

Expériences vécues par le personnel canadien de la sécurité publique lors d'événements potentiellement préjudiciables sur le plan moral

Jean-Michel Mercier, M.Sc.

Associé principal, partenariats de recherche

Institut Atlas pour les vétérans et leur famille

13 octobre 2022

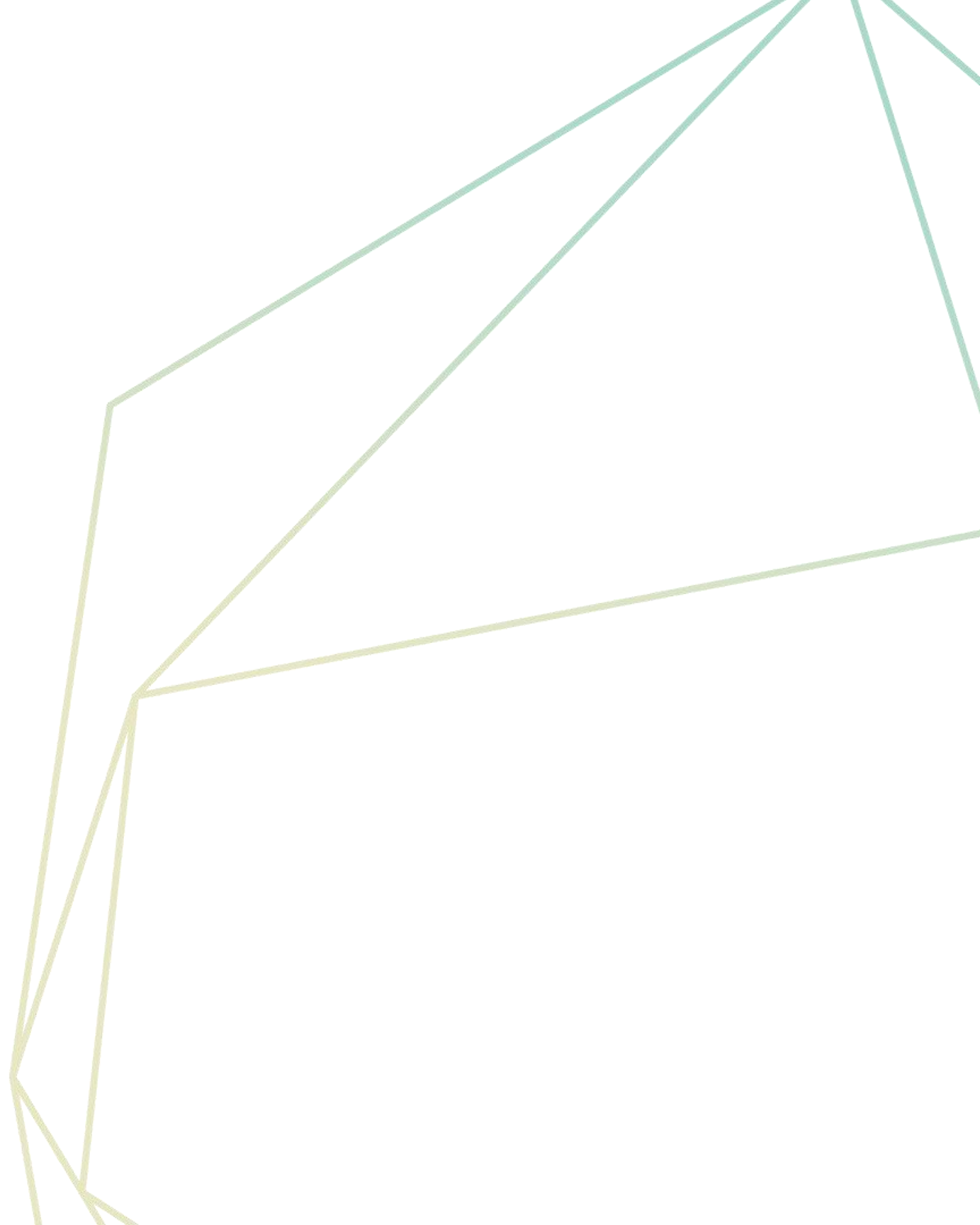
A

Remerciements

Déni de responsabilité

Le travail de l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille est rendu possible grâce au financement d'Anciens Combattants Canada.

Les points de vue et les opinions exprimés sont uniquement ceux de l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et peuvent ne pas refléter les points de vue et les opinions du gouvernement du Canada.



Déni de responsabilité

Les points de vue et les opinions exprimés lors de cette séance de discussion ouverte virtuelle appartiennent uniquement aux conférenciers et ne sont pas nécessairement appuyés par l'Université de Regina, l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP) ou ses commanditaires, ni par les employeurs ou organismes respectifs des conférenciers.

Cette présentation reflète les perspectives actuelles des conférenciers, fondées sur leur expérience et leur analyse de la littérature, qui peuvent différer dans un autre contexte particulier ou changer avec les nouvelles constatations de la recherche, et à mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles.

Programme



Contexte

Définition du préjudice moral et raisons pour lesquelles il est pertinent pour le PSP



Objectifs et méthodes

Objectifs et procédures de l'étude



Résultats

Résultats détaillés de l'étude



Conclusions

Répercussions et conclusions de cette recherche



Prochaines étapes

Gestion des préjudices moraux en milieu de travail

Contexte

Qu'est-ce qu'un préjudice moral?



A

Le terme « préjudice moral » désigne les répercussions psychologiques, sociales et spirituelles des événements qui, lors de situations critiques, vont à l'encontre des croyances ou valeurs morales profondes, ce qu'on appelle des événements potentiellement préjudiciables sur le plan moral (EPPPM).

Litz et. al (2009); Shay (1994)



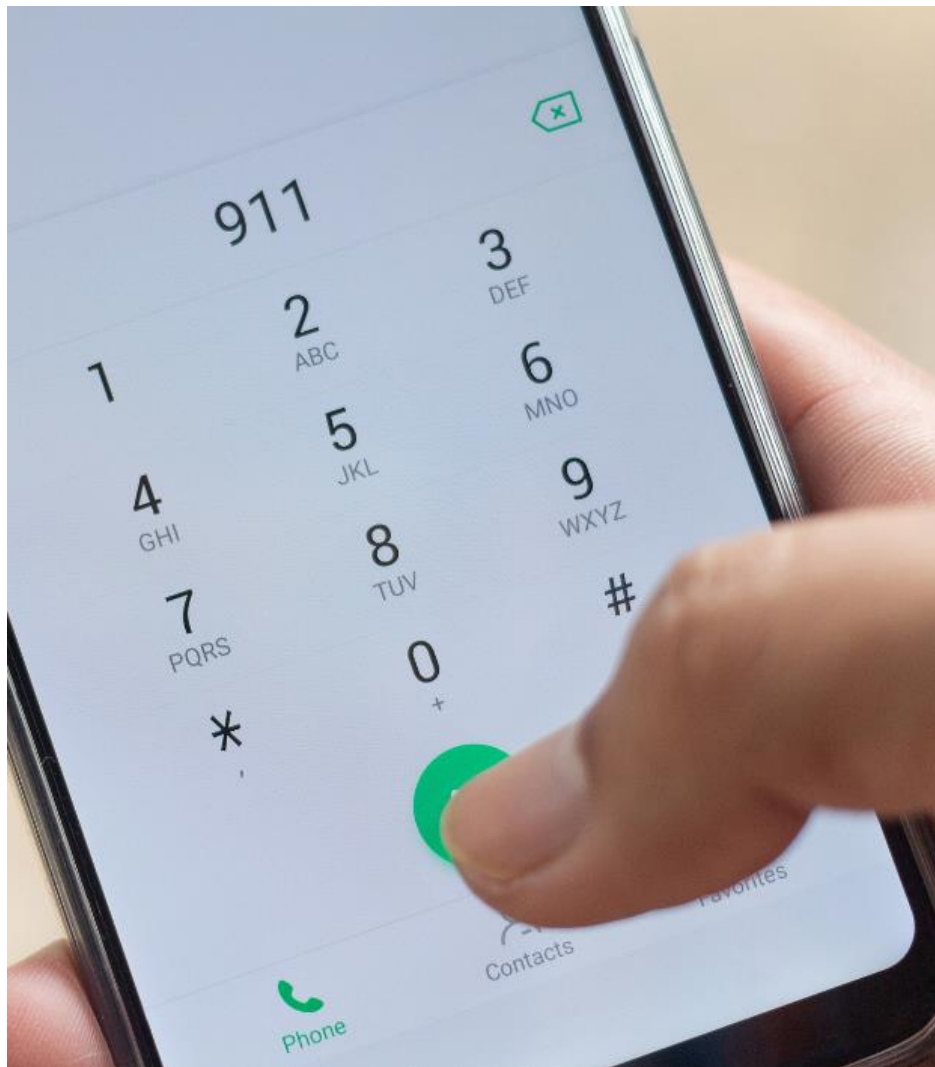
Contexte

Qu'est-ce qu'un événement potentiellement préjudiciable sur le plan moral (EPPPM)?

- Les EPPPM sont souvent divisées en deux groupes principaux:
 - les situations qui incident à poser ou à ne pas poser (délibérément ou non) certains gestes
 - les situations qui exposent directement ou indirectement à des violations par autrui (acte profondément inhumain)

Contexte

Les préjudices moraux en milieu de travail



A

- Pendant la pandémie de COVID-19, les travailleurs de première ligne ont sonné l'alarme au sujet des préjudices moraux
- La pertinence des préjudices moraux a également été observée dans le domaine de la sécurité publique
- La recherche a augmenté pendant la pandémie de COVID-19, mais elle n'en est qu'à ses débuts



Contexte

Pourquoi les préjudices moraux sont-ils pertinents dans le domaine de la sécurité publique?

- Les défis moraux et éthiques sont inhérents aux professions liées à la sécurité publique
 - De tels événements peuvent être difficiles à concilier et peuvent entraîner un préjudice moral
- Le PSP peut être exposé à ce qui suit :
 - Incidents impliquant des enfants
 - Situations entraînant des blessures ou la mort du patient
 - Corruption ou trahison des dirigeants
 - Fournir des soins futiles pour plaire aux familles, mais qui peuvent nuire aux patients

A



PRÉJUDICES MORAUX

CHEZ LES MEMBRES DU PERSONNEL
DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE AU CANADA



A

Rapport de recherche

<https://atlasveterans.ca/fr/centre-de-connaissances/les-prejudices-moraux/prejudices-moraux-chez-les-membres-du-personnel-de-la-securite-publique-au-canada/>

RODRIGES, S., J.-M. MERCIER, M. NANNARONE, A. MCCALL, S. FARRELL, P. SEDGE, J. WILSON, K. NASHEF, M. PERKINS et F. HOSSEINY. Préjudices moraux chez les membres du personnel de la sécurité publique au Canada, Ottawa, Institut Atlas pour les vétérans et leur famille, 2022.



Méthodes

Collecte et analyse des données

**Entretiens
individuels**

**38
participants**

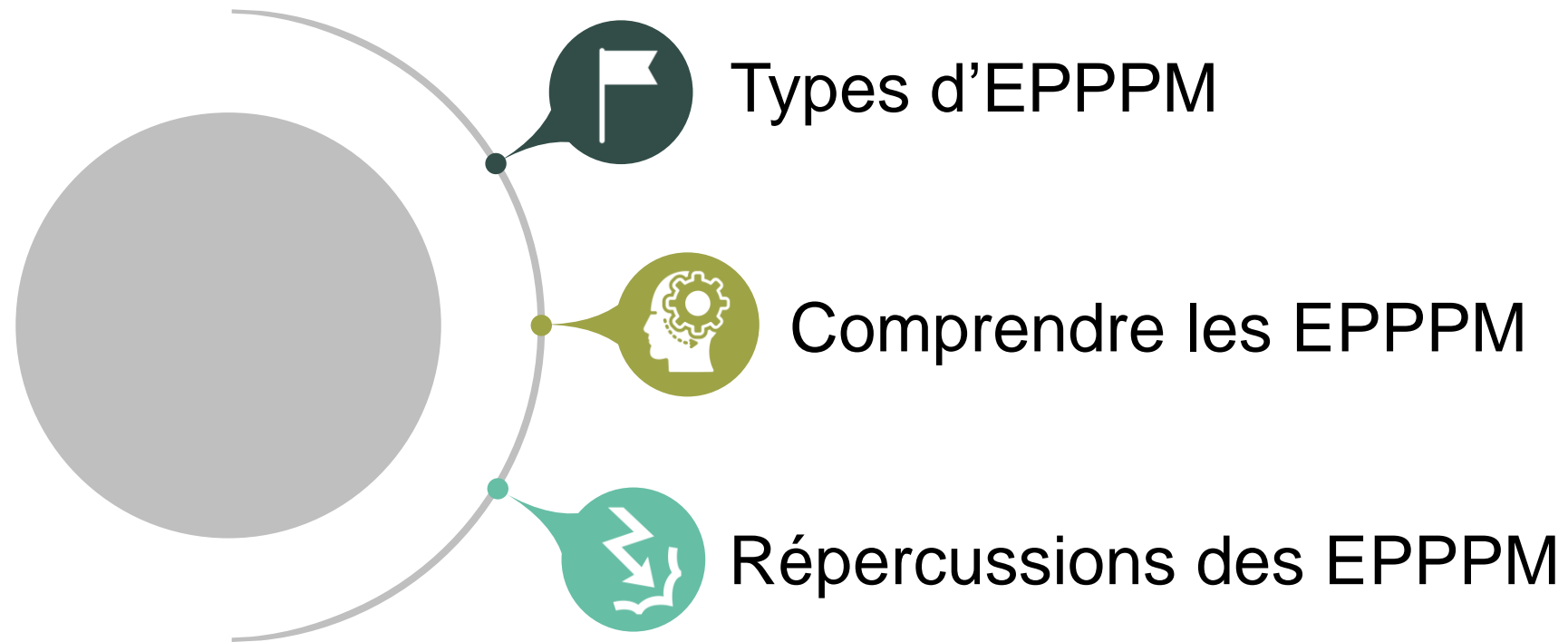
**Ambulanciers
paramédicaux**

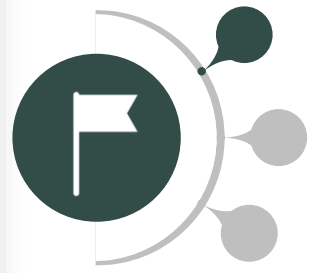
**Téléphonistes ou
répartiteurs d'appels
d'urgence**

Techniciens en logistique

Dirigeants

Résultats





Types d'EPPPM

Conclusions



Macro-échelle

- Se produisent en raison de problèmes avec l'ensemble du système de santé

Méso-échelle

- Causés par le climat ou la culture de l'organisation

Micro-échelle

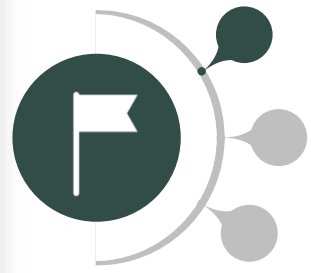
- Liés à la nature même du travail



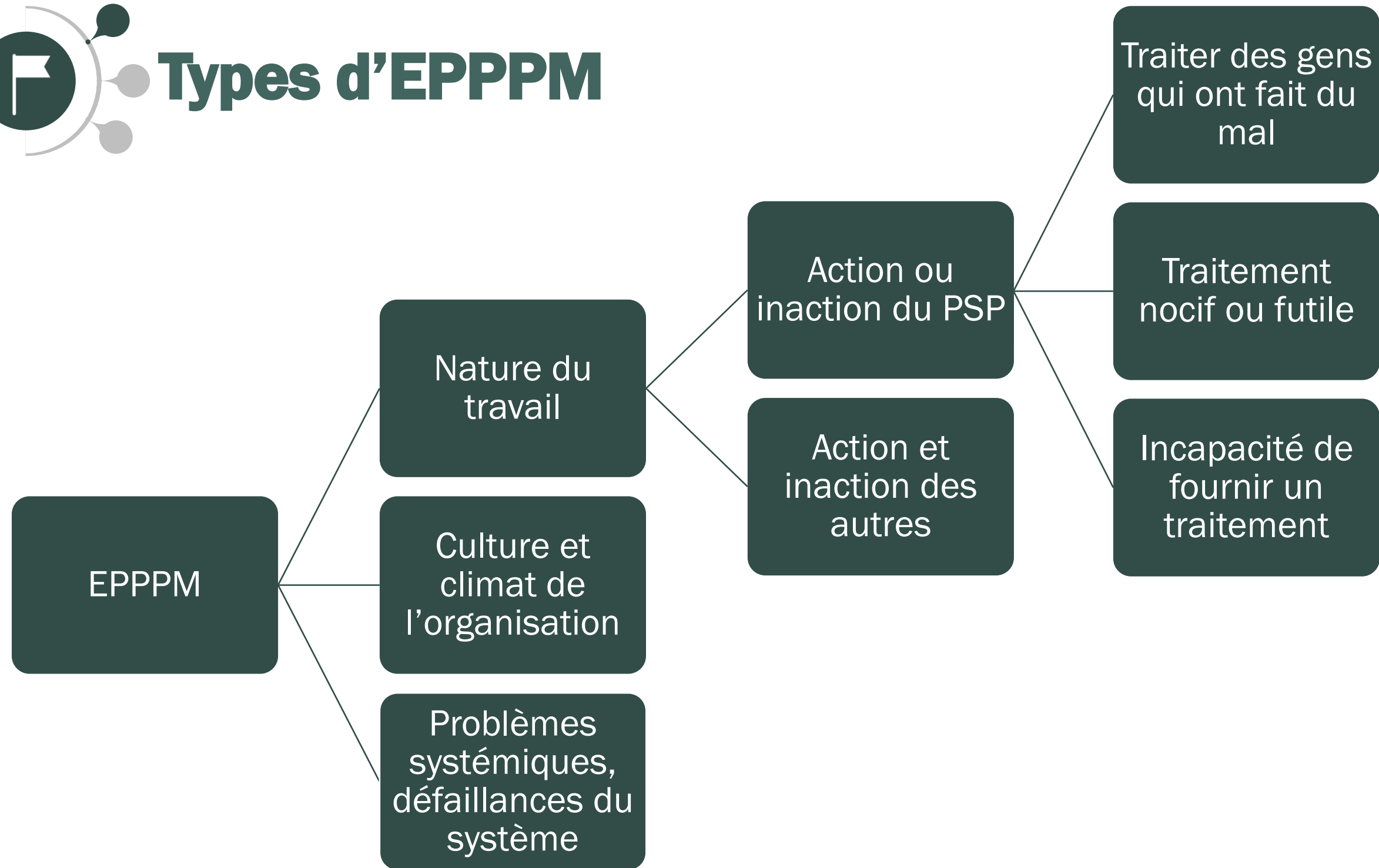
Résultats

Méthodes

Introduction



Types d'EPPPM

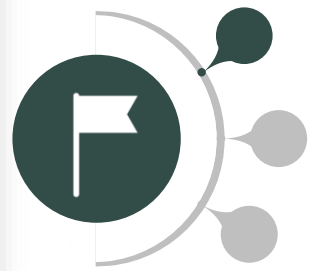


Conclusions

Résultats

Méthodes

Introduction



Types d'EPPPM

“

Traiter des gens qui ont fait du mal

Une fois, j'ai été appelée [...] pour prendre soin d'un pédophile. [...] À l'époque, ma fille avait probablement trois ou quatre ans. Et je dois faire face à ce type qui – genre, **chaque fibre de mon être était juste, genre, « Je veux que tu pourrisses en enfer. »**
Pam (ambulancière paramédicale)

”

“

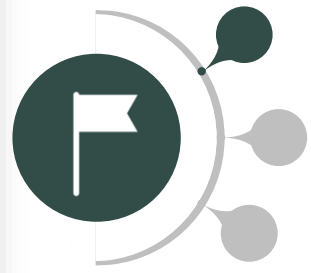
Traitement nocif ou futile

[...] Quand nous sommes arrivés [à l'hôpital], il commençait à être très agité; il était très inconfortable, il voulait partir. [...] Il hurlait de douleur. [...] Et c'est vraiment difficile à gérer quand on est appelé pour, vous savez, aider un patient à se sentir mieux et que vous aggravez sa situation. [...] C'est un exemple que j'ai trouvé moralement inacceptable.

Brenda (ambulancière paramédicale)

”





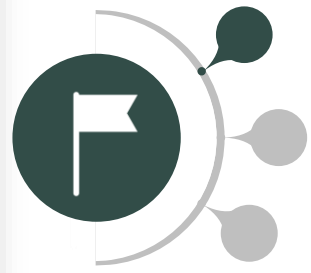
Types d'EPPPM

Incapacité de fournir un traitement

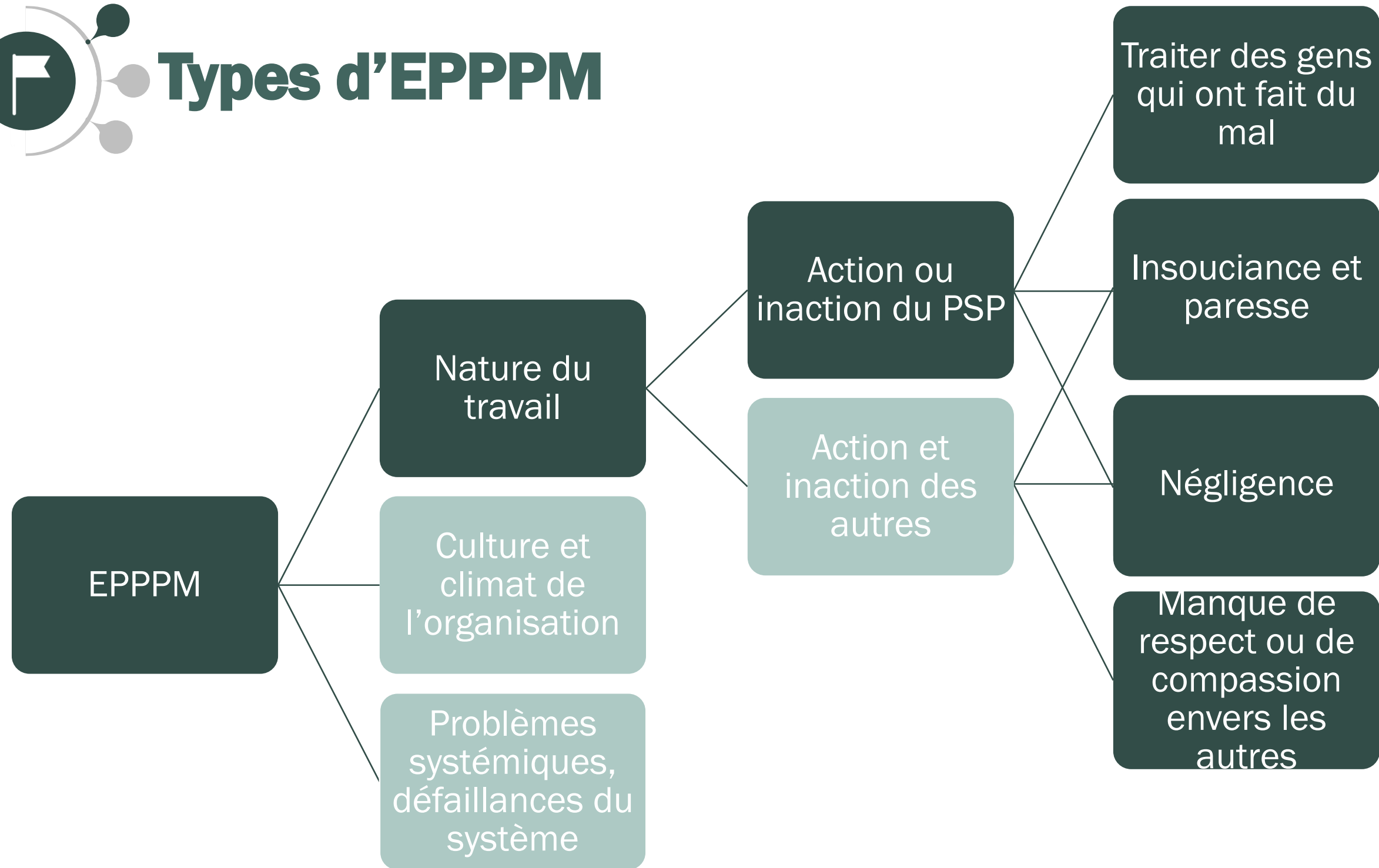
Un médecin m'a demandé de cesser les manœuvres de réanimation d'une personne. Je ne pensais pas que nous devrions arrêter. J'avais l'impression qu'il y avait encore une chance. Alors, [c'était] une situation difficile sur le plan moral où on me dit de faire une chose et où je n'ai pas l'impression que c'est la bonne décision.

Jack (ambulancier paramédical)





Types d'EPPPM

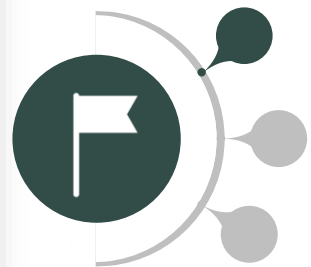


Conclusions

Résultats

Méthodes

Introduction



Types d'EPPPM

Négligence

Il souffrait. [...] À la fin de l'intervention, j'ai dit à [mon partenaire] « Nous devrions au moins le mettre sur la civière, au moins le laisser se coucher, tu sais? Pourquoi tu ne l'as pas traité avec des médicaments? Nous devrions faire quelque chose pour lui. » Et même si je veux intervenir et faire quelque chose [...] c'est son intervention, alors je peux suggérer tout ce que je veux, mais au bout du compte, c'est à lui de décider.

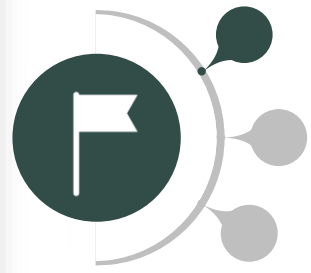
Julien (ambulancier paramédical)

Négligence

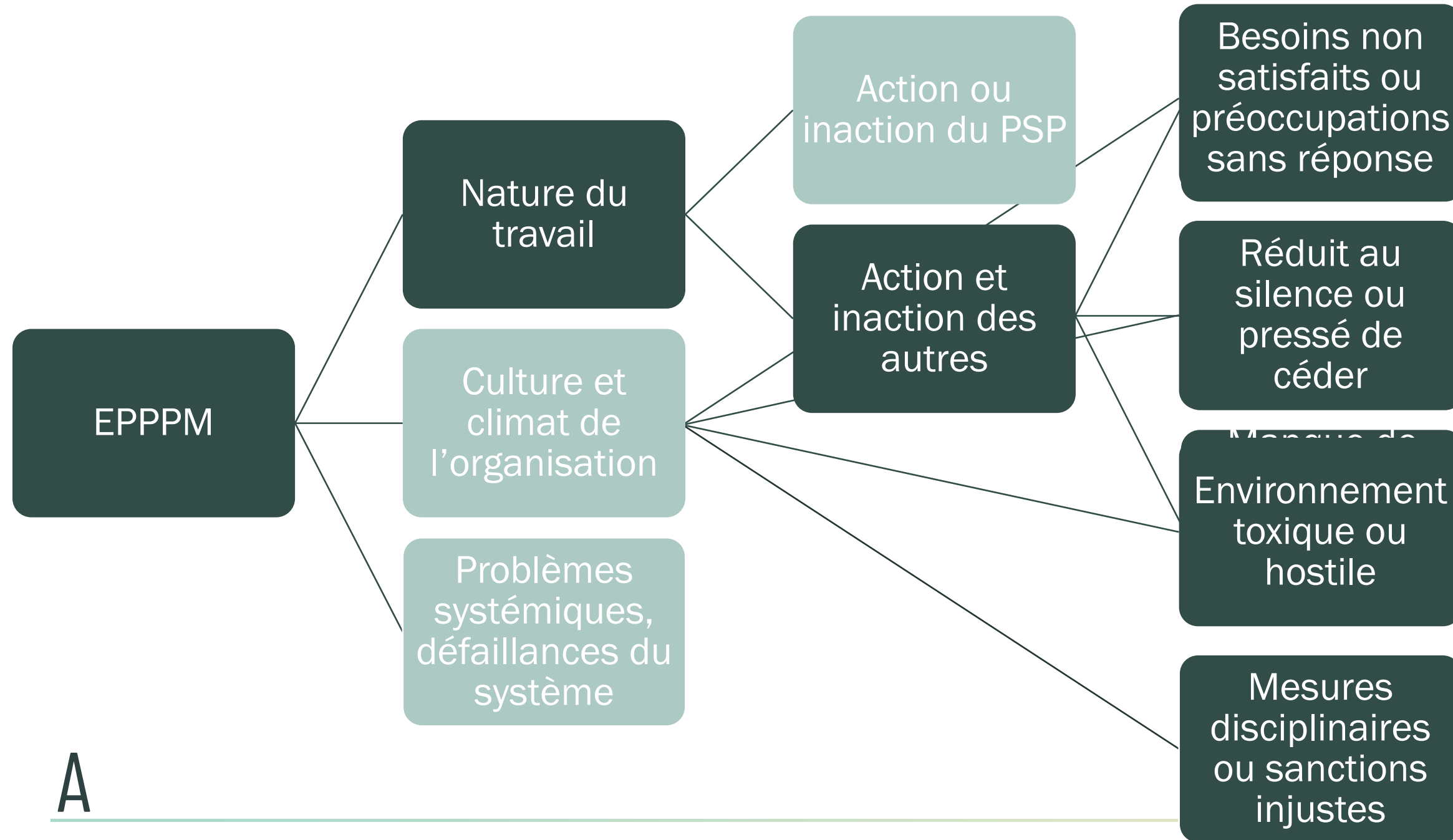
Il était une autorité médicale supérieure et j'ai suivi son exemple, et ce fût un résultat indésirable [pour ce patient]. Ce fût très, très dur pour moi.

Henry (ambulancier paramédical)





Types d'EPPPM

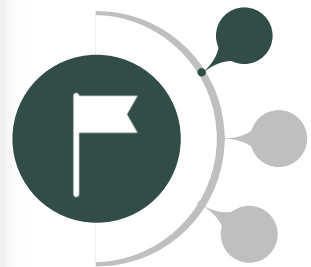


Conclusions

Résultats

Méthodes

Introduction



Types d'EPPPM

Besoins non satisfaits ou préoccupations sans réponse

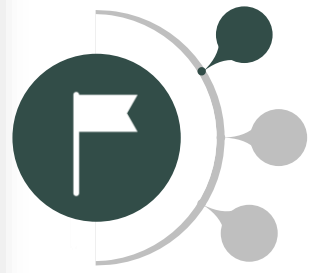
Donc, essentiellement, si [le service des communications] vous appelle, c'est genre : « D'accord, [...] nous avons besoin d'une couverture ici. Vous devez y aller. » C'est, genre, « Eh bien, attendez un instant. Genre, nous avons besoin de quelques minutes pour reprendre nos esprits. » Ensuite, ils sautent directement à « Donc, refusez-vous de faire l'intervention? » Genre, la personne devient instantanément un adversaire. Vous n'avez donc pas d'autre choix que de répondre à cet appel. Maintenant, vous traînez le dernier trauma dans celui-ci [...].

Oliver (ambulancier paramédical)

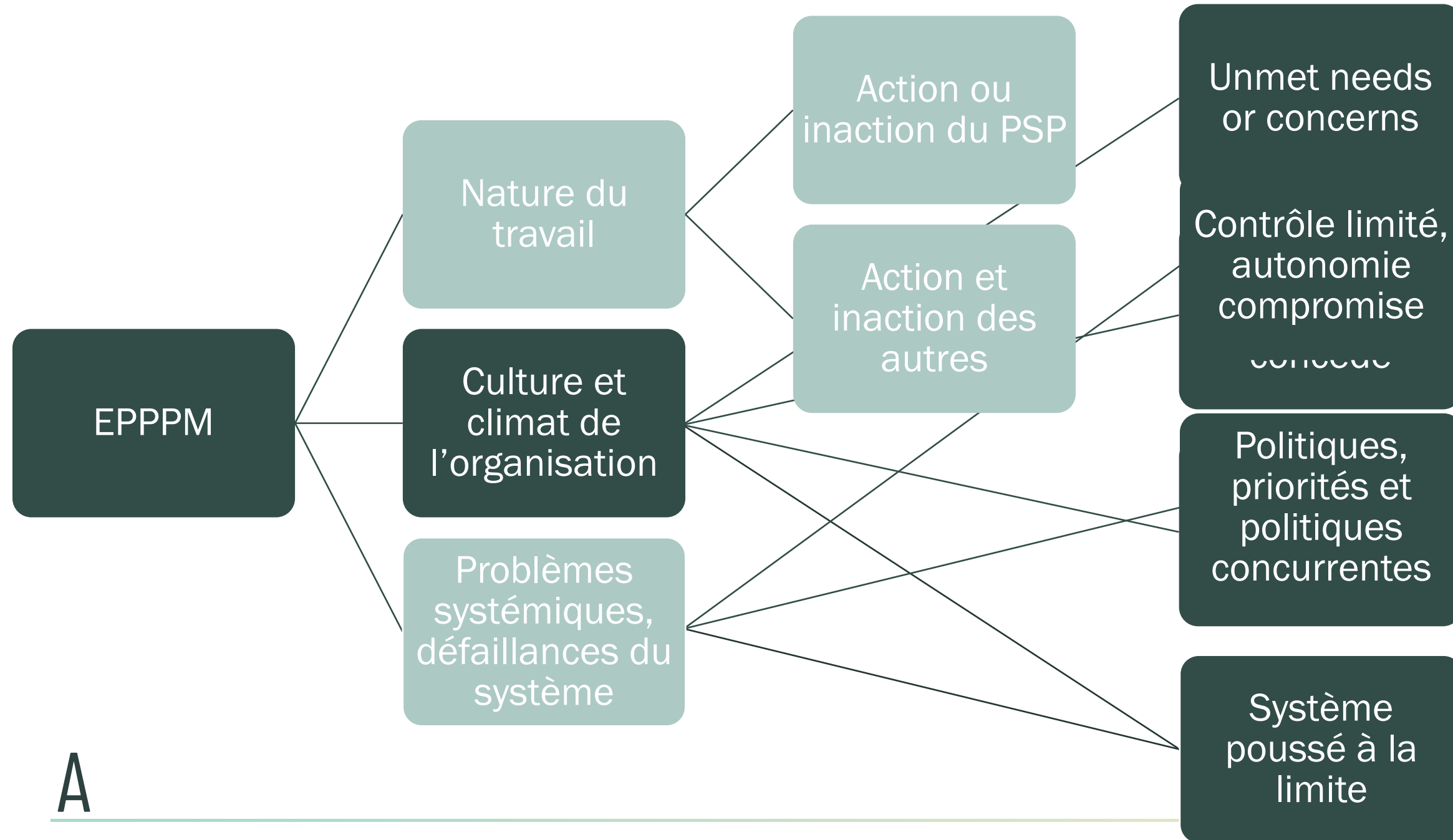
Réduit au silence ou pressé de céder

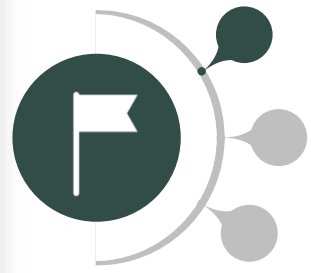
« Ne vous inquiétez pas, quelqu'un lui parlera. Mais [...] ne le répétez à personne. Cela aurait des répercussions très négatives sur le Service, et peut-être sur vous-même. » [...] « je n'en croyais pas mes oreilles. [...] Et je ne crois pas qu'on puisse [...] vous faire sentir que quelque chose de mal pourrait vous arriver si vous dites la vérité au sujet d'une expérience que vous avez vécue. »

Camila (communications)



Types d'EPPPM





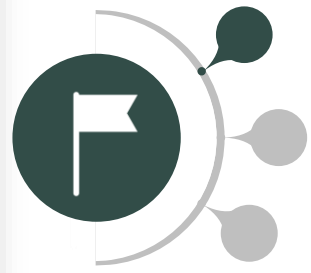
Types d'EPPPM

PSP utilisé comme solution provisoire

Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux. Nous ne sommes pas des thérapeutes, nous ne sommes pas... ce n'est pas notre travail. Mon travail est l'arrêt cardiaque, les troubles respiratoires, le cancer, le contrôle de la douleur, des choses comme ça. C'est mon travail et on vous place dans des situations où vous devez littéralement – vous savez, ce n'est pas votre travail, mais, vous savez, il n'y a personne d'autre à appeler, alors vous le faites.

Shirley (ambulancière paramédicale)





Types d'EPPPM

Système en manque de ressources

Il y a une pression politique pour que les ambulances — et je dis les ambulances, parce que c'est ainsi qu'on nous voit, et non comme des humains — soient remises sur la route le plus tôt possible. Peu importe ce qui s'est passé; l'objectif est de terminer une intervention et de retourner sur le terrain. [...] C'est une pression politique avec laquelle nous jonglons depuis très longtemps, le fait que nous manquons de personnel, que nous sommes surutilisés, que nous sommes surchargés de travail. Et cette pression de nous remettre sur la route, et c'est l'objectif, est exercée sur nos [supérieurs]. (Thea, ambulancière paramédicale)





Comprendre les EPPPM

Explications des préoccupations morales et éthiques par le PSP :

- Choix compromis
- Perte de confiance envers la direction ou l'organisation
- Source de conflit intérieur

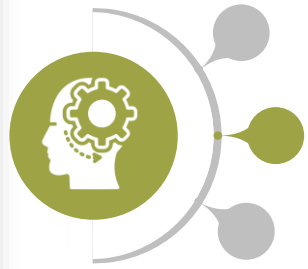


Comprendre les EPPPM

Pas d'autre choix

J'étais très mal à l'aise parce qu'il n'y avait aucun avantage [à continuer]. Il aurait été préférable [de cesser tout acharnement], comme le réclamait la famille, et de le laisser partir en paix. Mais malheureusement, **on était coincés entre l'arbre et l'écorce**, et on n'avait d'autre choix que de continuer.

Grant (ambulancier paramédicale)



Comprendre les EPPPM

Conflit intérieur

Je suis essentiellement forcé de décider si je veux risquer mon revenu et mon emploi [en prodiguant] de bons soins aux patients [et] peut-être empêcher quelqu'un de [...] mourir à cause d'un problème médical. C'est le choix que je dois faire souvent. Genre, ce n'est pas une situation agréable.
Howard (ambulancier paramédical)





Comprendre les EPPPM

Perte de confiance

“ Vous pensez qu’ils vont être de bons parents et faire ce qu’il faut, mais ce n’est pas le cas. L’organisation n’est pas là pour nous, pour nous appuyer. [...] Finalement, j’ai dû laisser tomber. À ce moment-là, je suis passé de « Oh, vos superviseurs savent ce qui est le mieux, ce qui est bien » à « allez-vous faire f*** ». [Cette expérience] a marqué un tournant important de ma moralité et de ma vision d’une organisation qui dit : « Nous allons prendre soin de vous. Nous nous soucions de votre santé mentale. Nous nous soucions de votre bien-être. Nous nous soucions de votre santé et de votre sécurité. Nous tenons à ce que vous vous manifestiez. » Blablabla. C’est faux. [...].

Thea (ambulancière paramédicale)



Répercussions des EPPPM

Conclusions

Émotionnelles

colère

frustration

impuissance

résignation

Santé physique et mentale

anxiété

problèmes cognitifs

Professionnelles, interpersonnelles et intrapersonnelles

vie sociale

concept de soi

vision du monde



Résultats

Méthodes

Introduction



Répercussions des EPPPM

Colère et frustration

“

Je peux sympathiser avec ces gens qui sont en pleine crise et qui n'ont ni aide ni soutien et qui se retrouvent souvent dans le cercle vicieux du système, c'est-à-dire qu'ils vont à l'hôpital, sont retournés chez eux et nous appellent de nouveau le lendemain pour répéter la même chose encore et encore. [...] **Il est difficile de ne pas se sentir frustré – pas contre eux, mais contre le système.**

Rick (responsable des communications)

”



Répercussions des EPPPM



Impuissance

Vous savez que chaque minute compte lorsque [les signes vitaux sont absents] et vous vous dites : « Pourquoi répondons-nous à cet appel [non urgent]? » Et nous et notre superviseur n'avons aucun pouvoir de dire : « D'accord, je vais me permettre de déclasser cet appel pour accentuer l'urgence de celui-ci », [... C'est] pour des raisons de responsabilité. [...] **Nous n'avons aucun pouvoir. [Mettez] un protocole en place, et suivez-le.**
(Sam, responsable des communications)



Répercussions des EPPPM

Résignation

[...] lorsque vous parlez de préjudice moral, j'ai l'impression que c'est l'une de ces **érosions à long terme de votre volonté de défendre les choses**, absolument. Surtout dans ce genre de milieu de travail [...] il faut évaluer les risques et les avantages de certaines des décisions que l'on prend, non seulement pour soi-même, mais aussi pour ses collègues et pour les patients. Et après un certain temps, j'admets que vous arrêtez de vous en soucier.

(Anthony, responsable des communications)





Répercussions des EPPPM

Retrait de la vie sociale

J'ai laissé tomber un tas d'autres activités que je faisais, des activités bénévoles. [...] J'ai laissé tomber mes amis. Et **cela m'a coûté des amitiés**, parce que je me suis trop souvent désistée parce que je ne pouvais pas – je ne pouvais pas gérer.

Thea (ambulancière paramédicale)





Répercussions des EPPPM

Concept de soi

Ma plus grande plainte au sujet de [ma] profession, c'est l'impact qu'elle a sur moi en tant que personne. [...] Je me sens vraiment isolée et je me sens comme si je présumais le pire chez les gens, et je cherche toujours ce qui ne va pas chez les gens. [...] Pour moi, c'est un problème moral [parce que] **ce sont des aspects dégradés de moi qui sont humains, qui établissent des liens avec d'autres personnes.**

Pam (ambulancière paramédicale)





Répercussions des EPPPM

Concept de soi

Je n'ai jamais été aussi en colère que depuis probablement un an et demi. Ça ne fait pas du tout partie de ma personnalité. [...] Je n'aime pas ça. **Ce n'est pas qui je suis profondément.**

(Audrey, direction)



Répercussions des EPPPM

Concept de soi

Je n'aimais pas qui je devenais et ce que le système faisait de moi. Pour que je puisse vivre et fonctionner dans ce système, **j'ai dû enfreindre ma morale, et j'ai dû m'en fiche pour survivre. Et j'étais terrifiée de voir la personne que je devenais [...]. C'est mon âme qui est brisée** et qui est endommagée [...] par les choses difficiles que je vois et que je traite. Mais je pense que j'ai aussi été brisée par le système.

Brenda (ambulancière paramédicale)

Conclusions

Les EPPPM font partie de l'expérience du PSP



Les EPPPM sont souvent le produit de multiples facteurs qui se recoupent



Les EPPPM à méso-échelle et à macro-échelle sont plus difficiles à accepter parce qu'ils sont inattendus

A vertical navigation bar on the right side of the slide. It features a funnel icon at the top. Below the icon, there are four overlapping circular segments with text: 'Conclusions' (dark teal), 'Résultats' (medium teal), 'Méthodes' (light teal), and 'Introduction' (green).

- Conclusions
- Résultats
- Méthodes
- Introduction

Prochaines étapes:
Reconnaître les préjudices moraux et
gérer les EPPPM en milieu de travail

Reconnaître les préjudices moraux

- Les EPPPM n'entraînent pas tous des préjudices moraux
- Être attentif aux indices ou aux changements de comportement :
 - Isolement ou retrait
 - Manque de comportement déterminé
 - Colère ou agression
- Créer un espace sûr pour discuter des EPPPM ou des préjudices moraux
 - Reconnaître les tensions ou les difficultés morales inhérentes au travail
 - Faire preuve de patience et de compassion



Gestion des EPPPM en milieu de travail

- Approche à l'échelle de l'organisation et du système
 - Nécessite des réponses à l'échelle de l'organisation, de l'équipe et des personnes, ainsi que de la part des collectivités et des gouvernements
- Soutien social
 - Facteur de protection qui peut réduire les symptômes de problèmes de santé mentale
 - Promouvoir l'autogestion de la santé, la quête de sens personnel, les liens sociaux, l'absence de jugement
- Soutien par les pairs
 - Facteur de protection efficace après une exposition au traumatisme

Ressources de l'Institut Atlas


Détresse morale chez les travailleurs de la santé durant la pandémie de COVID-19:

Guide sur les préjudices moraux




 Centre d'excellence - TSPT
Financé par Anciens Combattants Canada

 Phoenix AUSTRALIA
CENTRE FOR POSTTRAUMATIC MENTAL HEALTH

 INSTITUT ATLAS POUR LES VÉTÉRANS ET LEUR FAMILLE

PRÉJUDICES MORAUX

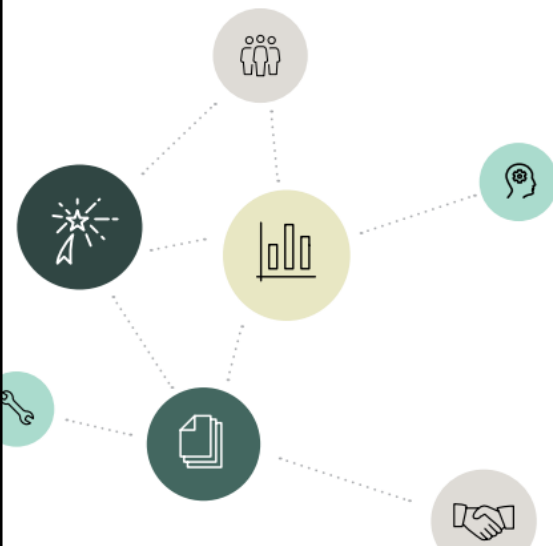
DE QUOI S'AGIT-IL ET QUE PEUVENT FAIRE LES DIRIGEANTS POUR Y REMÉDIER?

 INSTITUT ATLAS POUR LES VÉTÉRANS ET LEUR FAMILLE

GUIDE SUCCINCT

PROCÉDER À L'INVENTAIRE DE VOS RESSOURCES

VOIR LES CHOSSES SOUS UN ANGLE NOUVEAU



Gardez contact

COURRIEL

✉ Jean-michel.mercier@theroyal.ca

✉ atlasresearch@theroyal.ca

MÉDIAS SOCIAUX

f @atlasveteransca

t @atlasveteransca

in [linkedin.com/company/atlasveteransca](https://www.linkedin.com/company/atlasveteransca)

PRÉJUDICES MORAUX CHEZ LES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE AU CANADA

