CIPSRT
Canadian Institute for Public Safety Research and Treatment

ICRTSP
Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique

ÉVALUER LES PRODUITS ET LES SERVICES DE BIEN-ÊTRE À L'INTENTION DU PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Créé par le sous-comité des psychologues de l'Association canadienne des chefs de police et adapté avec autorisation à des fins de dissémination par l'ICRTSP

Handley, K.D.; Carleton, R.N.; Cotton, D.; Kamkar, K.; Mackoff, R.; MacMillan-Devlin, J.; & Martin-Doto, C.

Introduction

Au cours des dernières années, l'attention portée à la santé et au bien-être des membres de la sécurité publique est de plus en plus accrue. L'expression « membres du personnel de la sécurité publique » (PSP) fait référence au personnel qui assure la sécurité et la protection des Canadiens; par exemple, les trois services en gestion d'urgence (la police – y compris la Gendarmerie royale du Canada, les pompiers et les pompiers volontaires, et les paramédics), les employés des services correctionnels, le personnel des services frontaliers, le personnel des opérations et des renseignements, le personnel de recherche et sauvetage, les gestionnaires d'urgence des collectivités autochtones, et les préposés aux communications en sécurité publique. La même attention accrue a aussi contribué à la croissance rapide des entreprises qui commercialisent des produits et des services censés améliorer le bien-être des employés. Plusieurs fournisseurs rapportent n'utiliser qu'une seule approche pour améliorer les résultats de bien-être et faire agressivement la promotion de leurs produits, demandant parfois des prix élevés pour l'accès à leur contenu et à leurs services. Les organismes du PSP peuvent considérer de telles offres comme des moyens d'accélérer leur programmation en bien-être et de s'attaquer aux lacunes des services existants; cependant, les organisations peuvent aussi prendre certains risques en signant une entente avec les fournisseurs qui commercialisent des produits ou des services de bien-être.

ÉVALUER LES PRODUITS ET LES SERVICES DE BIEN-ÊTRE À L'INTENTION DU PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Créé par le sous-comité des psychologues de l'Association canadienne des chefs de police et adapté avec autorisation à des fins de dissémination par l'ICRTSP

Type de produit

Il existe actuellement plusieurs services, programmes et produits sur le marché qui ciblent le PSP. En voici quelques exemples :

- Programmes d'aide aux employés et à leur famille
- Applications de santé mobiles ou sur Internet
- Programmes de traitement de santé mentale en ligne (par exemple, la Thérapie cognitive comportementale sur Internet)
- Vidéos, sites Web ou formations pour l'éducation à la santé (par exemple, En route vers la préparation mentale)
- Produits qui peuvent aider les membres du personnel à naviguer vers des services de santé ou de bien-être
- Programmes de pleine conscience par abonnement

Raisons d'envisager les produits et les services de bien-être

L'attrait de travailler avec les fournisseurs afin de soutenir la santé mentale implique de tirer parti de l'expertise et de l'information auxquelles plusieurs membres du PSP n'auraient pas autrement accès facilement. Par exemple, plusieurs organismes du PSP n'ont pas les ressources nécessaires pour concevoir, développer, et livrer un programme de sensibilisation sur le suicide pour leurs employés; dans ce cas, passer un contrat avec un fournisseur afin d'offrir une formation en prévention et en sensibilisation du suicide au personnel pourrait être attrayant, ou même inévitable. Un contrat externe fournirait peut-être aux organisations du PSP de toutes tailles l'occasion de livrer de l'information et de la programmation importantes à leurs employés sans devoir développer les capacités internes et concevoir des programmes entièrement nouveaux.

Risques

En s'associant avec des fournisseurs, les organismes du PSP pourraient assumer certains risques qui n'existeraient pas avec des programmes internes de l'organisme. Les organismes du PSP pourraient perdre une partie du contrôle sur le coût, le contenu, et l'harmonisation des programmes fournis à l'achat d'un produit, d'un service ou d'un programme de formation déjà existant donnant lieu à une approche « grandeur unique » qui ne répondrait pas aux priorités spécifiques d'un organisme donné, même lorsque le fournisseur affirme offrir une programmation individualisée. Avec le temps, les fournisseurs peuvent modifier leurs produits, pour plusieurs différentes raisons, ce qui pourrait entraîner des problèmes pour les organismes du PSP et ouvrir la possibilité de devoir trouver différents produits et fournisseurs. Mais, plus important surtout, les organismes du PSP se fient à ce que les fournisseurs possèdent l'expertise, l'éducation, et les motivations appropriées afin d'offrir à leurs employés de l'information, de la formation, et des services de qualité. En offrant la programmation d'un fournisseur, les organismes du PSP pourraient être tenus redevables, ou du moins responsables, en tout ou en partie, de la qualité et de l'efficacité de la programmation.

ÉVALUER LES PRODUITS ET LES SERVICES DE BIEN-ÊTRE À L'INTENTION DU PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Créé par le sous-comité des psychologues de l'Association canadienne des chefs de police et adapté avec autorisation à des fins de dissémination par l'ICRTSP

Questions à poser aux fournisseurs

En considérant la valeur de différents produits et services, les organisations du PSP peuvent aider à atténuer le risque, en examinant de manière critique les revendications faites par les fournisseurs, et en demandant des preuves de ces revendications. Le faire peut contribuer à déterminer la qualité et la pertinence des offres. Voici quelques questions que les organismes du PSP peuvent poser à un fournisseur afin de clarifier la valeur du produit et guider leur prise de décision :

- À qui s'adresse le produit ou le service? Par exemple, le produit ou le service est-il conçu pour le grand public, les employés d'affaires, ou est-il adapté pour le PSP?
- L'information et le contenu du produit ou service sont-ils accessibles publiquement?
- Autre que des enquêtes de satisfaction, avez-vous des données qui appuient l'efficacité de ce produit ou ce service? Y a-t-il des données démontrant comment ce produit ou ce service affecte le PSP spécifiquement?
- Avez-vous effectué ou consulté des études de recherche de qualité (c.-à-d., scientifiques, revues par les pairs et publiées dans des revues spécialisées répertoriées par des organismes renommés), qui appuient l'efficacité de ce produit ou ce service? Existe-t-il des données expliquant comment le produit ou le service concerne le PSP en particulier?
- Pouvez-vous fournir une liste des professionnels de la santé qui ont contribué au contenu de ce produit ou ce service, ainsi que leurs qualifications?
- Pouvez-vous fournir une liste des chercheurs indépendants qui ont apporté des contributions importantes au développement ou à l'évaluation de ce produit ou ce service, ainsi que leurs qualifications, et à quelles universités ou quels hôpitaux sont-ils affiliés?
- Pouvez-vous fournir une liste d'autres organismes, préférablement des organismes du PSP, qui utilisent le produit ou le service ainsi que le nom d'une personne-ressource au sein de ces organismes avec qui nous pouvons communiquer afin de discuter de leur expérience avec le produit ou le service?
- Quel est votre plan à long terme pour ce produit ou ce service et comment prévoyez-vous que l'offre change au cours de la durée du contrat?

ÉVALUER LES PRODUITS ET LES SERVICES DE BIEN-ÊTRE À L'INTENTION DU PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Créé par le sous-comité des psychologues de l'Association canadienne des chefs de police et adapté avec autorisation à des fins de dissémination par l'ICRTSP

Questions à poser à l'interne

En plus de regarder la valeur de ce produit, les organismes du PSP doivent examiner avec attention comment le produit ou le service convient au contexte plus large de la stratégie en santé mentale de leur organisme. Voici quelques questions que les organismes du PSP pourraient poser afin de mieux comprendre si oui ou non le produit est approprié pour leurs employés :

- Le produit contribue-t-il de manière significative, ajoute-t-il, ou s'aligne-t-il à la stratégie de santé mentale actuelle ou les objectifs organisationnels?
- Quel est le public ciblé par ce produit (par exemple, les superviseurs, les civils, le personnel de première ligne)?
- Quels sont les coûts et le rendement sur le capital investi prévus?
- Quels sont les engagements et les contraintes pour la sortie du produit ou du service?
- Une demande de propositions (DP) sera-t-elle requise?
- Des groupes d'employés pourraient-ils ne pas être rejoints effectivement par ce produit ou ce service? Par exemple, certains employés n'ont peut-être pas accès à un appareil mobile sans fil récent ou peuvent être incommodés par la technologie, et feraient donc face à des barrières pour accéder à une application mobile?
- L'emploi du produit ou du service sera-t-il obligatoire ou offert au personnel intéressé seulement?
- Y a-t-il des problèmes avec la messagerie ou le contenu de ce produit ou ce service qui pourraient porter à confusion parmi nos employés?

Conclusions

Lorsque développer à l'interne un produit similaire n'est pas réaliste, s'associer avec des fournisseurs pourrait être un moyen efficace de renforcer les programmes, la formation et les services offerts au PSP; toutefois, les organismes du PSP doivent examiner de manière critique les revendications faites dans la commercialisation de tels produits ou services, afin de s'assurer que les fournisseurs livrent à leurs employés des services de qualité, fondés sur des données probantes, ou du moins éclairés par des données probantes. Le faire peut contribuer à atténuer considérablement le risque et la responsabilité.

ENSEMBLE, NOUS SOMMES PLUS FORTS

Nous tenons à remercier spécialement l'Association canadienne des chefs de police (ACCP) et leur sous-comité des psychologues pour la création du contenu du présent document, et d'en avoir largement partagé le contenu avec les policiers, et d'avoir permis à l'ICRTSP d'adapter et partager le contenu avec tout le PSP. L'Association canadienne des chefs de police (ACCP) a été fondée en 1905 et a adopté son nom actuel au début des années 1950. L'ACCP est une organisation à but non lucratif qui s'emploie à soutenir et à promouvoir l'application efficace des lois et la protection de la population canadienne. L'ACCP exécute son mandat, reformulé en 2013 sous le thème « Sûreté et sécurité pour tous les Canadiens grâce à un leadership policier innovateur », en grande partie par les activités et projets spéciaux de divers comités et par la liaison assurée avec tous les paliers de gouvernement et avec les ministères ayant une responsabilité législative ou exécutive en ce qui concerne la loi ou les services policiers.

Nous tenons à remercier la Direction scientifique de l'ICRTSPde septembre 2019 (Drs Anderson, Carleton, MacDermid, MacPhee et Ricciardelli)pour leur travail sur l'adaptation du contenu

University of Regina | CIPSRT Canadian Institute for Public Safety Research and Treatment | ICRTSP Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique