

Risque et résilience face aux blessures morales chez le personnel de la sécurité publique et les prestataires de soins

Emilie Kossick : 0:04 Bonjour tout le monde et bienvenue à notre série de discussions ouvertes virtuelles présentée par l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Mon nom est Emily Kossick et je suis gestionnaire du savoir à l'ICRTSP. Le sujet de la discussion d'aujourd'hui est le risque et la résilience face aux blessures morales chez le personnel de la sécurité publique et le personnel des soins de santé. Nous aurons d'abord une présentation suivie d'une table ronde et d'une période de questions et réponses. Je vous encourage à soumettre vos questions pour le panel d'experts et les présentatrices en utilisant la boîte de questions tout au long de la présentation. Je vais maintenant vous présenter notre panel d'experts ainsi que nos présentatrices.

0:34 D'abord, Robert Stewart, directeur des communications d'urgence pour la ville de Brandon. Saluez de la main Robert s'il vous plaît. Bon. Ensuite, Wade Wallace, lieutenant au Service d'incendie d'Ottawa et membre de l'équipe de soutien par les pairs des services d'incendie. Je ne crois pas que Wade soit sur vidéo en ce moment, mais vous le rencontrerez plus tard. Je vous présenterai maintenant notre panel d'experts, pardon nos présentatrices. Je m'excuse. Premièrement, la D^{re} Ruth Lanius professeure au département de psychiatrie de l'Université Western. Un petit signe de la main, excellent.

1:03 Et la deuxième présentatrice la D^{re} Margaret McKinnon, professeure agrégée et co-chair de recherche au Département de psychiatrie et de neurosciences comportementales à l'Université McMaster.

Margaret McKinnon 1:20 Bonjour tout le monde.

Emilie Kossick : D'accord, donc je vous laisse la parole mesdames pour une brève présentation, et nous poursuivrons ensuite. Merci à tous, et bonne chance.

Margaret McKinnon : C'est vraiment un honneur d'être ici aujourd'hui et j'aimerais commencer par remercier l'ICRTSP de cette invitation, ainsi que la communauté qui s'est jointe à nous aujourd'hui. Je pense que c'est une occasion importante pour discuter et nous permettre d'avoir une conversation entre cliniciens, scientifiques, et la communauté des professionnels de première ligne en soins de santé et en sécurité publique.

1:50 Ceci étant dit, j'aimerais commencer par vérifier si ma diapositive changera. Nous voulions d'abord vous donner un aperçu de la discussion : nous nous concentrerons principalement sur l'impact de la situation actuelle de la COVID-19 sur les pensées et les sentiments que les gens peuvent éprouver concernant les dilemmes éthiques qu'ils peuvent rencontrer, et qui peuvent présenter un risque de blessure morale; ainsi que la manière dont les organisations et les individus peuvent mieux se soutenir les uns les autres durant cette pandémie. Et ce, parce que c'est vraiment le but pour nous tous, de se soutenir les uns les autres. Je dois aussi vous avertir que les points de vue et les opinions exprimés aujourd'hui ne sont pas ceux de l'Université McMaster, de l'Université Western du Canada ou de l'ICRTSP. Ce sont plutôt nos points de vue personnels et ils reflètent l'information la plus courante que nous possédons. C'est-à-dire, que certaines informations présentées actuellement pourraient changer dans les prochaines minutes ou au cours des prochaines heures.

2:46 Je sais aussi que tous ceux et celles qui participent à cette séance ont probablement fait l'expérience d'avoir pris une décision, ou qu'on leur a demandé de faire quelque chose, alors qu'en quelques minutes, la situation a changé. Cela semble très semblable à ce qui est au cœur de la COVID-19. En effet, on ne connaît pas toutes les réponses, nous pensons souvent avoir la réponse mais soudainement tout change. Nous aborderons donc ce point aujourd'hui tout au long de la table ronde.

3:12 Quelles sont nos affiliations? Comme l'a mentionné Emilie, Ruth est présidente de *Harris Woodman and psyche and Soma* à l'Université Western du Canada. Elle est aussi psychiatre-conseil à la clinique de blessures de stress opérationnel Parkwood et connaît peut-être certaines personnes ici de ce fait. On a mentionné que j'étais professeure agrégée au département de psychiatrie et de neurosciences comportementales à McMaster. Je suis aussi chercheuse principale en santé mentale et en dépendances pour le St.Joseph's healthcare Hamilton, et première scientifique à l'institut Homewood Research. J'ai d'ailleurs dit au président en santé mentale et traumatisme d'Homewood que c'était vraiment un honneur pour moi de les représenter ici aujourd'hui. 3:50 Alors, Ruth, voulez-vous commencer avec cette diapo?

Ruth Lanius : Certainement, nous voulions simplement ajouter certaines dispositions, une étant que personne ne peut se préparer complètement pour une pandémie, et je crois donc que c'est vraiment important d'en être au courant lorsqu'on pense qu'on aurait pu faire mieux, ou que nous, vous savez, qu'on n'a peut-être pas fait aussi bien qu'on aurait voulu, mais personne n'est jamais prêt pour une pandémie.

4:15 Et ce que cela signifie actuellement, c'est qu'il faut travailler ensemble pour s'accommoder de la situation et s'entraider du mieux qu'on peut. Encore une fois, lorsqu'on est stressé c'est facile de commencer à blâmer l'autre et nous voulons éviter cela, même si c'est une réaction normale chez l'être humain.

4:35 Et ce sur quoi porte vraiment cette discussion ouverte, c'est comment nous pouvons travailler ensemble pour tirer profit de cette situation très difficile, et réellement donner à tout le monde le bénéfice du doute. De plus, il faut comprendre qu'on fait tous son possible, vous savez, c'est difficile pour nous tous, et il y aura des journées, où à la fin de la journée on aura l'impression que c'était une journée atroce et qu'on aurait pu faire beaucoup mieux.

5:00 Cependant, vous savez, c'est la vie, particulièrement dans des circonstances difficiles, tout ce qu'on peut faire comme être humain en fait, c'est de faire notre possible chaque jour, et certains jours seront meilleurs et d'autres ne seront pas aussi faciles, et c'est correct. Nous sommes tous humains.

5:20 Voulez-vous passer à la diapositive suivante?

5:34 Voulez-vous passer à la diapositive suivante?

Margaret McKinnon : Oui, pardon, l'audio a coupé pendant environ 2 minutes.. Voilà, à quelle diapositions-nous? On comment à...

Ruth Lanius : on est rendu aux conditions.

Margaret McKinnon : Okay. Pardon, je m'excuse.

5:56 Est-ce que tout le monde m'entend?

Ruth Lanius 5:59 Oui.

Margaret McKinnon : D'accord. Donc pouvez-vous me réorienter sur les diapositives? Je m'excuse. Je pensais l'avoir fait, je n'entendais rien.

Ruth Lanius : C'est la diapo de la citation du vétéran qui expliquait, vous savez, il disait : je ne pouvais regarder personne dans les yeux parce que j'avais peur qu'ils voient l'état de mon âme..

Margaret McKinnon : D'accord, je crois que c'est un concept très important à propos de la blessure morale, l'idée que ce soit une meurtrissure, non seulement pour vous, mais aussi sur votre âme, et les gens en parlent, et je sais que nous l'entendons souvent de la part des premiers répondants.

6:28 Si les gens voyaient dans leur for intérieur, ils verraient la meurtrissure et la blessure invisible de SPT. Dans le cas d'une blessure morale, ça va un peu plus loin. Parfois, les gens parlent d'une blessure à l'âme, et croient que si les autres la voyaient, ils ne pourraient absolument pas comprendre le niveau de difficulté de ce qu'ils ont vu, et que d'autres dans la communauté n'ont pas vu. Je pense sincèrement à la situation de la COVID-19 et de ce que les gens parlent de ce qui se passe dans les hôpitaux, sur la ligne de front, dans les communautés et comment les autres ne pourraient pas avoir conscience de cette expérience. Les civils parce qu'ils n'ont pas vu cela, et cette citation l'illustre très bien lorsqu'on demande à un vétéran à propos de la blessure à son âme. Il dit que ça fait très peur. Il croit qu'on verra une tache sur son âme, un sentiment de honte concernant avoir participé à la situation au Vietnam.

7:22 Je sais aussi, que certaines choses dont j'ai été témoin, et des situations où je ne pouvais rien faire. Par exemple lorsqu'on a lancé une grenade dans un trou où se trouvait un gars, en sachant très bien ce qui en résulterait. C'est le genre de situations auquel il a fait face, et dont il a honte. Il dit aussi : j'ai besoin de savoir si quelqu'un l'apprenait... Je ne peux pas lire le texte, je m'excuse... Problème de débit de l'audiovisuel.

Ruth Lanius : Je peux le lire pour vous Margaret. Je pense que s'il découvrait cela à propos de moi, il s'enfuirait.

7:58 Avant, je faisais partie d'un groupe de personnes souffrant de TSPT, et un gars dans le groupe a dit que lorsqu'il regardait dans les yeux d'une personne qui n'avait pas été au Vietnam, c'était comme regarder dans les yeux d'un bébé. Ils étaient innocents. J'ai la même sensation, une part de moi souhaite pouvoir retrouver cette innocence. C'est quelque chose que je souhaite vraiment souvent et je pense qu'il est important de s'en souvenir et je l'ai appris en travaillant avec les premiers répondants et les vétérans. Vous savez, demander aux gens au sujet de la culpabilité et de la honte n'est pas très efficace parce que les gens ne connectent pas avec aussi facilement, et que c'est difficile d'en parler. Non?

Parce qu'on se sent mal quand on a honte ou qu'on se sent coupable, alors demander à quelqu'un par exemple, avez-vous de la difficulté à regarder quelqu'un dans les yeux par peur qu'ils voient la tache sur votre âme, peut parfois être une façon plus facile de connecter avec ceux qui éprouvent ces sentiments.

8:58 C'est définitivement quelque chose que j'ai appris.

Margaret McKinnon : 9:03 Vous savez, nous avons été très chanceux chez *Homewood Health Center* à Guelph d'avoir eu l'occasion d'interviewer environ 65 premiers répondants concernant leurs expériences, et qui nous semblent en plusieurs points semblables à ce qu'on entend du vétéran du Vietnam, dont on vient de parler. On leur a demandé en parlant au sujet du concept de blessure morale,

nous leur avons demandé si c'était pertinent dans le milieu des premiers répondants, et c'est réellement le cas. Les gens nous ont dit que c'était la blessure morale qui les troublait après un événement ou un incident, et je crois qu'une personne l'a dit de manière éloquente en expliquant que c'étaient des blessures morales et non des traumatismes : Je le compare à quelqu'un qui a une roche dans son soulier quand il fait 10 pas et qu'il l'enlève et que tout va bien. Mais après 10 pas, si vous vous trouvez avec un autre caillou lors d'un autre incident qui trouble votre âme, et que vous le faites pendant dix ans, en marchant avec toutes ces roches qui s'accumulent dans vos souliers.

10:01 Bien, après un certain temps tous ces cailloux ça commence à vous irriter, et c'est ainsi que je vois mon expérience. Et ça me tue, et parfois ce sont les choses moins graves qui deviennent la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Mais, après beaucoup, beaucoup de telles expériences, quelquefois, c'est une petite chose, et je pense que c'était une belle manière de représenter certaines expériences que vivent les gens sur la ligne de front. Étant clinicienne moi-même, je sais que parfois c'est cumulatif, ou ce sont plusieurs poids qui s'accumulent, pour vraiment se libérer du stress qui nous posent des dilemmes moraux ou éthiques, et nous voulons être très prudents ici de parler aussi de la façon de parler, de comment on parle par exemple des policiers, des pompiers, des agents correctionnels, des répartiteurs, et des autres membres de la sécurité publique (le fil audio coupe)...

Emilie Kossick : 11:11 Okay. Je m'excuse on a perdu le son.

Margaret McKinnon :... pandémie. Donc, nous savons certainement par exemple, puisque nous avons à prendre des décisions difficiles concernant les soins sans avoir toute l'information sur quels soins seraient les plus appropriés à ce moment-ci. Et ensuite, devoir prendre une décision sachant que dans quelques minutes, heures, ou jours, que les soins appropriés pourraient changer, notre connaissance du virus pourrait changer, et avoir à faire ces choix présente définitivement un niveau de blessure morale ou de dilemme moral au personnel du réseau de la santé. Nous entendrons aussi les membres du panel parler des autres expériences que vit le personnel de la sécurité publique comme les policiers, les pompiers, les paramédics, les répartiteurs, et les agents correctionnels, par exemple.

Ruth Lanius : 12:02 Oui, alors quels sont certains facteurs de risque de blessure morale. Vous savez, il y en a plusieurs que l'on doit reconnaître et un qui touche particulièrement les dirigeants. Je crois que les dirigeants peuvent vraiment faire une grande différence si oui ou non les personnes développent une blessure morale.

12:23 Ceci signifie aussi qu'on peut tous agir concernant la blessure morale afin que les dirigeants qui ne donnent pas l'impression de prendre la responsabilité d'un événement pourraient selon moi, représenter un facteur de risque de blessures morales. Les dirigeants qui sont perçus comme ne soutenant pas le personnel. Je pense que le facteur de risque, si le personnel se sent, mal renseigné, mal préparé pour faire face aux conséquences émotionnelles et psychologiques des décisions qu'il doit prendre, cela pourrait selon moi être un facteur de risque.

12:55 Donc, ce dont on parle réellement, c'est de transparence de la part du leadership. Que les dirigeants s'assoient avec leurs équipes et soient honnêtes sur le fait que nous vivons une pandémie. Vous ne serez jamais préparés de façon optimale, et c'est là où on en est. Ce sont les faits, et comment pouvez-vous régler ces problèmes ensemble? C'est vrai, je suis le dirigeant, mais je n'ai pas toutes les réponses, et je me fie vraiment à toute l'équipe afin de prendre ces décisions ensemble, et je crois que cela aide tout le monde à avoir un sentiment de contrôle, et d'être impliqué dans les décisions.

13:32 Je pense aussi que le manque de soutien peut représenter un gros facteur de risque. Nous connaissons l'importance du soutien social, et vous savez, les membres du personnel de la sécurité publique sont tellement bons en matière de soutiens sociaux et de soutiens par les pairs. C'est donc absolument critique afin de réduire le risque de blessure morale.

13:52 De plus, je pense qu'il est aussi important de réaliser, vous savez que les gens vivent souvent des expériences traumatisantes où ils se sentent impuissants, et où ils peuvent sentir avoir perdu le contrôle. Par conséquent, se sentir impuissant ou de sentir avoir perdu le contrôle, ou de ne pas être entendu dans cette pandémie peuvent déclencher ces anciennes émotions douloureuses et elles peuvent être réactivées et entraîner la dysrégulation émotionnelle.

14:20 Alors, d'être vraiment au fait de ce qui peut être déclenché par la situation actuelle, et ce qui pourrait être déclenché par des traumatismes passés est aussi important, et cette connaissance peut aider à beaucoup mieux gérer les choses.

14:41 Pouvez-vous passer à la diapo suivant Margaret?

Margaret McKinnon 14:48 Donc, nous savons que cela peut, je m'excuse encore pour le débit qui pourrait couper, mais je ne vois pas l'écran. Donc, nous savons que pour le personnel en soins de santé, on a travaillé déjà très tôt sur ce que les dirigeants et les autres en travaillant ensemble, peuvent mieux s'entraider. Une partie du travail a déjà été faite et suggère que le personnel des soins de santé pose des questions importantes à leurs dirigeants; et cela inclue le : vois-moi.

15:15 En effet, Vois-moi, pour la personne que je suis, une personne unique avec certaines faiblesses par exemple, des antécédents de traumatismes, le sentiment d'être mal soutenu voit ces faiblesses en moi et aidez-moi en tant que la personne unique que je suis, aidez-moi à passer à travers de cette période difficile de la pandémie de la COVID-19. Les membres du personnel des soins de la santé ont aussi besoin que leurs dirigeants les protègent, leur fournissent l'ÉPI autant que possible, mais aussi de la formation. On entend beaucoup parler dans le milieu des soins de la santé en ce moment de former le mieux possible le personnel pour faire le travail qu'il doit faire maintenant. C'est-à-dire, quelle est la façon appropriée de porter et d'enlever l'ÉPI, par exemple, il s'agit de donner aux travailleurs en soins de la santé et au personnel de première ligne l'information la plus récente disponible concernant la COVID-19. On commence à voir, entre autres, différentes présentations sur la COVID-19 qui pourraient demander différents genres d'intervention en traitement, et demanderaient aussi que les le personnel des soins de la santé et le personnel de première ligne agissent et répondent différemment.

16:17 Le personnel en soins de la santé demandait aussi à leurs dirigeants, comme le personnel de première ligne, de leurs fournir l'information la plus récente à leur disposition. Ils veulent se sentir appuyés, et une partie de ce soutien est de savoir que les dirigeants de l'organisation prendront soin d'eux, si un incident lié à la COVID-19 se produit.

16:42 Par exemple, savoir que si quelque chose m'arrive, mes enfants et ma famille seront pris en charge, que toutes les interventions possibles me seront offertes et que l'organisation me soutiendra et me protégera à 100 %. Je parlais justement avec un collègue du fait que les gens du milieu des soins de la santé sentent qu'il y aura de la stigmatisation liée à la COVID-19, soit parce qu'ils seront la personne qui souffre d'une blessure dans l'exercice de ses fonctions, soit qu'ils attraperont la COVID-19. Nous devons absolument remettre en question ce genre de stigmatisation.

17:17 Nous devons savoir lorsque quelqu'un la contracte, lorsqu'un des membres du personnel contracte la COVID-19, ils seront soutenus, et ceci s'applique autant à l'organisation qu'aux dirigeants, mais aussi aux coéquipiers. Il ne faut pas stigmatiser les personnes, qui par mégarde et sans que ce soit leur faute, se retrouvent comme un des patients souffrant de la COVID-19; c'est très important de ne pas les stigmatiser.

17:47 Ce que j'ajouterais à la conversation entre les membres des forces armées et les dirigeants militaires, c'est que les travailleurs de première ligne et le personnel des soins de la santé doivent être inclus dans les discussions et dans la prise de décisions. Un bon exemple serait si on faisait face à une quantité limitée d'équipement de protection individuelle. Peut-on aller au front et demander comment diffuser cette information? C'est vous qui faites le travail, dites-nous quelle serait la meilleure façon de prendre les décisions.

18:16 Quels sont les meilleurs choix à faire dans le moment concernant la distribution de ces réserves limitées? À nouveau, si nous avons des quantités limitées de médicaments, ou de traitements disponibles pour les personnes atteintes de la COVID-19. Comment prendre les décisions sur la manière de distribuer les médicaments? Quels patients devraient les recevoir? Aidez-nous à régler ces problèmes vraiment complexes et délicats dont Alex Heber a aussi parlé lors d'une table ronde antérieure, soit d'inclure le personnel de première ligne dans la prise de décisions.

18:47 Et, comme je l'ai dit plus tôt, donnez-moi toute l'information que vous avez sous la main. Dites-moi le risque auquel je fais face immédiatement. Quelle que soit l'information que vous avez, comme personne de première ligne, je dois aussi avoir cette information. C'est incroyablement important afin que le personnel des soins de santé et le personnel de la sécurité publique se sentent soutenus dans les hôpitaux, dans les prisons, sur la rue, dans les postes de pompiers, dans le milieu policier.

19:17 Donnez-nous l'information dont on a besoin et dites-nous-le plus rapidement possible; si vous l'avez, donnez-la-nous.

19:26 Ruth, vous aimeriez prendre celle-ci?

Ruth Lanius : Oui, je pense qu'il est peut-être temps de passer à la dernière diapositive Margaret, je pense que le temps s'écoule...

19:34 Et vous savez, comment pouvons-nous travailler sur la blessure morale, comment vraiment faire disparaître plus vite une blessure émotionnelle. Je pense que la première étape est de reconnaître que nous sommes humains, n'est-ce pas, et le fait que nous nous sentions coupables et honteux est une réaction humaine normale, et c'est en fait une vraie préoccupation. Cela démontre que nous éprouvons des sentiments, et je pense qu'il est essentiel de reconnaître notre humanité. Nous avons tous des faiblesses, n'est-ce pas?

20:06 Nous sommes tous égaux à ce niveau, et je crois aussi que lorsqu'on commence à se sentir coupable et honteux, ça signifie qu'on est leader dans son milieu, et je parle toujours aux premiers répondants et aux vétérans avec qui je travaille quand il me parle de leurs blessures morales et de leur sentiment de culpabilité et de honte. Je leur dis : vous savez, ça veut dire que vous êtes un leader et que vous êtes préoccupé de ceux avec qui vous travaillez, et je pense que c'est très important de l'apprécier, autant pour vous que pour les autres qui en souffrent aussi.

20:40 Je pense qu'il faut réellement encourager la bienveillance envers soi-même, et je crois qu'il faut comprendre qu'on est humain et qu'on est vulnérable. Je pense que cela nous aide à augmenter la bienveillance autant envers soi-même qu'envers ceux qui nous entourent, n'est-ce pas? Nous passons à travers cette épreuve ensemble. Nous sommes tous humains, tous vulnérables. Alors, prenons soin de nous, mais aussi prenons soin de nos pairs. Je pense que c'est très important.

21:07 Ce qui nous amène à notre prochain point : l'importance des soutiens sociaux et du soutien par les pairs, de partager ces expériences, vous savez, ces expériences très douloureuses ce sentiment de culpabilité et de honte, dans un groupe, et je pense que cela nous aide vraiment à nous sentir moins seuls, vous êtes d'accord? Je pense que les gens, parce que c'est tellement difficile de parler de la honte, souvent les gens baissent les yeux quand ils ont honte, ou ils s'effondrent.

21:34 C'est tellement difficile d'en parler, mais dans un groupe où on entend les autres parler d'émotions semblables, et de douleur très semblable à celles qu'on ressent, je pense que cela contribue à diminuer notre sentiment de solitude. Alors, ça devient quelque chose de surmontable. Je crois que nous devons en être conscients et que c'est quelque chose qu'on peut surmonter ensemble. Donc, sur cette note, je cède la parole à Rob et Wade qui ont d'excellentes perspectives sur ce sujet de discussion.

22:06 Oui, Robert, Wade nous aimerions bien entendre vos réflexions sur les points soulevés aujourd'hui et comment ils correspondent à votre expérience, ou même s'ils n'y correspondent pas. Vous m'entendez?

Robert Stewart: Oui. On vous entend Wade, on ne peut pas vous voir c'est tout.

Margaret McKinnon : 22:32 Bien, lorsque vous entendez cette information, comment rejoint-elle votre expérience dans le secteur de la répartition et le milieu des communications d'urgence?

Robert Stewart : Je pense que les membres du personnel de la sécurité publique aux communications d'urgence ont la même prédisposition aux blessures morales, oui.

22:44 J'essaie, comme les autres agences de la sécurité publique, d'ajouter une préoccupation ou un facteur pour nous, soit le sentiment d'impuissance que l'on éprouve en parlant aux gens au téléphone. On entend tout ce qui se passe, et tout ce qu'on a ce sont des mots, nous ne pouvons pas agir. Pour avoir vécu une pandémie dans le passé, je connais la différence entre ces deux situations : pouvoir être là et appliquer la RCP, ou être là et aider à empêcher quelqu'un de se blesser eux-mêmes; alors qu'au téléphone nous n'avons pas cette chance.

23:05 Alors, je sais que lorsque j'étais répartiteur, mon personnel et moi ressentions la même chose. On rapporte beaucoup à la maison, parce qu'on est impuissant.

23:30 On parle au téléphone et tout ce qui peut nous aider c'est la formation, la formation afin d'essayer de comprendre et de relayer la bonne information, ce qui amène au problème suivant, soit de s'assurer d'avoir la bonne information et d'en être les premiers responsables. Nous sommes responsables de la sécurité de tous les répondants que nous envoyons sur la scène et à qui nous relayons l'information. Donc, si on a manqué une partie de l'information, les choses peuvent changer et dégénérer, ce qu'on ne veut pas qu'il arrive. Encore une fois, cela nous inquiète. Notre principale responsabilité est la sécurité des répondants et deuxième juste derrière est la sécurité du public.

24:13 Margaret McKinnon : Alors, vous devez être certain que si vous prenez une décision ce sera la bonne, et plus tard vous pouvez penser avoir pris la mauvaise décision, ou d'autres vous parlent des décisions que vous avez prises, comme vous en avez parlé l'autre jour, et ils peuvent contester votre jugement aussi, et j'imagine que c'est difficile à vivre.

Robert Stewart: Bon, et, vous le voyez bien, les autres agences, comme notre agence, les autres agences des quatre ou cinq groupes de la sécurité publique, elles ignorent le travail que chacune fait de son côté.

24:42 Je veux dire, j'étais paramédic et je travaillais dans un centre de répartition. Donc, je comprenais ce que les paramédics faisaient, mais aucun des membres de mon personnel n'était policier. Aucun membre du personnel n'est pompier dans le moment. De même, les policiers ou les pompiers qui sont sur la route ne sont pas nécessairement des agents aux appels ou des répartiteurs. Parce que personne ne connaît le travail de l'autre, c'est facile de remettre en question leurs actions. Ils ne savent pas, les gens sur la rue ne savent pas que je suis sur cet appel depuis 20 minutes, tout en essayant de relayer l'information.

Margaret McKinnon : Robert, je dirais que c'est vraiment important pour un dirigeant dans cette pandémie, de nous rassembler tous, tous les différents milieux. Nous constatons certainement que dans le milieu hospitalier, où on retrouve la psychiatrie, la psychologie, et la médecine, s'unir pour améliorer les relations est très difficile.

25:35 Cependant, je pense que nous avons une belle occasion de s'unir. Wade, c'est absolument superbe de vous voir en uniforme. Très bien, de vous voir représenter les services d'incendie aujourd'hui, et je me demande si vous avez des commentaires sur ce dont nous avons discuté ou ce que vous venez d'entendre de la part de Rob. Ce serait merveilleux d'avoir votre point de vue.

Wade Wallace : 26:01 Je crois qu'il est intéressant de noter que Rob et moi avons justement eu une discussion concernant les différences entre le soutien d'un Centre d'appel d'urgence versus, vous savez, sur la ligne de front. Et de plusieurs façons, ils sont exactement les mêmes. Quand votre activation d'intervention arrive, elle vient d'un appel et tous ceux qui ont affaire avec cet incident sont affectés d'une certaine manière. Très souvent on ne s'en aperçoit pas parce qu'on est dans notre bulle, mais qu'on commence à en parler, on réalise de plus en plus comment l'ampleur de la situation a affecté tout le monde.

26:31 De plus, c'est intéressant que vous parliez de leadership plus tôt. Le leadership de notre équipe est excellent parce qu'il nous fournit la fine pointe de la technologie et comprend la situation. Alors, il met constamment à jour les meilleures pratiques. Il fait de la recherche afin de s'assurer que nous ayons les meilleurs outils, les meilleurs protocoles, et il veut aussi être certain que nous ayons accès à du soutien en santé mentale.

26:52 Les dirigeants veulent être absolument sûrs que nous avons les ressources nécessaires pour parler avec quelqu'un, et que nous avons accès aux ressources et à l'information dont nous avons besoin. De nos jours, c'est complètement différent à cause de la pandémie, mais nous devons maintenir nos protocoles, et aussi comprendre que nous avons une plus grande responsabilité maintenant d'assurer d'aider la communauté du mieux qu'on peut dans la situation. Donc le côté empathie devient un vrai problème. Notre mandat est de prévenir d'autres problèmes ou dommages, n'est-ce pas?

27:26 Alors, si on se retrouve dans une situation difficile à gérer, on doit se fier aux autres ressources comme Robert a mentionné, et on doit s'assurer de ne pas surutiliser les communications par exemple, parce qu'ils tiennent aussi quatre ou cinq conversations durant l'appel. Donc, mieux nous nous comprenons les uns les autres, mieux nous travaillerons ensemble. Nous sommes tous humains et nous souffrons comme tout le monde et une des choses dont Robert et moi avons aussi parlé hier était d'apprécier les remerciements des gens, mais ça peut aussi être émouvant à certains moments parce qu'on redevient le centre d'attention. Comme premiers répondants à n'importe quel titre, c'est très difficile, comme on l'a expliqué dans notre présentation, on ne se plaint jamais, on essaie de faire notre travail. C'est à ça qu'on s'est engagé.

28:01 Mais parfois l'attention est lourde. Vous savez, on nous regarde beaucoup, et oui on nous dit merci. On nous donne des cadeaux aussi et c'est difficile; on ne peut pas les accepter et ça devient une plus grande responsabilité à ce moment-là. Notre rôle c'est d'aider les autres. Ce n'est pas de se faire aider et c'est souvent une barrière à demander de l'aide en santé mentale, et c'est pourquoi des programmes comme celui-ci sont si importants pour que les gens comprennent que le premier répondant ou le vétéran, ou qui que ce soit qui a vécu un traumatisme s'y identifie.

28:31 Margaret McKinnon : J'entends souvent des choses du genre parce qu'il semble y avoir une excellente direction qui vous fournit l'information dont vous avez besoin immédiatement. Dès que les dirigeants obtiennent l'information, ils la partagent avec vous. Cependant, il y a aussi des défis à affronter, comme celui d'être sur la ligne de front, et on entend constamment ça des premiers répondants, devoir retourner à la maison et être un parent tout de suite en arrivant, lorsqu'ils rentrent à la maison après une journée vraiment difficile.

29:01 C'est un thème qui revient souvent de votre part. En plus de prendre soin des uns et des autres, rassembler toutes les différentes professions, soins de la santé, premiers répondants qui travaillent ensemble afin de se soutenir, de se reconforter. J'ai entendu ce que tu disais Rob, pardon Wade, et j'apprécie le message et combien c'est difficile quand on a tous été formé à entrer et à être aussi professionnel que possible, et en même temps sentir que nos vies sont en danger à cause de notre travail, aujourd'hui plus que normalement. Je pense que c'est particulièrement difficile. Ensuite, la manière dont ces sentiments se reflètent lorsque nos vies sont en danger aussi dans le milieu du personnel des soins de santé et des membres du personnel de la sécurité publique. Je suis vraiment contente que vous en parliez Rob et Wade, c'est réellement utile.

Ruth Lanius : 29:54 Peut-être que vous pourriez tous les deux expliquer brièvement ce que vous recommanderiez à vos collègues lorsqu'ils ont de la difficulté à tendre la main et à demander de l'aide, parce que, comme on l'a mentionné, ce peut être si difficile. En effet, parce que, comme aidant, se faire aider peut être compliqué. Que suggériez-vous à vos pairs?

Robert Stewart 30:14 De mon point de vue, et Wade et moi en avons parlé un peu hier, tout le monde croit que les membres du personnel de la sécurité publique sont stoïques. Ils ne veulent pas parler à personne de ce qu'ils vivent parce qu'ils sont machos, et je ne pense pas que ce soit la raison, je pense que c'est plutôt l'attitude : ça fait partie de l'emploi, je dois le gérer, je dois m'en sortir. C'est ce à quoi je me suis engagé, donc c'est une des conséquences de l'emploi.

30:43 Alors, malheureusement c'est ce que je dois faire, c'est un comportement aussi difficile que d'être viril de parler à qui que ce soit de ce que je ressens. Donc, je mets le personnel de la sécurité publique

au défi de changer un peu cette attitude; oui, vous vous êtes engagé à aider les gens, mais vous ne vous êtes pas nécessairement engagés à faire face à un plus haut niveau de problèmes de santé mentale, particulièrement lorsque des traitements existent, et que vous pourriez en parler à des professionnels, alors demandez-leur de vous aider.

31:14 Comptez sur le soutien de vos pairs. Je recommanderais fortement que nous travaillions dans un environnement basé sur le travail en équipe dans tous les secteurs de la sécurité publique. Vous avez des amis, des personnes avec qui vous travaillez de près au Centre de communications. Vous travaillez régulièrement avec huit ou dix autres paramédics. Vous avez un partenaire avec qui vous travaillez tout le temps et une équipe au poste. Et, aux services d'incendie, vous avez une équipe de trois à six personnes, peut-être plus qu'à n'importe quel moment.

31:44 Comptez sur elles, et lorsque ces personnes se préoccupent du bien-être de vos coéquipiers, faites-leur savoir. Si vous remarquez quelque chose, et dites hey, avez-vous besoin de parler avec quelqu'un, parce que si oui, on peut s'en occuper?

Ruth Lanius : Wade, qu'en pensez-vous?

Wade Wallace : 32:11 Je suis 100 % d'accord avec Robert. Je pense que c'est intéressant que ce genre de barrières aux soins est typique à l'emploi, comme on a mentionné plus tôt. Quel est le problème? ah oui, c'est à ça qu'on s'est engagé. 100 % d'accord avec Robert. Je pense qu'un des problèmes est que les gens pensent qu'on leur enlèvera cette responsabilité s'ils admettent, à n'importe quel niveau, qu'ils ont un problème de santé mentale, et c'est très difficile de s'autoévaluer et de dire : j'ai un problème de santé mentale. Bon, qu'est-ce que c'est?

32:38 Êtes-vous stressés, vous savez tout le monde est stressé. Comment reconnaître que vous avez un problème?

32:44 Par contre, Dieu merci, nous avons maintenant de nombreux outils et ressources à notre disposition qui peuvent vous aider à vous autoévaluer, et vous pouvez actuellement comparer les résultats aux données disponibles. Cela vous aidera à comprendre à quelle étape du processus vous êtes rendu, et réaliser que oui peut-être que j'aurais besoin d'aide, je peux en parler à quelqu'un. Si en second lieu on vous enlève de la ligne de front, ce n'est pas pour vous enlever de manière permanente. Le but en santé mentale est de vous rendre résilient, afin de vous garder sur l'équipe, de vous garder pour le combat, de vous permettre de fournir les soins que vous pouvez. Donc, l'équipe de direction que nous avons mise en place a été essentielle à ouvrir la voie, pour que tous comprennent que le but en santé mentale est de vous rétablir et de vous garder résilient à long terme.

Ruth Lanius : N'oubliez pas non plus que nous devons être humains, n'est-ce pas; n'importe quel être humain assez exposé aura certains problèmes, non? Il n'y a personne qui avec suffisamment d'expositions n'aura jamais de difficultés.

33:39. Encore une fois, cela nous rend tous égaux. Nous sommes tous humains, nous sommes tous vulnérables, et avec assez d'expositions, nous aurons tous certains symptômes, et demander de l'aide est une force.

Robert Stewart : Je pense que c'est un intéressant concept Wade, parce que, si on utilise une analogie sportive, par exemple, on vous enlève de la partie de hockey, de la partie de basketball, de la partie de

volleyball, mais on ne vous enlève pas pour toute la partie. On vous enlève pour vous permettre de reprendre votre souffle, de remettre les choses en perspective, afin que vous puissiez revenir dans la partie avec toutes vos forces, en pleine forme.

34:09 Et pour moi, ce dont vous parlez Wade, c'est la même chose. Il faut parfois prendre du recul, afin de revenir en forme, afin de pouvoir accomplir ce à quoi vous vous êtes engagé.

Margaret McKinnon : Je pense Wade et Rob que vous avez soulevé tous les deux un point important au sujet des conséquences de déclarer avoir un problème. Par exemple, on entend toujours parler de perdre le droit de porter une arme. Mais encore, le point est de réaliser que même si vous êtes retiré pour un bout de temps, vous reviendrez plus fort, c'est comme ce qu'on forge au feu, c'est plus fort quand on le ressort du feu.

Emilie Kossick: 34:49 On peut maintenant commencer à répondre aux questions du public. Alors, la première question est en fait un commentaire concernant la dernière diapositive au sujet des traitements et qu'il est important de ne pas l'oublier. Toutefois, il faut surtout un changement organisationnel pour certains de ces éléments, et pour surmonter les obstacles dans l'organisation pour que ce genre de conversation se tienne afin d'appliquer ces traitements. Que pensez-vous et que suggérez-vous concernant la manière de surmonter les obstacles au sein d'une organisation?

Ruth Lanius : 35:19 Selon moi, l'ICRTSP l'aborde directement. En effet, il mène présentement des webinaires avec les dirigeants aussi. Je crois que ces changements doivent vraiment se produire, vous savez, à partir de la direction, et je crois que l'ICRTSP travaille vraiment en collaboration avec les dirigeants afin d'assurer que toutes les organisations feront certaines révisions à ce sujet afin de réellement aider chaque personne à atteindre le meilleur état de santé mentale possible.

35:42 Margaret McKinnon : J'aimerais aussi faire un commentaire sur ce point, si vous me le permettez Rob, ou plutôt Wade : vous êtes ici en uniforme aujourd'hui comme capitaine, et vous parlez de santé mentale, et vous parlez de vos propres expériences ainsi que des expériences des hommes et des femmes qui servent à vos côtés. Je pense que vous démontrez être un bon leader; et c'est comme Ruth le mentionnait, tellement important pour les dirigeants ainsi que le personnel de première ligne de donner l'exemple aux autres.

36:12 Être honnête et clair sur leur santé mentale et qu'on peut revenir après avoir eu des problèmes, plus forts et plus résilients, et comment tout le monde peut se soutenir les uns les autres. Je pense que représenter l'Expérience humaine, comme Ruth disait, est très important, tout comme laisser les gens voir ses faiblesses, mais aussi comment travailler ensemble à l'aide de traitement, et à l'aide du soutien par les pairs, ou tout autre mécanisme qui aide les autres à faire face à leurs problèmes de santé mentale et à nous aider avec les nôtres.

Emilie Kossick : 36:42 Rob ou Wade, avez-vous un commentaire sur cette question?

Robert Stewart : Pour moi, ce qui est important c'est la communication, la communication est...

Wade Wallace : Merci.

Robert : 36:52 importante, et que si vous avez aussi la confiance, c'est la clé. Alors, si vous pouvez bâtir cette confiance et comme directeur de notre centre, que je suis capable de vous passer le message, de fournir l'information et vouloir faire ce qui est nécessaire afin de m'assurer que mon personnel est en

santé. Que ce soit la santé mentale, les premiers soins, ou, En route vers la santé mentale, il faut m'assurer qu'ils aient tous les outils possibles.

37:19 Ensuite, les employés ont aussi la responsabilité de me faire savoir ce qui fonctionne, et ce qui ne fonctionne pas. Et quand je demande, et je devrais demander ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas, soyez prêt à remédier à ces questions afin que nous puissions ensemble améliorer le milieu de travail. J'ai beaucoup de responsabilités comme un peu le leader de mon centre pour montrer à la direction que je fournis un environnement sain, et ce sont eux qui racontent l'histoire, et ils doivent avoir la volonté de suivre le parcours.

Margaret McKinnon 37:52 J'aimerais si possible ajouter une réflexion. Vous savez, nous sommes tous sur la ligne de front, quelles que soient nos fonctions, qu'elles soient administratives, qu'on donne des soins en personne ou qu'on réponde directement aux appels. 38:0 Nous sommes tous sur la première ligne dans cette pandémie, et nous devons agir ensemble concernant certaines décisions qui sont prises, mais aussi concernant le sentiment d'appartenance à notre milieu, et que nous sommes tous là.

Emilie Kossick : Merci. Wade, je vous donne une chance de répondre. Je m'excuse, j'avais dit Robert et vous ensemble et j'aurais dû en nommer un seul. Bon, si vous pouvez répondre à la question maintenant, je l'apprécierais.

Wade Wallace: 38:36 Bien, je suis pas mal en accord avec Robert sur ce point. Pardon, il y a un retard dans mon audio, je suis presque hors site. Tout d'abord je suis Lieutenant, pour que tout le monde le sache, le lieutenant a une barre, le Capitaine en a deux. Ce qui en dit long sur notre niveau de leadership, et que chacun à tous les niveaux sait que ce n'est pas un problème. En fait, au sein de toute notre organisation, c'est comme ça que ça fonctionne. Si vous êtes un petit groupe de gens qui essaie très fort de promouvoir la santé mentale et que vous n'avez pas le soutien de l'équipe de direction, ça ne l'arrête pas. Seulement, en réalité, c'est pire parce qu'en devenant plus isolé des premiers répondants qui font le travail, il devient son propre petit domaine, et c'est mal vu, ou vous savez, les gens qui ne comprennent pas la situation, ça va à l'encontre de tout ce que représente les premiers répondants, en laissant les équipes de direction prendre l'initiative et écouter ce qui se dit, comme Robert l'a mentionné, de simplement offrir un bon environnement et maintenant vous avez les ressources disponibles, mais vous appuyez aussi chaque leader. C'est-à-dire les capitaines, les lieutenants, et tout le secteur de la direction.

Emilie Kossick : 39:47 On a perdu le son Wade.

39:54 Bon, nous avons perdu Wade pour le moment. Mes excuses. Je vais passer à la prochaine question. La personne demande : Que dois-je faire si mes dirigeants ne me soutiennent pas, peut-être parce qu'ils sont trop occupés, qu'ils ont trop de responsabilités venant du haut, ou qu'ils ne peuvent tout simplement pas fournir de ressources pour moi. Comment agir en tant que membre à un bas niveau de la sécurité publique. Comment mieux remédier à la situation lorsqu'ils ne sont pas capables de me répondre?

Robert Stewart : 40:30 C'est selon moi une situation difficile, et je me demande y a-t-il différents niveaux? Par exemple, avez-vous un superviseur sur le terrain ou en milieu de travail qui pourrait travailler avec vous? Je veux dire, je ne trouve pas d'excuses pour la direction.

40:52 La direction devrait prendre le temps de gérer les situations importantes. Pouvez-vous consulter des agences externes, avez-vous accès à du soutien par les pairs externe? Je sais que c'est possible dans certains cas, je sais pour en avoir parlé avec Wade hier. Si j'avais précisément quelque problème que ce soit et que je n'avais nulle part d'autre à aller, je pourrais demander de l'aide via le réseau de Wade et pouvoir obtenir de l'aide et du soutien par les pairs de cette façon. Nous sommes vraiment tous dans le même bateau en sécurité publique, et une partie du travail consiste à essayer de faire comprendre à votre direction, s'il ne le comprend pas déjà, que nous sommes une grande famille.

41:21 Nous ne sommes pas simplement différents vases clos, ou différentes industries. Nous sommes tous membres du personnel de la sécurité publique, et avons plus de similarités que de différences dans nos fonctions. Alors, continuer de demander à votre propre direction et continuer de, faute d'un meilleur terme, rallier les troupes, et de tenter de les convaincre doucement de l'importance que cela représente.

Il y a aussi de nombreuses ressources externes. L'ICRTSP en est une, APCO Canada en est une autre si vous êtes agent ou agente aux communications d'urgence, ou tout autre organisme qui peut aider à fournir des ressources à votre direction afin de l'aider à comprendre à court terme une certaine possibilité de trouver d'autres services.

42:20 Un autre Centre d'appel, un autre département de Service d'incendie, un autre service de police dans la région qui auraient des ressources d'aide qu'ils pourraient vous offrir. Il y a plusieurs options, certaines meilleures que d'autres, mais il existe définitivement de nombreuses options.

Wade Wallace : Puis-je ajouter autre chose comme Robert? Je pense que ce que nous avons à Ottawa est particulièrement intéressant. Nous savons que les quatre services de premiers répondants travaillent ensemble. Nous avons une équipe de soutien par les pairs pour chacun des services et au cours des dernières années, nous avons travaillé activement ensemble afin de fournir les meilleures pratiques aux uns les autres.

42:51 Donc, nous ne sommes pas un vase clos, nous partageons les ressources et les meilleures pratiques des pompiers, des paramédics ou des policiers entre nous, pour dire, écoutez, voici ce que nous vivons, voici comment nous le gérons, et peut-être que cela pourrait vous être utile.

43:05 Pour toucher un autre point que Robert a soulevé, vous pouvez rencontrer n'importe quel premier répondant qui a vécu la même situation et simplement lui en parler, vous savez la plupart du temps, simplement de savoir que quelqu'un a vécu la même chose que nous nous permet d'exprimer nos sentiments et dire ce que nous avons à dire et de démarrer le processus. Donc, trouvez quelqu'un qui a vécu la même chose et entamez la conversation.

Robert Stewart : 43:31 Je pense que le plus gros mythe qui existe, mais qui est invisible et dont on ne parle pas, est le fait que nous soyons seuls dans notre propre centre et notre propre service, et nous ne le sommes vraiment pas du tout. De plus, les domaines où la direction tente de se concentrer sur ce que nous faisons en gérant leurs propres problèmes, rend difficile de ne pas se perdre dans les détails. C'est tellement difficile. C'est difficile pour eux et difficile pour les gens du centre qui sont très occupés, et qui courent toujours et essaient d'éteindre les feux et parfois ils ont besoin d'arrêter, de prendre une grande respiration, et de réaliser qu'il y a un réseau plus vaste là-bas, un réseau beaucoup plus vaste.

Margaret McKinnon : Merci, Rob.

44:15 J'ai grandi dans une famille de premiers répondants et je crois que la plus grande force, il y a tellement de forces dans le milieu des premiers répondants, je pense qu'une d'entre elles est l'esprit de famille. La famille, pas seulement votre famille votre conjoint, votre conjoint, vos enfants, mais la famille de la communauté. Et toujours ces mots qu'on utilise, mon frère, ma sœur, et ce soutien social qui est tellement important, ce soutien de ses pairs. De savoir qu'une communauté vous soutient à 100 %.

Wade Wallace : Pardon, j'allais mentionner un incident qui s'est produit dans mon milieu de travail avant d'être aux services d'incendie à ce titre. Je venais de commencer, et je ne peux entrer dans les détails de l'incident, mais disons simplement que c'était tout un drame pour moi. Le lendemain, le Chef du secteur s'est rendu chez moi, a frappé à la porte et m'a demandé : Hey, attend comment te sens-tu?

45:09 Vous savez, c'est ce genre de connexion qui vous fait réaliser que vous n'êtes pas le seul et que souvent les gens croient, comme je l'ai dit, que les premiers répondants sont une vraie famille. Souvent, que vous prononciez ces mots ou non, que vous le vouliez ou non, quelqu'un va le remarquer et s'approcher et vous demander si vous êtes correct, et vous n'avez pas besoin de dire oui, ni besoin de dire non. Il restera simplement là assis à vous écouter, mais vous savez que quelqu'un est là et c'est ça qui est important.

Robert Stewart : 45:37 Je crois qu'une des choses qui contribuent à ce qu'on se sente plus isolé, c'est d'avoir appris très tôt dans ma carrière de paramédic, ce dont je pouvais ou ne pouvais pas parler à la maison. Des choses dont ma femme ne voulait pas que je lui parle, et ce que je gérais à cause du travail. Donc, si je n'avais pas eu d'autres réseaux, cela aurait été très difficile pour moi de rentrer à la maison et ne rien dire, et tout garder en dedans. Mais, il y a d'autres personnes et cette famille, c'est de cette famille élargie dont vous parlez Margaret, et elle est très importante.

46:08 Servez-vous-en, c'est comme j'ai dit avant, nous sommes tous dans le même bateau.

Emilie Kossick : 46:16 Ce sont d'excellentes réponses. Merci beaucoup. La prochaine question porte plus, je pense sur le besoin en général de s'absenter pour prendre soin de son propre bien-être mental. La personne demande : je pense qu'on craint jusqu'à un certain point de s'absenter afin de se rétablir, parce que cela entraînera une perte de compétences ou d'aptitudes. Que recommanderiez-vous pour aider ceux et celles qui ont dû s'absenter pour qu'ils reviennent en pleine force avec confiance?

46:44 Je commence avec Robert.

Robert Stewart : 46:48 On remarque cela dans notre industrie. On retrouve cette situation dans les communications en sécurité publique. Cela arrive très rapidement, l'habileté de prendre un appel et de parler au public et l'habileté secondaire de répartir les services et de bouger les pions, parce qu'il s'agit souvent d'envoyer une ambulance en jonglant, trois, voire trois ou quatre autres balles. C'est une compétence qu'il faut définitivement pratiquer. Donc, un des moyens qu'on utilise pour s'en occuper au cours d'une journée est de s'assurer que les superviseurs fassent la rotation du personnel dans différents rôles, afin qu'ils aient toujours confiance. Si vous devez vous absenter du milieu de travail pour des raisons de santé, que ce soit des raisons de santé mentale ou un congé de maternité. Votre programme devrait définitivement avoir un genre de programme de réintégration pour vous aider, en comprenant que les personnes qui s'absentent pendant quelque temps ont besoin d'un peu de réorientation. En communications, cela se fait par défaut la plupart du temps, donc bien que vous craigniez de vous absenter afin de prendre soin de votre famille ou de prendre soin de votre propre

santé mentale, vérifiez les politiques qui s'appliquent sur le sujet. S'il n'y en a pas, c'est une autre histoire, il faut alors faire pression auprès de la direction et dire, hey, quelles sont les politiques de réintégration si je dois m'absenter pendant un certain temps.

Emilie Kossick 48:16 Wade, allez-y et répondez à ce point.

Wade Wallace : Alors, je sais que selon mon expérience personnelle assez récente, j'ai dû prendre un congé de deux semaines parce que j'étais épuisé, et c'était la première fois en six ans que je prenais un congé pour quoi que ce soit. M'absenter pour les deux semaines allouées m'a permis de mieux dormir en sachant que je n'aurais à répondre à aucun appel. J'ai été capable de passer plus de temps avec ma famille et actuellement recharger ma batterie et de m'éclaircir l'esprit et le dégager du stress que je vivais.

48:43 Donc, quand je suis retourné au travail, j'étais beaucoup mieux préparé que je ne l'aurais pensé. En comparant ma performance à celle d'avant de partir en congé, je peux vous dire que je n'étais pas aussi efficace.

48:57 Vous savez que c'est pour ça que vous prenez un congé, pas seulement parce vous pensez à ce qui va se passer quand vous retournerez, puisque comme l'a mentionné Rob, il y a des politiques en place pour ces situations. Mais la raison pour laquelle vous prenez ce congé, c'est parce que vous devez vous rétablir pour vous-même, parce que tout commence par vous.

Emilie Kossick : 49:15 Merci beaucoup Wade. Ruth, avez-vous quelque chose à ajouter?

Ruth Lanius : Oui, juste ce que j'ai souvent entendu de la part des premiers répondants. Lorsqu'ils retournent au travail, c'est tellement important d'avoir un camarade, et d'être appuyé par la direction, mais avoir un camarade qui les comprend et de les jumeler facilite le retour au travail, et c'est très utile.

Emilie Kossick : 49:39 Margaret rien à ajouter?

Margaret McKinnon : Non pas pour le moment, mais ces commentaires étaient tous pertinents.

49:44 Parfait. Wade j'ai une question à vous poser, comme personne qui fournit du soutien par les pairs : Qu'avez-vous trouvé qui fonctionne le mieux lorsque vous offrez du soutien par les pairs?

Wade Wallace : Vous pouvez lire autant de livres que vous voulez sur le sujet, vous pouvez suivre autant de cours que vous voulez, mais le thème sera toujours que la personne doit savoir que vous êtes là pour elle. Vous ne la jugez d'aucune façon et ce qui se dit est 100 % confidentiel.

50:14 Je veux dire que je peux parler avec quelqu'un ou même juste rester assis avec quelqu'un, parce que la personne sait que d'avoir quelqu'un qui vous appuie est très important. Si le chef m'approche et me demande, hey, as-tu parlé avec untel, je ne peux pas lui répondre, donc la confidentialité est complète, et le plus important est de s'asseoir et simplement d'écouter, sans avoir d'attentes sur ce qu'ils vivent.

50:36 Parce que s'ils ont de la difficulté à vous l'expliquer, vous ne devriez pas essayer de leur dire ce que vous pensez qu'ils pensent. Donc, dans une telle situation, où la personne veut en parler, vous n'avez qu'à dire, hey je suis là pour toi.

50:49 Je suis ici pour toi, je suis ici, aussi longtemps que tu auras besoin de moi, tu sais. En plus, de savoir très bien que l'équipe de direction et tous les pompiers et les officiers vous soutiendront dans ce rôle, vous donne un sentiment de force incroyable, et vous permet de vous asseoir avec eux durant la tourmente et que vous pouvez offrir des ressources quand ils en demandent et en ont besoin, et c'est important de les laisser demander à leur propre rythme. C'est énorme, vous savez. Vous ne pouvez pas forcer les choses, vous devez absolument leur laisser la liberté de vous parler, vous devez leur donner une deuxième chance. Alors, s'ils vous disent quelque chose d'une façon et ensuite ils disent ce n'est pas ce que je voulais dire; c'est correct. Prenez votre temps. Dites ce que vous voulez. Vous avez une centaine d'essais. Vous avez un million d'essais, alors essayez autant de fois que vous voulez. Ainsi, lorsqu'ils commencent à sentir qu'ils ne sont pas jugés, et ils ont le temps et l'espace, la liberté et les ressources disponibles. Ils y arriveront d'eux-mêmes, mais vous devez leur laisser le temps.

Emilie Kossick : 51:37 Nous allons commencer à conclure un peu cette table ronde. Donc je vous donne chacun la chance de dire votre dernier mot. Je commence par Robert si vous voulez bien.

Robert Stewart: 51:49 Je ne pense pas avoir de derniers mots dont on n'a pas déjà parlé. Juste ajouter sur le rôle de la direction et du personnel de première ligne, en disant que nous sommes une plus grande communauté et que nous sommes tous sur le même bateau, les dirigeants et les membres du personnel de première ligne ensemble.

52:09 Aussi, il semble souvent y avoir des affrontements entre la direction et le personnel de première ligne, et dans certaines agences et certaines organisations, c'est sur quoi il faut d'abord travailler. Si on peut bâtir une relation de confiance réciproque entre les deux groupes, alors tout le reste tombera facilement en place.

Emilie Kossick : 52:38 Wade, c'est votre tour.

Wade Wallace : Je voudrais en premier vous dire merci, merci d'avoir organisé cette table ronde, c'est super. C'est tellement difficile de poursuivre cette conversation à plusieurs niveaux, et habituellement les plus grandes barrières à l'entamer sont le manque de ressources, et de pouvoir rassembler les bonnes personnes.

52:55 C'est important de le voir, donc, merci beaucoup. Une des choses que j'encourage si vous avez des problèmes, s'il vous plaît demander de l'aide, parce que vous êtes la plus importante partie du tout. Les gens oublient souvent que, l'industrie des premiers répondants, c'est une immense machine. Il y a plusieurs éléments et parfois vous pouvez penser être seulement une pièce dans la grande roue, mais vous êtes une pièce très importante. Donc, si vous avez besoin de parler de quoi que ce soit, alors prenez le temps. Vous êtes la plus importante personne dans cette situation.

Emilie Kossick : 53:26 Ruth allez-y ensuite.

Ruth Lanius : Oui, j'aimerais remercier l'ICRTSP d'avoir rendu cette table ronde possible. Et je voudrais aussi remercier tous les membres du panel, merci du travail que vous faites, c'est tellement important.

Emilie Kossick : 53:39 Margaret, je vous donne le dernier mot. 53:46 Vous m'entendez?

53:53 Il semble que Margaret ne m'entend pas. Donc, je m'excuse parce que vous n'aurez pas la chance de dire votre dernier mot à ce moment. Donc, je vais conclure la séance. J'ai affiché une diapo sur l'écran. J'espère que vous pouvez tous la voir. Je veux vous faire savoir qu'un sondage s'affichera après

avoir fermé la session de la discussion ouverte. Nous vous demandons de bien vouloir prendre un moment pour répondre au sondage, puisqu'il nous fournit de l'information précieuse afin de nous permettre d'améliorer les services offerts. Nous vous enverrons aussi une vidéo de cette discussion, dans un courriel de suivi demain, et le lien vers la vidéo sera aussi affiché sur notre site Web. Veuillez envisager de vous joindre à notre discussion ouverte virtuelle du mardi 28 avril. On parlera de la gestion du stress pour le personnel de la sécurité publique durant cette crise. Si vous avez toujours des questions auxquelles vous aimeriez des réponses des membres du panel ou d'autres experts, veuillez les soumettre par courriel à l'adresse suivante : covid-19@cipsrt-icrtsp.ca. Nous serons heureux d'y répondre. J'aimerais dire un gros merci à nos présentatrices et aux membres du panel d'aujourd'hui; vous avez tous fait un excellent travail et nous l'apprécions. Au revoir, tout le monde, n'oubliez pas de prendre soin de vous, et restez en santé.