournir un soutien directement au personnel. Alors, voilà ce que j'ai à offrir.

Suzette Bremault-Phillips : 46:00 Je voulais simplement faire écho à ce que D^{re} Heber a dit, à savoir qu'il s'agit d'un élément de soutien social supplémentaire, et qu'il faut savoir que chaque personne dans ce

foyer va être stressée et risque de ne pas vouloir surcharger l'autre. Par conséquent, ils doivent s'appuyer plutôt sur d'autres collègues ou d'autres amis.

46:18 Et je pense que c'est là que se trouve l'intérêt de tenir des caucus au sein du lieu de travail, et là où il y a d'autres occasions de discuter avec des pairs qui sont très conscients des situations et des facteurs de stress que l'on retrouve dans le milieu de travail, des dilemmes moraux qu'on y vit. Donc, il faut vraiment s'appuyer sur ses collègues et sur ses autres sources de soutien social, pour que lorsque vous rentrez à la maison avec votre partenaire, vous pouvez en fait être des partenaires l'un pour l'autre. Et je pense que cette capacité d'entrer en relation entre vous et de vous appuyer sur d'autres soutiens sociaux va devenir essentielle.

Alexandra Heber : Puis-je ajouter une chose? Ces renseignements, nous rassemblons tous ces renseignements. Merci beaucoup pour cet exemple! Parce que nous allons organiser des séances pour les dirigeants. Les dirigeants nous ont demandé s'il était possible d'organiser des séances spécifiques pour les dirigeants, et sur la façon dont ils devraient travailler, et comment ils peuvent aider leur personnel. Alors, c'est une sorte de dilemme.

47:21 Il semble que ce soit assez courant lorsque vous avez, vous savez, les deux partenaires, ou personnes qui travaillent en tant que premiers répondants. Alors, nous allons certainement aborder cela lors de ces séances avec les dirigeants. Merci!

Emilie Kossick : 47:38 Très bien. Nous avons une autre question et Natalie, je vais commencer par vous sur ce point, et j'espère que je vais le présenter de façon à ce que ce soit clair. Dans votre organisation et dans les arbres décisionnels que vous fournissez, avez-vous des mécanismes pour faire face à un cadre éthique changeant. Par exemple, en passant de ce qui serait normalement vos meilleures pratiques à d'autres options, comme le plus grand bien, pour que le plus grand nombre de personnes soient en sécurité dans cette situation?

48:08 Est-ce que votre organisation est conçue pour cela ?

Natalie Dufresne-Meek : Je ne dirais pas que nous avons une approche ou une politique formelle, vous savez, documentée, en soi. Je veux dire que dans notre cadre de travail actuel, je dirais de façon plus informelle que c'est par nos valeurs et notre approche éthique que nous aborderions cette question. Je dirais que nos dirigeants actuels se rencontrent quotidiennement, les plus hauts niveaux de l'organisation. Je parle donc du commissaire, du commissaire adjoint régional, du commissaire adjoint principal et ensuite de ce genre de filtres en descendant. Donc, beaucoup de ces défis éthiques qui sont, vous savez, soulevés souvent par nos partenaires sociaux que nous rencontrons trois fois par semaine pour traiter de certaines de ces questions, font l'objet de discussions au niveau hiérarchique le plus élevé et sont vraiment traités afin de fournir des conseils et du soutien au personnel.

Emilie Kossick : Robert, vouliez-vous commenter cette question?

Robert Stewart : 49:20 Je pense que nous faisons essentiellement la même chose. Nous, à Brandon même, nous avons un centre d'opérations d'urgence qui a rouvert très tôt, et ce centre d'opérations d'urgence parle de tous les départements et plus particulièrement de ceux de la sécurité publique. Brandon possède son propre service de police. Brandon possède son propre service d'incendie. Et nous nous réunissons tous les jours afin de discuter de la manière dont le personnel est affecté, en plus de la manière dont la ville est affectée. Pour moi, c'est donc une question de communication. Il s'agit de

faire en sorte que les membres de mon personnel sachent ce qui se passe, et pas seulement ce qui se passe au Centre de communication, mais aussi ce qui se passe dans le monde qui les entoure. Ainsi, dans la ville de Brandon, par exemple, que se passe-t-il dans la ville de Brandon? Quelles décisions Brandon prend-elle qui ne les affectent pas directement, mais qui les affectent sur un plan secondaire, et, pour moi, c'est, je pense que c'est ce à quoi cela se résume tout le temps. C'est une question de communication. Il s'agit de garder votre personnel... informé. Et au début de ma carrière, on m'a dit, lorsque je suis devenu directeur, que le personnel voudra toujours que vous communiquiez plus que vous ne le faites, peu importe la quantité d'information que vous leur transmettez. Vous ne pouvez jamais leur donner trop d'information. Alors, ne gardez pas de secret. Nous sommes tous dans le même bateau et nous essayons de communiquer avec votre personnel. Faites-leur savoir ce qui se passe.

Natalie Dufresne-Meek : Et si je peux ajouter quelque chose à ce que Robert vient de dire. Je pense que c'est la clé, vous savez, et c'est aussi une question d'approches et nous l'avons mentionné dans cette présentation, cela concerne les différentes approches que nous utilisons pour communiquer. Ce n'est pas tout le monde, vous savez, pas tout le personnel qui sera attiré par un seul style de communication. Alors, nous devons vraiment être à l'écoute afin de connaître les besoins en matière de communications.

Emilie Kossick : 51:07 Un suivi des présentatrices?

Suzette Bremault-Phillips : Alex, voulez-vous y aller la première?

Alexandra Heber : Non, allez-y.

Suzette Bremault-Phillips : Je pense qu'il s'agit vraiment d'une question de communication, de vraiment garder les gens informés et, encore, d'anticiper les problèmes potentiels.

51:29 Je pense que cela suscite une très bonne question à savoir s'il est nécessaire de prendre en compte certaines lignes directrices formelles pour pouvoir réfléchir à qui prend ces décisions, et à comment elles sont prises, et de se délester d'une part de la responsabilité de ces décisions à un niveau différent de celui du prestataire de services. Cela revient à ce dont la D^{re} Heber parlait au sujet de ce qu'on a découvert en Italie, à savoir que les personnes qui fournissent les soins n'étaient pas nécessairement celles qui devaient réfléchir aux décisions éthiques difficiles, et à l'allocation des ressources disponibles, en particulier durant des périodes où les ressources étaient limitées.

52:12 Et donc je pense qu'il y a certaines lignes directrices ou certains cadres qui devraient être envisagés à un niveau plus élevé, possiblement à un niveau provincial ou à un niveau fédéral, ou à un niveau plus large. Il y a donc ce qui peut être fait sur le terrain, ce qui peut être fait au niveau organisationnel et entre les équipes, mais il y a aussi la possibilité, et je ne suis pas certaine de ce qui peut se passer sur ces fronts où des décisions éthiques de haut niveau pourraient être prises, ou des cadres ou des lignes directrices pourraient être établis par la suite. D^{re} Heber?

Alexandra Heber : Je pense que je voudrais seulement ajouter que quoiqu'il se passe, quelle que soit l'information dont dispose la direction, il est vraiment important de le transmettre. Je pense que, vous savez, comme Robert a vraiment insisté sur cela, eh bien on ne peut pas donner trop d'information, surtout pendant une période comme celle que nous traversons.

53:06 Je pense que vous pouvez avoir, vous savez, nous avons été inondés de contenus récemment, juste dans le travail que nous essayons de faire. Alors, je pense que vous pouvez obtenir trop d'informations en termes de flot. Vous recevez tellement de choses. Cependant, je pense qu'en matière de renseignements clairs et concis, il faut tenir les gens informés et leur faire savoir ce qu'ils doivent faire. Vous ne pouvez pas donner aux gens trop de ce type de renseignements.

Emily Kossick : 53:38 Je vais donc passer à notre dernière question pour aujourd'hui. C'est un peu un commentaire/question, et cela provient d'une personne qui travaillait au service des incendies, et il indique qu'ils ont l'habitude de traiter des incidents irréguliers dans les services de pompiers. Mais cette pandémie est plus importante que tout ce qu'ils ont vu au cours de leur carrière, et la question que je me pose est, une fois que nous aurons traversé cette situation, ce sera une période difficile chargée d'émotions, et il sera difficile pour eux de revenir à la façon dont ils faisaient les choses auparavant. Robert, je vais commencer par vous. Dans votre organisation, avez-vous un plan pour la suite des événements? Que se passera-t-il une fois que nous aurons commencé à alléger certaines des restrictions que nous avons?

Robert Stewart : Nous avons un plan, mais les restrictions pour la sécurité publique sont beaucoup plus strictes que les restrictions pour le grand public. La province du Manitoba vient tout juste de prolonger l'état d'urgence de 30 jours.

54:38 Cela signifie donc qu'il prendra fin environ à la fin du mois de mai. Cela ne veut pas dire nécessairement que nous sommes tous soumis aux mêmes restrictions. Cela veut simplement dire qu'ils peuvent nous dire quelles sont ces restrictions d'ici là, et ensuite ces restrictions pourraient être assouplies. Elles ne seront pas nécessairement atténuées dans mon centre de répartition, parce que je dois maintenir, nous devons maintenir, ce groupe assujéti à un niveau plus élevé, afin de nous assurer qu'il demeure en sécurité et en bonne santé.

55:04 Je pense que lorsque nous parlons d'aplatir la courbe, vous allez voir la courbe se terminer plus loin pour la Sécurité publique que ce sera le cas pour le grand public. Alors, à quoi est-ce que cela ressemble? Est-ce que cela signifie que, si nous parlons de la fin de cette courbe en août, alors est-ce que cela signifie qu'elle se terminera peut-être pour nous en septembre? C'est tout à fait possible. Je pense que cela nous a montré beaucoup de choses, tout comme l'atmosphère de travail habituelle. Je pense que nous allons voir les choses du point de vue des communications de la Sécurité publique,

55:38 Les postes de travail ne sont peut-être pas toujours aussi proches les uns des autres. Je pense que nous allons constater que l'assainissement, dans le cadre des procédures de nettoyage, va être beaucoup plus rigoureux, en tout temps. Nous pourrions voir des gens ne pas entrer au travail lorsqu'ils ont le nez qui coule, mise à part la COVID, comme c'est le cas maintenant, comme je l'ai mentionné plus tôt. Nous pourrions voir des gens, je veux dire, il y a des endroits, comme en Alberta et à Calgary présentement, où l'on cherche à trouver une façon pour les téléphonistes et les répartiteurs de faire du télétravail.

56:08 Il y a trois mois, on n'avait jamais vu cela, cela ne s'était jamais produit aux communications de la Sécurité publique. Il y avait trop d'obstacles pour cela. Alors, nous allons certainement voir des changements aux Communications de la Sécurité publique quand tout aura été dit et fait, et nous allons

voir en aval, ce dénouement. Nous vivrons cela un peu plus tard à la Sécurité publique que le reste du monde.

Emilie Kossick : 56:29 Merci Robert! Natalie, je sais que vous êtes un peu à court de temps, alors je vais vous céder la parole.

Natalie Dufresne-Meek : 56:33 Excellent! Merci! Je fais entièrement écho à ce que dit Robert. Vous savez, nous commençons à penser au rétablissement, mais pour nous, c'est sûr, je dirais toutes les deux semaines. Nous sommes en train de revoir la situation.

56:50 Je veux dire que nous fonctionnons, vous savez, avec des conditions de confinement pour d'autres êtres humains dans notre organisation, et c'est, vous savez, une grande partie du travail que nous faisons. Nous réévaluons donc continuellement la nécessité de maintenir ou d'assouplir les restrictions en fonction des orientations de l'Agence de la santé publique du Canada et bien sûr, et nous traitons également avec toutes les autorités provinciales.

57:14 Donc, nous sommes encore dans cette mêlée à ce stade-ci, mais Robert a mentionné aussi, vous savez, les ententes de télétravail; c'est la même chose pour nous, avec le personnel de notre quartier général, et certains de nos employés locaux où, vous savez, nous avons augmenté notre bande passante afin de soutenir le travail à domicile, ce que nous n'étions pas vraiment en mesure de faire dans le passé, mais cette pandémie nous a vraiment poussés dans cette direction. Il y aura donc un certain nombre de questions à régler, vous savez, du point de vue du personnel, et je dirais aussi du point de vue des blessures causées par les stress post-traumatiques. Bien que nous n'ayons pas vraiment vu de demandes d'indemnisation des travailleurs arriver jusqu'à nous, nous savons qu'il y en a. C'est une période très stressante pour beaucoup de personnes et leurs familles, et nous prévoyons que nous allons avoir à nous occuper de ces demandes... du rétablissement de ces personnes et de l'aide au retour au travail. Vous savez, le retour éventuel. Voilà ce que j'avais à vous dire. Je vous remercie.

Emilie Kossick : Merci beaucoup Natalie! Je sais que vous devez partir maintenant, et nous apprécions le temps que vous nous avez consacré aujourd'hui.

Natalie Dufresne-Meek : Merci beaucoup! Prenez soin de vous, tout le monde! Soyez prudents.

Emilie Kossick : 58:22 Merci! Je reviens aux présentatrices. Si vous voulez faire une dernière réflexion sur ce commentaire concernant la suite des événements?

Suzette Bremault-Phillips : Après vous, Alex.

Alexandra Heber : Bien sûr! D'accord! Simplement que je pense que oui, il y a tellement de gens en ce moment 58:39 qui tente de garder la tête hors de l'eau pour essayer de s'en sortir et vous savez, et qui vivent tellement de choses. Et j'apprécie vraiment le commentaire du pompier sur la façon dont, vous savez, peu importe ce qu'ils ont eu à gérer auparavant, ceci est différent, et je suis d'accord aussi avec lui ou elle, et que lorsque nous arriverons à la fin de cette crise, je pense que les choses auront changé et que cela peut aussi susciter de grandes possibilités pour repenser notre façon de faire les choses. Et aussi, notre façon de prendre soin les uns des autres parce que, je suis d'accord, nous allons voir, vous savez, en quelque sorte, après coup, comment les gens vont gérer, lutter ou surmonter certaines de ces situations très stressantes et très difficiles qu'ils ont traversées. J'aimerais aussi me permettre de faire la

promotion de la deuxième partie de la présentation de jeudi sur la blessure morale, qui sera axée un peu plus sur cet aspect.

Suzette Bremault-Phillips : Et je voulais faire écho à ces remerciements. Merci D^{re} Heber! Je pense que je suis rendue à la fin de ma partie, les questions entourant ce qui se passera ensuite, et comment nous y préparer, comment nous en occuper, comment réagir une fois que les gens seront en mesure de décompresser et de réfléchir à ce qu'ils ont vécu. Mais cela sera pour une autre saison. Je ne veux pas vraiment encourager les gens à y penser trop rapidement, il faut simplement anticiper les moyens auxquels les gens réfléchissent de prendre soin, les moyens de fournir des services et du soutien, afin d'aider les personnes qui ont traversé différents types d'expériences traumatisantes; pour les aider à revenir sur la bonne voie et à retourner au travail et à retrouver un semblant de normalité par la suite. Donc à nouveau, je voudrais faire la promotion de la présentation de jeudi qui abordera certaines des évaluations et des interventions qui selon ce nous savons maintenant, peuvent être utiles. Mais sachez que de nombreuses personnes réfléchissent très sérieusement et de façon très spécifique aux façons dont nous pouvons soutenir les gens dans l'après-crise, et les aider à faire face à ces expériences de blessure morale et à ces dilemmes moraux causés par les stress post-traumatiques, l'anxiété et la dépression qui pourraient en découler. Donc, maintenant, nous encourageons tout le monde à être fort, à être courageux, et à faire le travail que vous faites si bien, et à continuer à le faire avec vos équipes, avec d'autres personnes, à vous appuyer les uns sur les autres pour vous soutenir mutuellement dans le processus. Demander de l'aide afin d'obtenir les soutiens dont vous avez besoin de la part de vos communautés, et les uns des autres, et à savoir que nous voulons vous soutenir de toutes les manières possibles. Et nous cultiverons et encouragerons le développement de soutien, pour qu'il y ait quelque chose de concret et de soutenant pour vous, pendant cette période et par la suite. Alex, le dernier mot vous revient.

Alex Heber : 1:01:36 Je n'ai pas vraiment autre chose à ajouter. Merci beaucoup! Merci tout le monde, de vous être joint à nous aujourd'hui!

Emilie Kossick : Parfait! Alors, j'ai remis rapidement à l'écran notre avertissement pour rappeler aux gens que cette présentation reflète les connaissances actuelles que nous avons. Et je veux simplement leur faire savoir qu'il y a un suivi à cette série de discussion ouverte virtuelle jeudi. Donc, si vous ne vous êtes pas encore inscrits, veuillez le faire, et vous recevrez demain un questionnaire à remplir, vous demandant également votre adresse courriel pour le suivi. Vous recevrez aussi une vidéo du webinaire que vous avez visionnée aujourd'hui, avec le courriel de suivi. Si vous avez d'autres questions et souhaitez que nous y répondions, n'hésitez pas à nous les faire parvenir à l'adresse électronique qui vous est fournie, soit : covid19@cipsrt-icrtsp.ca. N'hésitez pas à utiliser cette adresse.

1:02:27 Encore une fois, je tiens à remercier nos présentatrices d'aujourd'hui. Je veux aussi remercier notre panel d'experts d'aujourd'hui d'avoir donné de leur temps pour cette présentation. Et comme le dit le dicton, nous sommes peut-être séparés, mais nous sommes tous et toutes dans le même bateau. Alors, je vous remercie tout le monde. Prenez soin de vous et soyez prudents!