GRC
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

GAZETTE

AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ POLICIÈRE DEPUIS 1939

GAGNANT DU PRIX OR MARCOM EN 2014

VOL.77, N° 3, 2015

TENDRE LA MAIN
STRESS CHEZ LES POLICIERS : ADAPTATION ET GUÉRISON

MONCTON PANSE SES BLESSURES
STRATÉGIES DE GUÉRISON DE LA GRC, DE LA VILLE ET DE LA COMMUNAUTÉ P. 12

DE BRAVES COMPAGNONS
UNE THÉRAPIE CANINE POUR LE SPT P. 14

LOIN DE CHEZ SOI
SOUTIEN À LA SANTÉ MENTALE DES POLICIERS EN MISSION P. 16

PARLER POUR APAISER LA DOULEUR
UNE SURVIVANTE D'UNE FUSILLADE SE CONFIE P. 22

À VOUS LA PAROLE
SONDAGE AUPRÈS DES LECTEURS P. 31

RCMP-GRC.GC.CA

Gendarmerie royale du Canada
Royal Canadian Mounted Police

Canada

GRC

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

CARRIERESGRC.CA

Un uniforme à votre nom vous attend.

Gendarmerie royale du Canada | Royal Canadian Mounted Police

Canada

GAZETTE

Au service de la communauté policière depuis 1939

Vol. 77, N° 3, 2015

Une publication de la Gendarmerie royale du Canada

DOSSIER

7 En route vers la préparation mentale
9 Débat de spécialistes : Que peut faire un service de police à l'égard du stress lié au travail?
12 Moncton recourt à une stratégie de guérison à facettes multiples
14 Un réconfort canin pour les policiers souffrant du SPT
16 Soutenir la santé mentale des policiers en mission internationale
18 Une étude pour améliorer les soins en santé mentale de la GRC
20 Stress et émotions dans les communications policières
22 Entretien avec la policière Ann Carrizales, survivante d'une fusillade
24 Adaptation et soutien mutuel policiers dans le Nord canadien

RUBRIQUES

4 Mot de la rédaction
5 Actualités
25 Les faits : Crimes contre la propriété
26 L'avis d'un expert : La cyberpsychologue Mary Aiken, l'inspiration derrière l'émission *CSI: Cyber*
28 À l'avant-scène
30 Pratique exemplaire : Une équipe mobile pour intervenir rapidement auprès des personnes en crise
31 Sondage auprès des lecteurs

GRC

POUR NOTRE BIEN À TOUS

Les articles sur la santé et la sécurité des policiers sont toujours appréciés par les lecteurs de la *Gazette*. En fait, depuis quelques années, ces articles se classent toujours parmi les plus consultés en ligne et les plus aimés et partagés dans les médias sociaux.

Le sujet préoccupe nos lecteurs de la communauté de l'application de la loi, avec raison puisque des études ont démontré que le stress et la nature sédentaire du travail policier représente des risques pour la santé.

C'est pourquoi nous avons lancé l'an dernier une série d'articles sur les initiatives santé de policiers. Cette série d'articles coïncidait avec le lancement de la stratégie quinquennale en matière de santé mentale de la GRC. C'est aussi pourquoi notre dossier ce mois-ci porte sur le stress, l'adaptation et la guérison.

La pierre angulaire de la stratégie est une formation obligatoire à l'échelle de la GRC, dans le cadre du programme « En route vers la préparation mentale ». Comme le précise Roxanne Beaubien dans l'article vedette, le programme ne vise pas seulement à gérer le stress lié au travail, mais aussi à sensibiliser les employés à la santé mentale, à dissiper les préjugés et à renforcer la résilience à long terme d'une manière positive.

Pourquoi ne pas avoir fait ça plus tôt? Dans son article sur les défis auxquels sont confrontés les membres de la GRC, Nicholas Carleton, Ph.D., explique que tout a été rendu possible grâce au récent changement culturel à l'appui de la santé mentale.

M. Carleton décrit aussi la façon dont le trouble de stress post-traumatique (TSPT) était perçu par l'armée canadienne avant qu'il devienne un diagnostic médical accepté. Le TSPT, un autre sujet chaud pour les policiers et les premiers intervenants, occupe une place importante dans notre dossier.

Dans ses articles, Amelia Thatcher explique que des militaires, des premiers intervenants et des membres de la GRC souffrant du TSPT adoptent des chiens d'assistance pour mieux gérer les effets du traumatisme qu'ils ont vécu. Elle décrit l'entraide entre la GRC, la Ville de Moncton et la communauté pour se remettre de la fusillade qui a tué trois membres de la GRC en juin 2014. Elle a aussi eu un entretien avec la policière texane Ann Carrizales, qui parle de son cheminement après avoir été tirée au visage et à la poitrine.

Enfin, notre dossier porte aussi sur les mesures prises par la GRC à l'appui de la santé mentale des policiers affectés aux missions internationales, sur le stress des répartiteurs au 911 et sur l'adaptation des policiers en affectation dans les régions isolées du Nord.

Outre ce dossier, ne manquez pas notre entretien avec la cyberpsychologue Mary Aiken, l'inspiration derrière l'émission *CSI: Cyber* diffusée sur CBS, qui donne à la collectivité de l'application de la loi des renseignements précieux sur l'exploitation sexuelle des enfants et le sextage.

Un autre article porte sur le jumelage de policiers avec des professionnels de la santé mentale à Hamilton (Ont.) en vue de combler les besoins des personnes en situation de crise.

Ce n'est qu'un autre exemple de l'importance accrue qu'accordent les policiers à la santé mentale, que ce soit pour s'entraider ou pour aider la population qu'ils protègent. ■

— Richard Vieira

SONDAGE AUPRÈS DES LECTEURS

Notre dernier sondage auprès des lecteurs remonte à plus de dix ans. Comme beaucoup de choses ont changé depuis, en particulier la façon dont les lecteurs lisent le contenu des médias, nous voulons obtenir vos commentaires sur la qualité du contenu actuel de la *Gazette* et savoir sous quelle forme vous recevez ou consultez le magazine. Vous trouverez plus d'information sur le sondage à la page 31.

GAZETTE

ÉDITRICE : Karyn Curtis

RÉDACTEURS EN CHEF : Richard Vieira, Katherine Aldred

COLLABORATEURS : Deidre Seiden, Amelia Thatcher

ÉDITEUR WEB : Richard Vieira

GRAPHISME : Lisa McDonald-Bourg

ADMINISTRATION ET DIFFUSION : Joan Cook

TRADUCTION : Services de traduction de la Direction générale, GRC

IMPRIMERIE : St. Joseph Communications

La *Gazette* (ISSN 1196-6513) est publiée en versions française et anglaise par la Direction des services de communication nationaux de la Gendarmerie royale du Canada, à Ottawa. La conception de la page couverture ainsi que les articles sont protégés par les droits d'auteur et aucune partie de cette revue ne peut être reproduite sans consentement écrit. Poste-publication, numéro de convention 40064068. La *Gazette* paraît quatre (4) fois par année et est distribuée gratuitement mais en nombre restreint aux services de police et aux organismes d'exécution de la loi. On conseille fortement de la faire circuler. On ne peut pas s'y abonner à titre personnel.

On vous prie de faire parvenir vos lettres, articles et commentaires à la rédactrice en chef de la *Gazette*. La rédaction se réserve le droit de faire la révision. © 2015 GRC.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :

Gazette de la GRC
73, promenade Leikin,
M8-1, pièce 801
Ottawa (Ontario) K1A 0R2
CANADA

Téléphone : 613-843-4570
Courriel : gazette@rcmp-grc.gc.ca
Internet : www.rcmp-grc.gc.ca/gazette

RESTEZ AU COURANT AVEC LA GRC

Visitez notre site Internet :
www.rcmp-grc.gc.ca

Suivez-nous sur Facebook :
www.facebook.com/grcrcmp

Suivez-nous sur Twitter :
@grcrcmppolice #gazettegrc

Visualisez nos vidéos sur YouYube :
www.youtube.com/rcmpgrcpolice

Abonnez-vous aux mises à jour RSS :
www.rcmp-grc.gc.ca/rss/index-fra.htm

DES POLICIÈRES CANADIENNES AIDENT À ENQUÊTER SUR DES CRIMES DE GUERRE AU CAMBODGE

par Amelia Thatcher

À l'autre bout de la terre, trois policières canadiennes enquêtent sur des crimes de guerre commis sous le régime des khmers rouges.

« Ce que nous faisons ici donne dans l'appareil judiciaire une voix aux survivants et aux millions de victimes du régime des khmers rouges », explique la cap. Bailey Gilarowski de la GRC, l'une des policières canadiennes envoyées dans ce pays d'Asie du Sud-Est.

Les khmers rouges y ont régné de 1975 à 1979 et ont été trouvés coupables de crimes contre l'humanité, notamment la mort de deux millions de Cambodgiens, par les Chambres extraordinaires au sein des tribunaux cambodgiens (CETC), établies pour juger les hauts dirigeants du régime.

Bien qu'il se soit écoulé 30 années depuis la chute du régime communiste et 10 années depuis la création des tribunaux, il reste encore de nombreux responsables à amener devant la justice.

C'est pourquoi la cap. Gilarowski, la sergente-chef Isobel Granger de la Police d'Ottawa et la détective Ana Jean Benefield de la Police de Vancouver y ont été déployées pour une mission d'un an sous l'égide du Programme policier d'opérations de paix internationales du Canada.

Cap. Bailey Gilarowski, GRC

La cap. Bailey Gilarowski entourée d'élèves-officiers de l'armée cambodgienne près de Phnom Penh.

Les trois femmes font partie d'un groupe international d'enquêteurs, d'analystes et de juristes dépêché auprès des CETC, une organisation chapeautée par le Cambodge et les Nations Unies.

Depuis janvier, elles essaiment des villages à partir de Phnom Penh, la capitale du Cambodge, pour recueillir les témoignages de victimes. Chaque mois, les policières consacrent entre 10 et 14 jours aux entrevues de survivants.

« J'ai entendu des histoires d'une tristesse et d'une violence inouïes, et pourtant, ces gens tiennent bon. Ils continuent de vivre, de travailler, et même de rire », raconte la dét. Benefield.

Les entrevues des policières seront versées au dossier d'enquête permanent du tribunal ainsi que dans les annales historiques du Cambodge.

« Le peuple cambodgien a survécu à l'horreur et son acharnement à tisser un avenir positif et plein d'espoir est un hommage à sa résilience », estime la cap. Gilarowski.

En mars, la serg.-chef Granger a aidé les CETC à accuser d'homicide et de crimes contre l'humanité un membre d'un duo de suspects. L'enquête est toujours en cours contre les deux et les équipes continuent de monter la preuve. ■

DE L'AIDE POUR LES ANCIENS MEMBRES SANS-ABRI

par Deidre Seiden

Les anciens membres de la GRC sans-abri peuvent maintenant obtenir l'aide dont ils ont besoin grâce à un récent partenariat.

L'an dernier, Anciens Combattants Canada (ACC) s'est joint à Veterans Emergency Transition Services (VETS) Canada, une organisation à but non lucratif créée pour aider les ex-militaires sans-abri ou à risque de le devenir.

Partout au pays, les bénévoles de VETS Canada aident ces derniers en personne, en ligne ou au téléphone à se rebâtir une vie sécuritaire et à devenir autosuffisants.

Lorsque la GRC a reconnu la nécessité d'élaborer sa propre stratégie d'aide pour ses anciens membres sans-abri, elle s'est associée à VETS Canada et à ACC pour qu'on cible aussi les anciens membres de la GRC qui ont besoin d'assistance.

Cela allait de soi pour la GRC, dit la serg. Kim Hendricken, agente de liaison de la GRC auprès d'ACC.

« Les membres de première ligne de la GRC doivent traiter avec les sans-abri du Canada, dit-elle. Ils sont bien placés pour diriger les ex-militaires et les anciens membres de la GRC vers VETS Canada afin de les aider à quitter la rue. »

À ce moment-là, un bénévole de VETS Canada accompagne la personne à chaque étape jusqu'à ce qu'elle soit en sécurité et qu'elle reçoive les soins et les services dont elle a besoin.

La serg. Hendricken espère sensibiliser davantage les policiers du pays au partenariat avec VETS Canada afin qu'ils portent une plus grande attention aux sans-abri et prennent le temps de déterminer s'il s'agit d'un ex-militaire ou d'un ancien membre de la GRC.

« La GRC connaît aussi ce genre de problème, dit-elle. Ces hommes et ces femmes ont servi les Canadiens avec fierté, et je crois qu'il est très important de prendre soin d'eux et de leur offrir le soutien dont ils ont besoin. » ■

UN NOUVEAU GROUPE D'ACTION PROMEUT LA CONCENTRATION AU VOLANT

par Deidre Seiden

À son arrivée dans le comté de Kings (N.-É.), il y a deux ans, l'insp. Chris MacNaughton a été surprise de croiser autant de conducteurs peu attentifs au volant.

« J'ai constaté que beaucoup de conducteurs utilisaient leur cellulaire tout en roulant », observe l'insp. MacNaughton, officière responsable du Détachement du District de Kings de la GRC.

Étant donné le nombre de jeunes décédés dans des accidents de la route attribuables à la distraction et à l'utilisation d'un cellulaire, les autorités provinciales ont fait de la sécurité routière une priorité. Mais l'insp. MacNaughton savait que des mesures répressives ne suffiraient pas : il fallait alerter la population à propos des dangers de la distraction au volant.

Elle s'est associée au serg. Andrew Buckle, chef des services de la circulation de Annapolis Valley, dans le détachement voisin de Wolfville, pour former un comité de lutte contre la distraction au volant.

« Composé de partenaires locaux, nationaux et d'étudiants, ce comité à base communautaire vise à enrayer, à l'échelle locale, le problème de la distraction au volant, expose le serg. Buckle. Notre but est de réduire le nombre de décès et de blessures graves qui en découlent. »

Brian Taylor Photography

Lors du lancement de la campagne « Focus and Drive » dans le comté de Kings (N.-É.), des policiers distribuent des affiches en incitant les automobilistes à éviter toute distraction au volant.

À cette fin, le comité a élaboré un plan d'action baptisé « Focus and Drive ».

Il a organisé un concours dans les écoles de la région pour le choix d'un logo et d'une affiche. Le dessin gagnant a servi à faire des autocollants pour véhicules, des porte-clés et des affiches qui sont distribués aux automobilistes depuis le jour où l'initiative a été lancée.

Le comité, qui fait diffuser des messages d'intérêt public sur des chaînes de radio locales, songe à installer des panneaux de signalisation dans tout le comté.

Comme la distraction au volant est un problème qui concerne tous les groupes d'âge, il a mis sur pied un atelier d'information adapté aux habitudes de pensée de chaque auditoire cible, des élèves du secondaire aux gens du troisième âge. À chaque atelier, les présentateurs apportent un simulateur de conduite conçu et fabriqué par le Détachement du District de Kings.

« Et on ne fait que commencer, prévient l'insp. MacNaughton. Notre objectif est de faire en sorte que chaque résident du comté se dise "Non, moi, je ne serai pas distrait au volant". » ■

PROTÉGER LES FRONTIÈRES D'ASIE DU SUD-EST

par Amelia Thatcher

Seul le tiers des quelque trois milliards de personnes qui voyagent à l'étranger chaque année fait l'objet de vérifications dans le système d'INTERPOL, faute de technologie dans de nombreux pays.

Mais l'heure est à l'évolution dans neuf pays d'Asie du Sud-Est, où, au terme d'une opération d'INTERPOL soutenue par le Canada, des organismes d'application de la loi sont mieux outillés pour cibler les terroristes, resserrer la sécurité frontalière et poursuivre des fugitifs à l'étranger.

Menée en mars dernier, l'opération Sunbird a été le couronnement de plus d'une année de formation donnée par INTERPOL à des policiers de Brunei, du Cambodge, de l'Indonésie, du Laos, de la Malaisie, du Myanmar, des Philippines, de la Thaïlande et du Vietnam.

En l'espace d'une semaine, les autorités de ces pays ont publié des notices sur des fugitifs et vérifié plus de 500 000 passeports dans les bases de données d'INTERPOL à divers aéroports et postes frontaliers terrestres et maritimes. Bilan : arrestation de deux criminels internationaux, signalement de 16 voyageurs pour activité criminelle.

L'agent Ross Cameron de la Police provinciale de l'Ontario, enquêteur à INTERPOL Ottawa, faisait partie des quatre Canadiens recrutés pour l'opération.

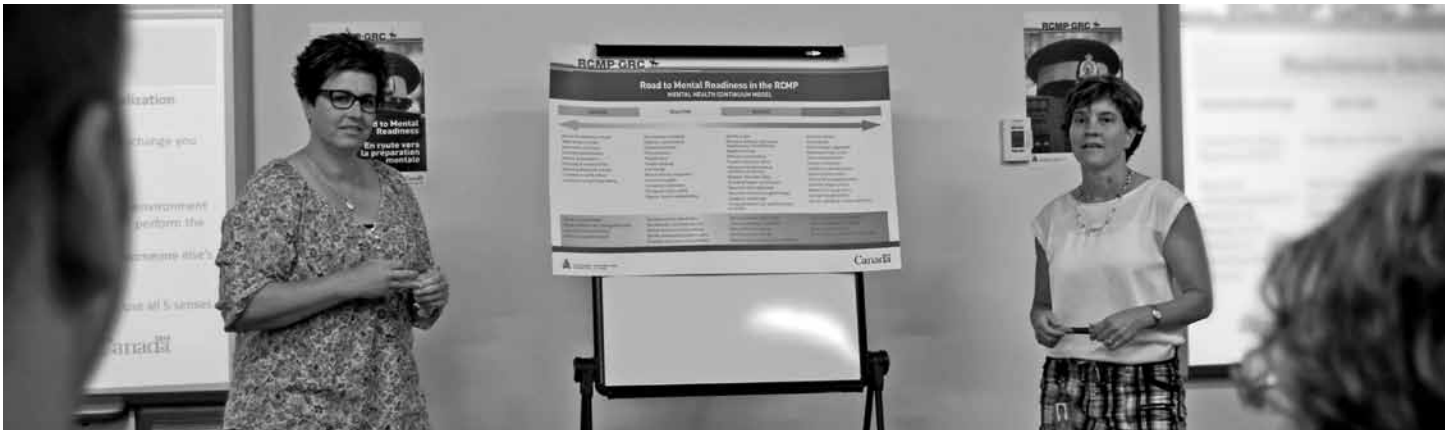
À Brunei et Singapour, où il a passé plusieurs semaines, l'agent Cameron a contribué en qualité d'expert à former plus de 100 policiers aux techniques et à l'utilisation d'outils d'enquête servant à lutter contre le terrorisme.

« La formation que nous offrons est facile à mettre en pratique. Une fois l'opération terminée, le travail se fait en autonomie », explique-t-il.

Dans ce genre d'opérations, INTERPOL fournit aux pays en développement des outils technologiques, notamment des lecteurs de passeport et des connexions à ses bases de données.

« D'un point de vue altruiste, nous prodiguons soutien et savoir-faire à ces pays pour les aider à renforcer leurs capacités policières. D'un point de vue canadien, nous créons des partenariats qui augmentent notre visibilité sur la scène internationale », précise l'agent Cameron.

Mark Mulligan, analyste d'enquête et gestionnaire de projet à INTERPOL Ottawa ayant assisté l'agent Cameron à distance, affirme que les techniques enseignées par des experts comme ce dernier peuvent être appliquées à divers aspects de l'application de la loi partout dans le monde. ■



GRC

La serg. Liane Vail (à gauche), conceptrice et directrice du projet pilote RVPM au Nouveau-Brunswick, en explique le continuum à couleurs.

SUR LE CHEMIN DU MIEUX-ÊTRE

UN PROGRAMME DE LA GRC FAVORISE LA SANTÉ MENTALE

par Roxanne Beaubien

Ils se réunissent pour parler d'un sujet que la plupart des gens préfèrent éviter.

Pour certains, c'est la première fois qu'ils en abordent les répercussions — sur eux, leur famille, leurs amis et leurs collègues, bref sur tous ceux qui les aiment — et qu'ils expriment leur douleur, leur culpabilité, voire leur colère d'avoir laissé les choses aller si loin. Pour d'autres, c'est la première fois qu'ils en mesurent tout le potentiel destructeur.

Il s'agit d'un atelier de quatre heures qui pourrait changer la vie des participants ou leur façon de voir certains membres de leur entourage. Il y aura des prises de conscience et peut-être des larmes; de l'honnêteté, de la compassion et, du moins l'espèrent-ils, de la compréhension.

La séance a lieu dans une salle de classe, une salle de réunion ou un coin-repas dans un immeuble de la GRC quelque part au Nouveau-Brunswick. Une bonne vingtaine de personnes y participent afin de discuter d'un sujet qui met bien des gens mal à l'aise : la santé mentale.

La GRC au Nouveau-Brunswick a tenu des dizaines de séances de ce genre dans le cadre du projet pilote de deux ans intitulé « En route vers la préparation mentale » (RVPM), dont l'organisation a récemment appuyé sans réserve la mise en œuvre nationale cette année, à titre de formation obligatoire pour tous les employés.

« Le stress et les troubles mentaux d'origine professionnelle sont des réalités qui touchent à la fois les membres réguliers et le personnel civil, et que notre organisation prend très au sérieux », affirme le comm. adj. Gilles Moreau, champion national de la santé mentale à la GRC. « Les employés doivent savoir qu'ils ne seront pas mal vus s'ils reconnaissent être aux prises avec une situation au travail ou à la maison qui nuit à leur santé mentale. »

L'an dernier, la GRC a annoncé sa stratégie quinquennale en matière de santé mentale, qui prévoit des initiatives pour sensibiliser le personnel, éliminer les préjugés et simplifier les politiques afin de favoriser la reconnaissance des problèmes de santé mentale et le soutien des personnes qui éprouvent des difficultés liées au stress ou à un trouble psychologique.

RENFORCER LA RÉSILIENCE

L'initiative RVPM a pour but de sensibiliser les employés à la santé mentale et de les aider à maintenir leur résilience psychologique de façon saine et positive.

La GRC au Nouveau-Brunswick s'est alliée avec le ministère de la Défense nationale en 2012 afin d'élaborer un atelier fondé sur le programme RVPM de ce dernier.

« L'atelier favorise une bonne santé mentale à long terme chez tous les employés afin de mieux les préparer aux défis d'une carrière dans le domaine policier », explique la serg. Liane Vail, qui a conçu et dirigé le projet.

L'initiative RVPM s'appuie sur le continuum de la santé mentale, une échelle à couleurs qui illustre les comportements propres aux quatre états psychologiques :

- Santé (vert) — changements d'humeur normaux, attitude positive, bon rendement, pratique d'activités physiques et sociales, etc.;
- Réaction (jaune) — irritabilité, émotivité, insomnie, diminution des activités, consommation régulière mais contrôlée d'alcool ou de drogues, etc.;
- Blessure (orange) — colère, désespoir, attitude négative, repli sur soi, consommation d'alcool ou de drogues difficile à contrôler, etc.;
- Maladie (rouge) — dépression, pensées suicidaires, incapacité à exécuter des tâches ou à se concentrer, isolement à la maison, toxicomanie, etc.

RECONNAÎTRE LES SIGNES

On part du principe que si les employés se voient ou voient un collègue passer du vert à l'une des autres couleurs, il y a moyen d'intervenir pour favoriser un retour à la santé.

Chaque atelier est présenté par deux animateurs : un pair et un professionnel de la santé mentale, par exemple un psychologue, une infirmière spécialisée en psychologie ou un travailleur social.

Le serg. Scott Sawyer, pair animateur au quartier général de la GRC à Fredericton (N.-B.), souffre lui-même de stress post-traumatique chronique. C'est un fervent adepte du programme.

« J'ai été dans l'orange et le rouge pendant des années, dit-il. Si j'avais suivi la formation plus tôt, j'aurais peut-être reconnu les signes plus rapidement et évité un épuisement total. Je trouve donc cet atelier pas mal important pour tout le monde. »

Pour lui, le déclic s'est fait lorsqu'il a appris comment le cerveau réagit à un stress ponctuel ou soutenu, plus précisément quand il a compris le rôle que joue le noyau amygdalien, situé dans le lobe temporal, dans l'instinct de fuite ou d'immobilisation déclenché par les situations de traumatisme ou de grand stress.

« Quand on comprend, on peut gérer ses réactions au lieu de les subir. On sait alors comment le stress se manifeste, comment y faire face et comment organiser ses pensées. »

L'atelier RVPM a également amené le serg. Sawyer à changer ses façons de faire en tant que gestionnaire.

« J'aborde maintenant les problèmes de santé mentale d'une tout autre façon et je les décèle plus rapidement, ce qui accélère le rétablissement », précise-t-il.

GÉRER LE STRESS

L'atelier comporte quatre modules qui portent sur la santé mentale à la GRC, la réaction de stress, la résilience et les ressources offertes en milieu de travail. Les participants y apprennent :

- que le stress est une réaction naturelle du corps et qu'il peut être positif;
- que la réaction du corps aux situations de grand stress est un instinct qui vise à le protéger contre le danger et qui n'obéit à aucune pensée rationnelle;
- qu'une trop longue exposition à un stress excessif peut être dommageable;
- qu'il faut essayer de comprendre et de gérer le stress, plutôt que de le prévenir.

Les stratégies de gestion figurent au premier plan de la formation, note Julie Devlin, psychologue à la clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel de Fredericton et animatrice de l'atelier RVPM.

Une étude qu'elle a réalisée avec l'Université Dalhousie et l'Université du Nouveau-Brunswick sur la prévalence de ces traumatismes et les facteurs de protection connexes appuie la méthode de renforcement de la résilience présentée lors de l'atelier RVPM.

« Je pense que cet atelier peut être très utile à bien des employés de la GRC, poursuit-elle. Il leur apprend comment maîtriser leurs réactions face à ce qui se passe autour d'eux. »

APPORTER UN SOUTIEN CONCRET

C'est aussi une expérience très gratifiante pour Julie Devlin.

« L'atelier montre qu'on peut vivre un traumatisme et en guérir. C'est vraiment une expérience enrichissante, sur les plans tant professionnel que personnel, car je vois des personnes en difficulté apprendre comment s'en sortir et comment la GRC peut les aider. »

Claire Gibson, analyste civile à la GRC depuis 13 ans, est pair animateur. Pour elle, un des éléments clés de l'atelier tient à la légitimité qu'il reconnaît à tous les types de stress.

« Qu'il soit d'origine opérationnelle, professionnelle ou personnelle, on y accorde la même importance », constate-t-elle.

Elle a d'ailleurs observé un changement chez ses collègues depuis l'introduction du programme au Nouveau-Brunswick.

« Il montre que les problèmes de santé mentale n'ont rien d'anormal et s'attaque aux préjugés les concernant, souligne-t-elle. Le fait que les gens commencent à en parler est bon signe. »

Les moments qui la marquent le plus sont ceux où elle voit naître la compréhension.

« Les participants savent alors où ils se trouvent sur le continuum et où trouver de l'aide s'ils en ont besoin », résume-t-elle.

JUMELER DES PAIRS ANIMATEURS À DES PROFESSIONNELS

Le lancement du programme RVPM à l'échelle du pays s'accompagnera d'une série d'ateliers de formation à l'intention des employés et des professionnels de la santé mentale qui feront office d'animateurs. La présence des deux types d'animateurs est essentielle, estime Liane Vail.

« Le pair animateur apporte la crédibilité, et le professionnel de la santé mentale, le savoir médical. L'un peut décrire ce qui arrive et l'autre peut expliquer pourquoi. »

Selon Julie Devlin, qui observe de l'extérieur le travail qu'effectue la GRC au chapitre de la santé mentale, y compris dans le cadre du programme RVPM, le lancement de la stratégie organisationnelle en la matière a eu l'effet d'une vague de fond.

« La façon d'aborder les questions de santé mentale a complètement changé depuis un an et demi », note-t-elle, ajoutant que davantage de membres de la GRC, dont certains en service actif, fréquentent maintenant sa clinique, chose que bien des personnes qui souffrent hésitent à faire.

« Cette hausse ne signifie pas forcément que plus de personnes sont atteintes, nuance-t-elle. Peut-être qu'elles sont juste plus nombreuses à sentir que le tabou est brisé et qu'il n'y a aucune honte à avoir besoin d'aide. » ■

LA STRATÉGIE EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE DE LA GRC

Outre le programme En route vers la préparation mentale, la stratégie comprend :

CONTINUUM DE LA SANTÉ MENTALE

Un tableau par code de couleur qui répertorie les signes et les comportements possibles associés à divers états de santé mentale.

TROUSSE MA SANTÉ MENTALE

Comprend de l'information à l'intention des employés pour les aider à reconnaître les signes de maladie mentale et à déterminer lorsqu'il faut demander de l'aide, et les programmes et services disponibles pour traiter la maladie mentale.

TROUSSE JE NE ME RECONNAIS PAS

Comprend des outils et des ressources qui aident à informer les employés, à susciter des discussions et à améliorer le milieu de travail.

COORDONNATEUR DU SOUTIEN PAR LES PAIRS

Informe les employés sur la vaste gamme de services qui leur sont offerts.

TROUSSE D'OUTILS À L'INTENTION DES GESTIONNAIRES

Conçue pour aider les employés à donner un bon rendement au travail et à prendre soin d'eux-mêmes.

GRC

Être fort est une question de survie pour les policiers, mais la véritable force réside dans la connaissance de la santé mentale, affirme le surint. Guy Rook.

QUE PEUT FAIRE UN SERVICE DE POLICE À L'ÉGARD DU STRESS AU TRAVAIL?

LES SPÉCIALISTES

- **Surint. Guy Rook, chef du District Nord-Est et champion de la santé mentale en Ontario, GRC**
- **Patrick Baillie, Ph. D., Services psychologiques, Service de police de Calgary**
- **David Dingley, psychologue agréé, Maple Ridge (C.-B.)**
- **Sarah Creighton, chef de police adjointe, Formation, Perfectionnement et Mieux être des employés, Service de police de San Diego**

SURINT. GUY ROOK

« Parlons santé mentale » est la devise officieuse et la première étape de la stratégie en santé mentale de la GRC en Ontario. Parler santé mentale au travail semblait simple et évident, tellement évident qu'on peut se demander en quoi cette stratégie est novatrice.

En Ontario, la GRC fait face à un nombre inhabituellement élevé d'enquêtes relatives à la sécurité nationale et de pressions budgétaires. En découlent incertitude et imprévisibilité, mais aussi, éloignement du lieu de travail habituel et du foyer pour de nombreux employés détachés.

C'est ce qui nous a amené à croire qu'il fallait sans tarder parler de santé mentale à titre préventif afin de gérer le haut niveau de stress et d'anxiété que nous étions nombreux à éprouver.

Nous avons donc organisé des séances pour informer les membres des services et des outils de santé mentale à leur disposition. Nous avons aussi présenté des techniques de gestion du stress propices au développement de la résilience, parlé de stigmatisation et raconté notre histoire personnelle pour montrer que les difficultés personnelles et professionnelles sont tout à fait normales.

Plus de 1 480 participants ont assisté aux 40 séances offertes en six mois. En général, leurs commentaires étaient positifs et similaires. Mais le plus important est que ces séances nous ont permis d'apprendre ceci :

1. Plus que le travail lui-même, la nocivité d'un milieu de travail et l'oppression des superviseurs rendent difficile le maintien d'une bonne santé mentale.
2. Les préjugés et le manque de connaissances ou d'expérience sont des obstacles à la nécessité et au désir de parler ouvertement et avec confiance de santé mentale.
3. La forte réticence de certains à obtenir de l'aide d'autres personnes ou de l'organisation s'explique par la peur des conséquences qui pourraient en

découler.

4. Nous avons de nombreux services et systèmes de soutien efficaces en matière de santé mentale qu'il faut mieux faire connaître afin qu'ils soient plus utilisés.

Les superviseurs doivent être les défenseurs de la santé mentale. Pour soutenir leurs employés, il est important qu'ils aient des connaissances dans le domaine, qu'ils se montrent empathiques et qu'ils s'élèvent contre les fausses croyances ou les stéréotypes négatifs véhiculés à l'endroit de la santé mentale.

Le public s'attend de la police qu'elle assure la sécurité, qu'elle affronte la violence et l'intimidation et qu'elle prenne en charge les situations qui ne sont que terreur et chaos pour les autres.

Nous apprenons à être forts parce que notre survie sur le terrain en dépend et nous appliquons ce même principe au bureau. Les membres de services de police, employés de soutien y compris, doivent répondre à des normes et à des attentes des plus élevées tout en gérant des exigences conflictuelles.

La force véritable ne réside cependant pas dans le déni ou les apparences d'invincibilité. Elle réside plutôt dans le fait de savoir ce qu'est la santé mentale et ce qu'il faut faire pour en prendre soin, ainsi que dans la capacité de faire preuve d'attention et de respect les uns envers les autres. Celui qui souhaite exceller dans ses fonctions de supervision opérationnelle doit être attentionné et bien informé, et ne doit pas hésiter à parler de santé mentale et à dissiper les préjugés.

PATRICK BAILLIE, PH. D.

De nos jours, on reconnaît et on accepte beaucoup plus le stress lié au travail policier. Nombre de services de police canadiens estiment nécessaire de surveiller et de soutenir la santé mentale de leurs membres.

Un programme de services psychologiques n'est efficace que si les attitudes changent et que si la culture organisationnelle repose sur des relations positives. Lorsqu'une organisation invite ses membres à recourir à un tel programme, que des fonds suffisants y sont affectés et que les dirigeants clés de l'organisation disent ouvertement que c'est leur volonté d'obtenir de l'aide qui a sauvé leur carrière, leur mariage, leur famille et parfois même leur vie, un tel programme prend alors de l'expansion.

Les services psychologiques (SP) du Service de police de Calgary (SPC) bénéficient du soutien de nombreuses parties, dont l'association des policiers de Calgary, la section opérationnelle des ressources humaines (et santé au travail), des membres chevronnés et les principaux membres de la direction du SPC ainsi que divers clients prêts à témoigner de leur expérience et à encourager le recours aux services.

Nous protégeons farouchement le caractère confidentiel du programme, nécessaire aux employés pour se confier avec assurance, et nous ne sommes aucunement associés à quiconque risquerait de compromettre ce principe éthique clé.

Les membres du SPC et leurs familles ont droit à une gamme variée de services et de fournisseurs qui connaissent bien le travail et le milieu policiers, ce qui selon nous contribue à la crédibilité des services.

Les SP essaient de répondre aux divers besoins de ceux qui font appel à eux, en offrant par exemple :

- counselling individuel, conjugal et familial;
- consultation psychiatrique rapide d'un médecin naturopathe interne;
- dépistage psychologique et évaluations de santé mentale annuelles pour les membres affectés à des tâches particulièrement difficiles, dont les enquêtes sur l'exploitation d'enfants sur Internet et les enquêtes d'infiltration à long terme;
- fournisseurs de soins au centre-ville et en banlieue.

Les SP relèvent directement du chef de police et bénéficient, depuis leurs débuts il y a plus de 25 ans, du solide soutien des chefs qui se sont succédé à la tête du service, dont Rick Hanson et Paul Cook. De tels services sont bien sûr coûteux, mais les économies manifestes qu'en a tirées le SPC résultent d'une baisse du taux d'absentéisme et d'autres dépenses en soins de santé.

La réussite des SP s'explique principalement par la disparition des croyances erronées qui entouraient la santé mentale. Les programmes qui s'attaquent directement aux préjugés — comme le font Cause pour la cause de Bell et d'autres initiatives de la Commission de la santé mentale du Canada — contribuent à modifier les mentalités.

La volonté de certains services de police d'agir à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel, dont le syndrome de stress post-traumatique, a permis de contrer la perception voulant que ces traumatismes font tout simplement partie du travail. Des programmes novateurs tels En route vers la préparation mentale, adopté par le SPC, offre des outils proposant des façons de lancer la discussion sur la santé mentale en milieu de travail.

Il y a 20 ans, la majorité des services psychologiques étaient offerts aux conjoints et aux enfants des employés, les employés eux-mêmes étant plutôt réticents à y avoir recours par peur de compromettre leurs chances d'avancement ou par simple déni de problèmes pourtant évidents.

Aujourd'hui, près du quart des membres assermentés font appel aux SP chaque année et sont aiguillés vers les services dont ils ont besoin, ce qui laisse croire à une forte baisse de la stigmatisation entourant le recours à de tels services.

DAVID DINGLEY, PSYCHOLOGUE AGRÉÉ

En tant que psychologue-conseil au privé, je rencontre une vingtaine de policiers chaque semaine. Nombre de mes clients m'ont expliqué ouvertement ce que leur employeur aurait pu faire différemment pour les aider à gérer le stress au travail.

« Si vous attendez d'une personne qu'elle vous défende au point d'en mourir, vaut mieux alors s'intéresser à elle sur le plan personnel. » C'est ce que m'a confié un officier supérieur après avoir assisté à une enquête publique sur les actions et décisions de certains employés.

Ces employés étaient visiblement troublés et dépassés par cette expérience. Mon client les a simplement écoutés en leur manifestant attention et soutien.

Chacun d'eux lui a dit qu'il avait été le seul de la partie patronale à avoir agi ainsi, dans les deux ans suivant l'incident, et que personne n'était à l'audience pour leur offrir une assistance émotionnelle quelconque.

Très souvent, on me dit que les services de police devraient poser des gestes simples qui témoignent d'un véritable souci pour la santé psychologique de leurs employés.

Certains de mes clients se sont épuisés, ont compromis leur santé physique et mentale et ébranlé leurs relations avec leur famille.

Récemment, un membre consciencieux a développé le trouble de stress

post-traumatique chronique; ses symptômes psychologiques sont typiques, mais il montre des symptômes physiques graves.

Pendant des années, ce membre a travaillé dans un service très spécialisé où la lourde charge de travail était attribuable au sens des responsabilités et au dévouement de ses membres.

Le service ne faisait aucun débriefing, écartant ainsi la possibilité d'évaluer l'incidence du stress et de mettre en œuvre des stratégies d'adaptation en conséquence alors que les effets du travail étaient manifestes.

Un autre membre dévoué est récemment venu me voir parce qu'il venait de prendre conscience qu'il gérait mal sa vie personnelle. Jamais il n'avait pensé, m'a-t-il confié, qu'il devrait un jour consulter un professionnel comme moi, car à ses yeux, c'était là un signe de faiblesse.

Il s'était éloigné de sa conjointe et de sa famille et ne jouissait plus de la vie. Il ne voulait pas mettre fin à sa vie et c'est ce qui l'a amené à demander de l'aide. Il avait essayé de gérer les agents de stress en tentant de les oublier. Lorsque je lui ai demandé quelles étaient ses autres stratégies, il m'a répondu qu'il n'en connaissait pas.

Si ma mémoire est bonne, aucun policier ne m'a dit avoir suivi une formation sur la gestion des répercussions de son travail. Je comprends que la santé mentale n'est pas la raison d'être des services de police, mais je crois fermement que des conséquences graves pourraient être évitées par une formation sur des stratégies de gestion du stress simples et efficaces.

Les services de police pourraient grandement aider leurs employés à gérer le stress au travail en leur offrant de la formation sur les stratégies de base, en sachant reconnaître les employés qui dépassent leurs limites, en démontrant leur empathie par des gestes simples et en s'attaquant à la mentalité et au climat organisationnels qui font que demander de l'aide est mal perçu.

SARAH CREIGHTON, CHEF DE POLICE ADJOINTE

Le stress, qu'il découle d'un traumatisme ponctuel, de l'effet cumulatif d'une série d'événements, voire de tracasseries administratives, taxe lourdement nos effectifs.

Plus que jamais, le stress professionnel nous accompagne au foyer, et le stress familial s'insinue dans notre travail. Sollicités de toutes parts, nous payons en outre un lourd tribut pour la technologie qui nous maintient en contact étroit avec toutes les sphères de notre vie.

La volonté de certains services de police d'agir à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel, dont le syndrome de stress post-traumatique, a permis de contrer la perception voulant que ces traumatismes font tout simplement partie du travail.

Les responsables de police à l'esprit novateur n'en reconnaissent pas moins que le stress est inhérent à notre travail, surtout à une époque de compressions rigoureuses. Dans le contexte policier actuel, un leadership efficace repose sur la détermination et la diffusion des ressources efficaces de gestion du stress, qu'il soit d'origine professionnelle ou non.

Une démarche holistique de gestion du stress pourrait donner naissance à une génération de policiers qui sentent que leur organisation se soucie d'eux et qui ne sauraient faire autrement que de gérer leur stress en conséquence.

Si l'appel à l'aide suscite encore une réticence chez certains de nos collègues, l'idée que le stress peut et devrait être géré de façon dynamique, notamment par la prestation de ressources confidentielles, voilà ce qu'une nouvelle culture du milieu policier devrait englober.

On doit sensibiliser les recrues aux conséquences du stress et aux ressources confidentielles existantes, pendant leur formation et tout au long de leur carrière.

On devrait aussi informer les membres de leur famille et leur offrir des ressources directement, sans qu'il leur soit nécessaire de passer par leurs proches dans la carrière. L'adaptation des membres de la famille au nouveau mode de vie de l'être cher a une incidence directe sur le mieux-être du policier.

Il faut diffuser des affiches, des dépliants, des sites Web et tout support comportant de l'information sur les ressources dans chaque poste de travail. Les services de police devraient également rappeler aux employés les ressources disponibles par l'entremise d'ateliers sur le mieux-être, au début des quarts de travail et dans toute autre tribune pertinente.

Les séances d'aide après un stress causé par un incident critique doivent être offertes spontanément, et non pas seulement à la demande du membre. Ces séances traduisent la reconnaissance tacite de la part de l'organisation de l'incidence du stress et sa volonté de soutenir les parties concernées.

Il est important d'offrir un éventail de ressources. Ce ne sont pas tous les membres qui souhaitent consulter un psychologue ou un aumônier. Un membre affecté au soutien des pairs pourrait être davantage indiqué.

Qu'il s'agisse du soutien informel par les pairs ou des services d'un psychologue, d'un médecin, d'un aumônier, d'un conseiller en toxicomanie ou financier, ceux-ci devraient être offerts au policier et à sa famille gratuitement, et dans les conditions de confidentialité prévues par la loi. ■

MONCTON PANSE SES BLESSURES

UNE STRATÉGIE DE GUÉRISON À FACETTES MULTIPLES

par Amelia Thatcher

Il faut parfois quelques secondes pour qu'une tragédie survienne et des mois pour s'en remettre.

Les résidents de Moncton (N.-B.) en savent quelque chose; ils viennent de souligner le premier anniversaire de la fusillade ayant fait trois morts et deux blessés chez les policiers de la GRC.

La crise a touché tout le monde : les agents de la GRC qui ont pourchassé le tireur, les premiers intervenants qui ont pris en charge les victimes et les membres de la communauté qui sont restés en confinement pendant plus de 30 heures.

Même si le tireur a été condamné à l'emprisonnement à perpétuité, les répercussions de ses actes se font sentir encore aujourd'hui.

« Nous savons assurément que des gens ici ont encore besoin de soutien », affirme Laurann Hanson, gestionnaire des ressources humaines à la Ville de Moncton.

Pendant les jours, les semaines et les mois qui ont suivi la fusillade, une foule de ressources ont été mises à la disposition de tous à Moncton, tant les policiers que les résidents.

UN HEUREUX HASARD

Fait surprenant, des plans de rétablissement avaient été entrepris avant la tragédie à Moncton.

En effet, une semaine seulement avant la fusillade, Andrew Easton, un cadre du ministère de la Sécurité publique du N.-B., a assisté à une conférence à Boston sur les mesures d'intervention et de rétablissement de la Ville à la suite de l'attentat à la bombe au marathon en 2013.

La conférence a été organisée par une des têtes dirigeantes des mesures d'urgence aux É.-U., Richard Serino, ancien chef des services médicaux d'urgence de Boston et ancien administrateur adjoint de la Federal Emergency Management Agency (FEMA). M. Serino s'est occupé de certaines des crises les plus graves qu'ont connues les É.-U., dont l'attentat de Boston et l'ouragan Sandy en 2012.

À la conférence, M. Easton et plusieurs hauts fonctionnaires canadiens ont assisté à l'exposé de M. Serino sur la gestion des catastrophes. Ils ignoraient alors que les leçons tirées à la conférence s'appliqueraient à une tragédie qui allait se produire quelques jours plus tard à Moncton.

LA COLLABORATION EST DE MISE

Comme la ville n'avait jamais connu une tragédie de cette ampleur, les dirigeants ont dû faire des pieds et des mains pour obtenir des conseils.

« Nous devions bien sûr trouver quelqu'un à qui parler et étions prêts à recevoir toute l'aide et tous les conseils que nous pouvions obtenir », affirme Mme Hanson.

Andrew Easton a demandé l'aide de Richard Serino, qui a tout de suite constaté des similitudes entre la tragédie de Moncton et l'attentat à la bombe au marathon de Boston, qui ont tous deux été suivis d'un confinement et d'une chasse à l'homme. Les deux événements ont eu des répercussions sur les policiers, les premiers intervenants et les membres de la communauté.

« J'ai pu transmettre certaines des leçons que j'avais tirées de mon expérience », explique M. Serino.

Ce dernier a souligné l'importance d'aider les personnes touchées par la crise, même après l'incident.

« Il importe de pouvoir recourir à des ressources et à du soutien pour pouvoir aider les survivants et les autorités municipales à guérir et à se concentrer sur le positif », soutient-il.

L'INTERVENTION DES AUTORITÉS MUNICIPALES

Dans les heures suivant la fusillade, les responsables de la province du N.-B. ont communiqué avec les autorités à Moncton pour leur offrir d'entrer en contact avec M. Serino.

On souhaitait ainsi que les autorités aillent chercher le soutien approprié pour ceux qui en avaient besoin et que les citoyens sachent comment obtenir de l'aide dans les semaines et mois à venir.

« Nous en avons tiré une grande leçon », affirme Laurann Hanson.

Elle a vraiment saisi la nécessité de fournir des ressources communautaires lorsqu'elle a entendu des collègues vivant dans le secteur touché raconter leur expérience. Elle s'est rendu compte que tout le monde n'avait pas accès à des programmes d'aide en santé mentale.

« J'ai compris que ça aurait des conséquences néfastes sur les gens de la communauté s'ils n'obtenaient pas d'aide », ajoute-t-elle.

Elle n'a pas tardé à trouver les ressources disponibles à l'échelle locale et elle a communiqué avec les fournisseurs de soins de santé mentale de la région. Deux réseaux de santé, Horizon et Vitalité, se sont associés à la Ville pour offrir des services spécialisés.

« Les fournisseurs de soins présument,

Des policiers et des membres de services d'urgence participent à un barbecue avec des résidents de Moncton à l'église presbytérienne St. Andrews, près du lieu de la fusillade, après un défilé symbolisant la résilience le jour du premier anniversaire de la tragédie.

Ville de Moncton

à tort, que tout le monde connaît les services offerts et sait comment les obtenir », explique Kathleen Buchanan, coordonnatrice du réseau Horizon.

En collaboration avec la Ville, Horizon a créé une brochure d'information sur la santé mentale annonçant les ressources offertes dans la région. Plusieurs mois après la tragédie, on a fait parvenir la brochure dans les résidences et les commerces à l'intérieur et autour de la zone de confinement.

« La tragédie a bouleversé tout le monde. Les gens réagissent tous différemment, c'est pourquoi il est important de mettre en place des services d'aide officiels », soutient Dawn Arnold, conseillère générale de la Ville de Moncton.

Ville de Moncton

Des résidents ont planté 125 arbres dans le cadre du projet d'embellissement de la promenade Hildegard, où la fusillade et le confinement ont eu lieu.

SUR LA VOIE DE LA GUÉRISON

Richard Serino a également fait valoir l'importance d'organiser des services commémoratifs et des veilles pour rendre hommage aux victimes et aider les gens à tourner la page.

À Moncton, des activités commémoratives ont été organisées par les résidents, à la discrétion de ceux-ci. Dawn Arnold a fait partie d'un comité qui a décidé de planifier ses propres activités en fonction des besoins particuliers de la communauté.

« Les gens voulaient tous faire quelque chose, se souvient Mme Arnold. Quand un événement tragique survient, les gens veulent agir de façon positive pour en enrayer le négatif. »

Les résidents ne voulaient pas dans leur quartier d'un monument commémoratif qui leur rappellerait la fusillade. Ils ont plutôt mis de l'avant un projet d'embellissement de la promenade Hildegard, où les résidents ont été confinés.

En mai dernier, les résidents ont planté 125 arbres des deux côtés de la rue, dont des bouquets de trois érables rouges en hommage aux trois gendarmes tués. De nombreux membres de la GRC en tenue civile ont aidé à planter les arbres.

« Les membres de la communauté sont très unis et veillent les uns sur les autres, affirme Mme Arnold. Je pense que ce projet les a aidés et semblait être la bonne chose à faire. »

LE SOUTIEN OFFERT AUX POLICIERS

Par ailleurs, le Détachement régional de Codiac de la GRC a offert un soutien personnalisé aux policiers à la suite de la fusillade.

« Nous avions pour but de nous assurer que chaque personne était prise en charge selon l'état de leur santé émotionnelle », explique la serg. Liane Vail des Services de santé de la GRC au N.-B.

Dans les 24 heures suivant la fusillade, le Détachement a mis en place un centre de consultation pour une durée d'une semaine, où les membres pouvaient s'entretenir individuellement avec des spécialistes de la santé et des conseillers et assister à des séances d'information sur la santé mentale et le retour au travail après un traumatisme.

De plus, les autorités du Détachement ont décidé d'accorder un congé de deux semaines à tous les membres. Avant leur retour au travail, les membres devaient être évalués par des psychologues, des médecins et des infirmiers. Les Services de santé de la GRC au N.-B. ont également engagé une infirmière pour offrir un soutien aux policiers pendant un an.

Les membres qui désiraient plus de discrétion pouvaient s'autoévaluer à l'aide d'un système de surveillance psychologique en ligne, créé en collaboration avec la clinique des traumatismes liés au stress opérationnel dirigée par le réseau Horizon. Si le système ciblait un participant, un employé des Services de santé faisait un suivi dans un délai de 24 heures.

Le système de surveillance, qui fait actuellement l'objet d'un examen, était offert aux membres pour une période d'une année suivant la fusillade. Si le système est jugé efficace, la GRC au N.-B. pourrait l'utiliser de façon continue pour évaluer la préparation mentale des membres.

Selon la serg. Vail, le système a été consulté plus de 900 fois pendant la période d'exploitation.

Un éventail de ressources et de mesures de soutien ont été offertes aux policiers de la GRC à Moncton, allant de soins infirmiers à des outils en ligne en passant par des présentations.

« C'est complexe : ce qui fonctionne pour l'un ne fonctionne pas nécessairement pour l'autre, explique-t-elle. Le seul fait que diverses ressources étaient offertes aux membres les a rassurés; ils savaient qu'on s'occupait d'eux. »

ALLER DE L'AVANT

De nombreuses ressources ont été mises à la disposition de la collectivité et des membres de la GRC. Et plus d'un an plus tard, du soutien est toujours offert aux gens de Moncton.

« Nous pouvons tous jouer un rôle de premier plan pour le bien-être de tous, soutient la serg. Vail. En mettant en commun nos ressources, la collectivité ne s'en portera que mieux. »

Comme l'a dit Richard Serino, la guérison des communautés passe par la mise en commun non seulement des ressources, mais aussi des façons de gérer les événements traumatisants. Ainsi, les connaissances dans le domaine sont enrichies et les autorités municipales sont mieux outillées.

« Le soutien d'une personne qui a de l'expérience de ce genre de situation peut réellement contribuer à la guérison, estime M. Serino. C'est pour cette raison que j'ai offert mon aide. Nous formons tous une seule collectivité, peu importe l'endroit d'où nous venons. » ■

Gend. Annabelle Dionne, GRC

La gend. Annabelle Dionne a adopté Oreo d'un refuge pour l'aider à surmonter le SPT.

DE BRAVES COMPAGNONS

UN RÉCONFORT CANIN POUR LES POLICIERS SOUFFRANT DE SPT

par Amelia Thatcher

Nova, un chihuahua croisé, est le « chien de poche » de la gend. Michele Peters (retraitée). Sa veste orange de chien d'assistance indique qu'elle est un peu différente des autres chiens.

Si à première vue presque rien n'y paraît, la gend. Peters souffre de stress post-traumatique (SPT), un trouble allégé par la présence de Nova. Elle a travaillé pendant 15 ans aux services généraux au Manitoba avant que les symptômes n'apparaissent.

« Je vivais avec, tout simplement. Mais les années ont graduellement eu raison de moi », dit-elle.

Quinze membres de la GRC et un membre de la Police provinciale de l'Ontario (OPP) ont un chien dressé pour le SPT par Courageous Companions (CC). Il y a quatre ans, cet organisme du Manitoba a commencé à offrir ses services aux policiers et aux premiers répondants en plus des militaires. Ces derniers temps, la plus forte demande pour ces chiens provenait de la GRC.

« Être témoin de la violence et de la mort est le lot des premiers répondants et des policiers, de dire George Leonard, fondateur de CC et gendarme de bande autochtone au Manitoba. On ne se rend pas compte que l'accumulation de petits incidents est insidieuse. »

Depuis ses débuts en 2005, CC a fait don de 147 chiens à des anciens combattants et à des premiers répondants au pays. De 75 à 100 chiens sont actuellement en dressage.

PRÉPARER UN CHIEN AU DRESSAGE POUR L'ASSISTANCE

Le cap. Chris Lohnes est conducteur de chien à la GRC depuis 18 ans. Après avoir travaillé en Colombie-Britannique, à Terre-Neuve et en Saskatchewan, il travaille actuellement au Centre de dressage des chiens de police à Innisfail (Alb.).

Dans ses rares temps libres, il visite les refuges de Yorkton (Sask.), sa ville natale, à la recherche de chiens pour CC. Il y a deux ans, il a lancé un projet pilote avec la Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux, des étudiants et quelques vétérinaires afin de trouver des chiens pour l'organisme.

« J'effectue une bonne part du travail initial, comme trouver et préparer les chiens à leur dressage officiel avec George », explique le cap. Lohnes.

Dans les refuges locaux, il choisit les chiens qui lui semblent de bon tempérament et de nature sociale, des atouts pour le programme. Puis il recrute des étudiants chargés de promener les chiens afin d'évaluer leur réaction dans les lieux publics. Les chiens qui passent ce test sont examinés par des vétérinaires locaux, puis confiés à la garde de M. Leonard pour leur dressage.

Le cap. Lohnes consacre de 30 à 50 heures à chaque chien avant le début du dressage officiel. Il se passionne pour la conduite de chiens, surtout s'il peut apporter son aide.

« Je ferais tout pour dénicher un chien à une personne, dit-il. La présence d'un chien peut être d'un grand secours et sauver la vie même. »

UNE BONNE PATTE

Les chiens ne proviennent pas tous des refuges locaux. Certains policiers demandent à M. Leonard de dresser leur chien pour le SPT.

C'est ce qu'a fait la gend. Peters, qui a adopté Nova après une dépression en 2002. Le diagnostic de SPT prononcé, elle s'était retrouvée en chute libre au point de se confiner chez elle pour éviter le contact des autres.

« Quand je me suis rendue compte que ma vie allait se résumer à quatre murs si je ne faisais rien, je me suis tournée vers Courageous Companions », raconte-t-elle.

Nova ayant réussi les premiers tests,

elle a officiellement été dressée pour aider la gend. Peters à vivre avec le SPT. Elle devrait terminer son dressage l'année prochaine.

« Je peux maintenant sortir et aller à l'épicerie, par exemple. De semi-recluse, je sors maintenant presque tous les jours », dit-elle.

Le parcours de la gend. Annabelle Dionne de la GRC est semblable à celui de la gend. Peters. Après le meurtre d'un collègue, elle a adopté un eskimo américain croisé, Oreo, d'un refuge local pour alléger son quotidien. Lorsqu'elle a entendu parler de CC, elle a inscrit Oreo au programme de dressage.

Devenu depuis un chien d'assistance officiel, Oreo aide la gend. Dionne à surmonter le SPT à la maison, en public et au travail. La gend. Dionne est le premier membre de la GRC à la Direction nationale, à Ottawa, à amener son chien d'assistance au travail.

La gend. Dionne admet que le SPT est encore un sujet tabou au sein de nombreux services de police, mais elle croit que la stigmatisation s'affaiblira à mesure que plus de personnes touchées en parleront.

« La présence du chien met un visage à ces blessures invisibles que sont la dépression, l'anxiété et le SPT, explique-t-elle. Le chien est un prétexte à la discussion. Les personnes qui m'abordent me font part de leur épreuve et elles n'ont plus le sentiment d'être seules. »

La gend. Dionne croit qu'il est particulièrement important pour les organismes comme CC d'offrir leurs services aux policiers et aux premiers répondants plutôt qu'aux anciens combattants seulement.

Du même souffle, elle ajoute qu'il incombe aux policiers d'en faire la demande.

« Comme policiers, nous avons la responsabilité de demander de l'aide lorsque nous en avons besoin », affirme-t-elle.

REHAUSSER UNE NORME NATIONALE

Au Canada, Courageous Companions fait figure de proue en matière de chiens d'assistance.

« Nous avons conçu et publicisé le programme SPT », affirme M. Leonard, qui a fait pression sur le gouvernement afin que soit adoptée une norme nationale pour le dressage des chiens d'assistance. Il soutient qu'une telle norme est nécessaire pour le contrôle de la qualité des chiens.

Selon le cap. Lohnes, peu d'organismes sont crédibles faute de pouvoir fournir des chiens d'assistance de certification légitime.

« Un chien bien dressé, ça fait toute la différence, explique le cap. Lohnes. Courageous Companions met la barre haute et c'est ce qu'il faut. Le dressage pour l'obéissance et le dressage pour l'assistance sont très différents. »

Le coût du dressage approprié d'un chien d'assistance peut s'élever à 10 000 $, ce qui comprend les soins vétérinaires, une cage, une veste officielle et dix mois de dressage. CC absorbe tous ces coûts et fournit gratuitement ses chiens à des anciens combattants et à des premiers répondants.

L'organisation bénéficie de dons de particuliers et du soutien d'associations d'anciens combattants, de la Légion royale canadienne et de Wounded Warriors Canada, un organisme sans but lucratif qui prête assistance aux membres et aux anciens combattants des Forces armées canadiennes et à leur famille.

M. Leonard croit que l'armée et la GRC souscriront un jour à un programme comme le sien.

JUMELER LES PARTENAIRES

Même s'il ne souffre pas du SPT, le cap. Lohnes a pu constater à quel point ce trouble a un effet débilitant.

« Lorsqu'une personne cesse de fonctionner, puis qu'elle se transforme grâce au chien, c'est toute sa qualité de vie qui s'améliore », confie-t-il.

Étant donné que les symptômes du SPT varient d'une personne à l'autre, le dressage des chiens se fait avec leur nouveau maître pour s'assurer qu'ils sont compatibles. Il est essentiel de jumeler le bon chien à la bonne personne, affirment le cap. Lohnes et M. Leonard.

« Chaque cas de SPT est différent parce que chaque personne est unique. Le militaire qui a combattu en Afghanistan est différent de celui qui a combattu en Bosnie, le policier est différent du pompier et la femme est différente de l'homme, explique M. Leonard. Nombre de nos chiens ont eu un dressage personnalisé. »

Les chiens peuvent être dressés à effectuer trois ou quatre tâches pour parer à l'incapacité du maître. Selon les besoins de celui-ci, le chien apprend à l'interrompre, à le distraire ou à le calmer en période d'anxiété, de tension ou de surexcitation. Ou encore, à le réveiller en cas de cauchemar ou à intervenir si son maître a une réaction typique d'un symptôme.

« Des personnes qui devaient prendre de 30 à 33 médicaments n'en consomment maintenant que deux ou trois, ajoute M. Leonard. D'autres, qui n'avaient pas quitté leur domicile pendant six mois, font maintenant du bénévolat. »

Nova a été dressée pour aider la gend. Peters à surmonter l'anxiété et la dépression. Souvent, elle sent chez sa maîtresse un changement d'humeur bien avant que celle-ci ne se rende compte de ce qui se passe.

« Elle se met en boule entre mes jambes pour attirer mon attention. Ça m'énerve jusqu'à ce que je me rende compte qu'elle est seulement en train de faire son travail », raconte-t-elle.

Même si elle est retraitée de la GRC après 28 années de service, la gend. Peters affirme que Nova lui est encore d'une grande assistance.

« Le changement qu'elle a eu dans ma vie est indescriptible. Ça tient du miracle. Mon ascension vers la guérison, je la dois à mon chien, explique-t-elle. Tous ceux qui vivent des événements traumatiques, qu'ils soient militaires, policiers, ambulanciers ou pompiers, devraient pouvoir bénéficier de ce service. » ■

Conducteur de chien à la GRC depuis 18 ans, le cap. Lohnes (à gauche) met à contribution ses habilités et ses connaissances au recrutement de chiens pour Courageous Companions.

Service de création et des technologies d'apprentissage, Dépot

LOIN DE CHEZ SOI

L'IMPORTANCE DE VEILLER À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES POLICIERS EN MISSION

par Sylvie Bourgeois, Ph. D., Paul Munson, Ph. D., et Céline Paris, Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux, Centre des liaisons et déploiements internationaux de la GRC

Le travail des policiers au Canada est stressant et risqué. Mais lorsqu'ils partent en mission pendant un an dans des États défaillants ou fragiles ou pour contribuer au perfectionnement de la police, loin de leur famille et du confort de leur foyer, les policiers doivent apprendre à affronter différents risques et des conditions de vie et de travail difficiles, voire éprouvantes.

En mission, le stress peut être déclenché par un incident grave ou s'accumuler au fil du temps. Les répercussions de ce stress sur la santé du policier, la dynamique familiale et la réintégration au travail après une mission d'un an peuvent être minimes ou majeures.

DES SERVICES PSYCHOLOGIQUES CONÇUS EN FONCTION D'UNE ÉTUDE

L'équipe de Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux du Centre des liaisons et déploiements internationaux (CLDI) de la GRC est chargée d'atténuer les risques pour la santé physique et psychologique des policiers tout au long du cycle des missions.

En 2014, les psychologues du CLDI ont réalisé une étude afin de mieux comprendre les facteurs qui influent sur la résistance en mission ainsi que les éléments permettant de prévoir qu'un membre sera en bonne santé psychologique après la mission.

Le but ultime de cette étude est d'accroître l'efficacité des processus de sélection et de préparation avant les missions, la qualité de l'appui offert aux policiers et à leur famille pendant la mission et le soutien à la réintégration.

L'étude a été menée auprès de plus de 500 membres de la GRC et de services de police municipaux et provinciaux ayant participé à des missions de paix à l'étranger entre 2007 et 2014.

Elle portait sur les liens entre les éléments suivants :

- les sources de stress avant la mission;
- le stress et la capacité de s'adapter pendant la mission;
- divers facteurs liés à la santé et au bien-être après une mission, y compris sur les plans personnel et familial.

Les résultats de l'étude ont confirmé l'importance d'évaluer en profondeur la santé psychologique des postulants dans le cadre des processus de sélection préalables à l'accomplissement de tâches à risque élevé comme la participation à une mission de paix.

Plus précisément, selon les résultats de l'étude, les candidats qui vivent un stress considérable au travail ou à la maison avant de partir en mission risquent davantage d'avoir de la difficulté à affronter les sources de stress supplémentaires de la mission.

Même s'il ne représente qu'un facteur parmi tant d'autres qui peuvent influer sur l'aptitude d'un candidat à participer à une mission, le stress professionnel ou familial est évalué attentivement dans le cadre des évaluations psychologiques préalables aux missions en raison de son lien connu avec la capacité d'affronter les difficultés en mission.

L'étude a également révélé que la capacité naturelle d'une personne à se remettre d'une épreuve et à faire contre mauvaise fortune bon cœur est un meilleur indicateur d'une bonne réintégration que la capacité à faire face aux risques et aux conditions difficiles des missions.

Autrement dit, si nous voulons voir diminuer les risques que les membres éprouvent des problèmes de santé et de réintégration après les missions, nous devons non seulement choisir des policiers aptes à participer à des missions, mais aussi les préparer à être forts dans l'adversité.

UNE FORMATION AVANT DE PARTIR EN MISSION

Une séance de formation psychologique offerte à la Direction générale de la GRC à Ottawa avant le départ pour la mission porte sur le stress et la réaction émotionnelle et vise à enseigner des stratégies de gestion du stress et à dissiper les préjugés associés à la consultation d'un professionnel en situation de détresse psychologique.

Cette formation amène les policiers à percevoir la santé psychologique comme une échelle progressive qui passe de la santé à la réaction, puis aux symptômes jusqu'à la maladie, plutôt que deux cases : dans la case blanche, tout va bien, et dans la noire, il y a un problème. Chaque état psychologique est associé à différentes stratégies d'adaptation, selon la gravité ou les répercussions des réactions. Le message clé de la formation est que tout le monde a la capacité de surmonter ses difficultés personnelles et opérationnelles.

L'étude du CLDI a révélé que de nombreux policiers en mission vivent des périodes de grand stress ou de grande déprime même

Une étude du CLDI de la GRC a révélé que la possibilité pour les policiers affectés en Afghanistan de passer un peu de temps dans un autre pays avant de revenir au Canada a contribué à atténuer une partie du stress associé à la mission.

Caméra de combat

s'ils remplissent efficacement leur rôle en mission.

Toujours selon l'étude, les policiers se tournent d'abord vers leurs pairs lorsqu'ils se sentent tendus ou démoralisés en mission. Cet élément est encourageant puisque le CLDI mise fortement sur le soutien par les pairs en mission. Ces deux dernières années, des psychologues du CLDI ont élaboré un programme à deux niveaux afin de renforcer ce réseau de soutien naturel.

Pendant le cours sur la santé psychologique, chaque membre du contingent qui s'apprête à partir en mission reçoit de la formation de base sur le soutien par les pairs, qui repose sur la phrase « Je suis là pour toi ». Ensuite, on demande à ce que des volontaires deviennent des pairs désignés pour offrir leur soutien pendant la mission.

Ces volontaires reçoivent une formation plus poussée et pourront bénéficier de l'aide d'un psychologue du CLDI à l'aide de Skype, par courriel ou au téléphone, au besoin. En théorie, puisqu'ils seront sur place, leurs pairs pourront facilement s'adresser à eux.

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Des plus de 500 policiers de la GRC ou de services de police municipaux ou provinciaux sondés qui ont participé à des missions de paix internationales entre 2007 et 2014 :

- 91 p. 100 ont été témoins de misère humaine à grande échelle;
- 42 p. 100 ont été témoins de souffrances humaines causées par une catastrophe naturelle;
- 85 p. 100 ont vécu au moins une menace d'attentat;
- 15 p. 100 ont été grièvement blessés ou ont perdu un ami ou un collègue en mission;
- 34 p. 100 ont déclaré que les conditions de vie en mission étaient modérément ou extrêmement difficiles;
- 37 p. 100 ont indiqué que les conditions de travail étaient modérément ou extrêmement difficiles;
- 49 p. 100 ont eu à gérer une situation stressante à la maison pendant qu'ils étaient en mission;
- 68 p. 100 ont déclaré que les problèmes de réintégration dans leur famille étaient réglés quatre semaines après leur retour de mission — le taux passe à 92 p. 100 après 12 semaines;
- 50 p. 100 ont indiqué s'être réadaptés à leur vie professionnelle cinq semaines après leur retour de mission — le taux est passé à 78 p. 100 après 12 semaines.

La plupart des policiers sondés ont indiqué avoir été en mesure de faire face au stress qu'ils ont vécu en mission et de garder un sentiment de maîtrise pendant qu'ils étaient affectés à l'étranger, ce qui témoigne peut-être du fait que des candidats résistants ont été choisis et bien préparés.

UN SOUTIEN CIBLÉ APRÈS LA MISSION

Le CLDI favorise la santé mentale des policiers après la mission en facilitant la transition associée à leur retour au pays, en réalisant des évaluations psychologiques et en les informant au sujet de leur réintégration.

À titre d'exemple, le CLDI a mis en place un programme de décompression dans un tiers lieu (DTL) en 2009, pendant la mission de 2005 à 2014 en Afghanistan, là où des policiers canadiens ont formé et conseillé près de 23 000 membres de la police nationale.

La DTL a permis aux policiers affectés en Afghanistan de passer un peu de temps à un autre endroit (dans ce cas précis, à Bad Homburg en Allemagne) avant de revenir au Canada. Étant donné que la mission se caractérisait par une forte cadence opérationnelle, la DTL constituait une transition pour atténuer le stress et préparer le terrain en vue de la réintégration.

Les résultats de l'étude de 2014 portent à croire que le programme de DTL a favorisé la prise de conscience de l'état de santé psychologique et la recherche rapide de soins professionnels. Les policiers de retour d'Afghanistan ont signalé une réaction psychologique (fatigue, irritabilité, hypervigilance) légèrement plus marquée que les participants à d'autres missions dans les semaines qui ont suivi leur retour à la maison. Par contre, il est intéressant de noter que leur taux de congé de maladie prolongé était inférieur.

Cela donne à penser que les policiers envoyés en Afghanistan ont davantage réagi à leur retour, mais qu'ils ont rapidement obtenu de l'aide psychologique et ont pris très peu de congés de maladie prolongés.

L'étude a également permis de confirmer qu'au retour de mission, la réadaptation familiale et professionnelle prend du temps, généralement entre un et trois mois. Il est donc essentiel que les policiers et leurs familles soient informés des problèmes de réadaptation les plus courants.

Le CLDI a récemment conçu un guide de réintégration afin de faire connaître aux policiers, leur conjoint(e) et les autres membres de leur famille les difficultés qui peuvent se présenter après la mission et pour leur suggérer des stratégies utiles afin de relever ces défis.

Bref, l'équipe de Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux du CLDI s'efforce de favoriser la santé psychologique des policiers et le bien-être de leur famille tout au long du cycle d'une mission. Elle se fonde sur des preuves concrètes pour améliorer la prestation de ses services : elle aspire à cibler ses démarches en intervenant de la bonne façon au bon moment selon les besoins de ses clients. ■

La GRC gère l'affectation de policiers canadiens à des missions de paix internationales. Ces policiers sont à l'emploi de la Gendarmerie ou de l'un des 26 services de police municipaux ou provinciaux qui participent au programme. Depuis 1989, quelque 3 800 policiers ont participé à 66 missions dans 33 pays. À l'heure actuelle, une centaine de policiers prennent part à des missions au Cambodge, à Haïti, en Ukraine et en Cisjordanie.

Mme Sylvie Bourgeois, Ph. D., est psychologue agréée et dirige le groupe de Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux de la GRC. Elle gère de nombreuses initiatives de santé au travail pour les policiers qui exercent des fonctions à risques élevés.

M. Paul Munson, Ph. D., est psychologue agréé et chef national des services professionnels en psychologie pour les Forces canadiennes. Il offre des services de consultation au groupe de Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux de la GRC.

Céline Paris est une psychologue agréée qui travaille pour le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes. Elle travaille en cabinet privé et offre des services de consultation au groupe de Protection de la santé et Mieux-être dans les déploiements internationaux de la GRC.

GRC

Plus de 300 agents de la GRC en Saskatchewan ont répondu à un sondage l'an dernier qui donnera à Nicholas Carleton et à son équipe de chercheurs un aperçu préliminaire de l'état de santé mentale et de résilience chez les effectifs de la GRC.

UN SANCTUAIRE D'ESPOIR

AMÉLIORER LES PROGRAMMES DE SOINS DE SANTÉ MENTALE DE LA GRC GRÂCE À LA RECHERCHE

par Nicholas Carleton, Ph. D., faculté de psychologie de l'Université de Regina

La GRC est le service de police le plus célèbre au monde — l'image du gendarme stoïque en tunique rouge affrontant les rigueurs de l'hiver canadien, un symbole d'espoir inébranlable contre les forces obscures, est reconnue à l'échelle du globe. La fierté des Canadiens pour leur Police montée est méritée, mais quelle réalité se cache derrière le symbole?

Ce qui ressort rapidement dans les études cliniques sur les agents de la GRC est leur caractère profondément humain. Cette humanité passe trop souvent inaperçue lorsque nous considérons l'un de nos symboles les plus vénérés. Il est difficile de concilier cette notion d'humanité avec l'être symbolique, particulièrement lorsqu'on pense santé mentale, avec tous les préjugés que cela présuppose.

Pour les Canadiens, les membres de la GRC doivent demeurer solides au moment d'affronter un stress formidable tout en manifestant des qualités profondément humaines : professionnalisme, compassion et respect.

Cela dit, incarner ce symbole canadien est une lourde responsabilité. Le fait que tant d'agents relèvent ce défi si souvent donne à penser, à tort, que l'être humain sous la tunique rouge demeure intact, même après avoir supporté des dizaines d'années de stress post-traumatique.

Il y a près d'un siècle, des chercheurs étudiant les militaires ont commencé à comprendre les répercussions du stress sur leur santé mentale. Au début de la Première Guerre mondiale, on s'entendait pour dire que les problèmes de santé physique étaient réels, mais que ceux de santé mentale ne l'étaient pas, à moins de découler d'un trouble physique apparent, comme une lésion au cerveau. On considérait donc la plupart des symptômes de santé mentale comme une faiblesse de caractère.

La Première Guerre s'est soldée par un nombre sans précédent de morts et de cas de troubles de santé mentale causés par le stress post-traumatique. À l'époque, la réaction initiale des commandants militaires, très médiatisée, a été d'imputer la cause des symptômes aux soldats eux-mêmes — un commandant allant jusqu'à parler d'une manifestation de puérilité et de féminité, voire de couardise.

La culture d'alors s'est vite contentée de ces justifications, aidée en cela par un public civil dépourvu d'une perspective réaliste de la guerre. On a tenté, en vain, de créer des instruments pour discerner entre les troubles de santé mentale véritables et simulés. De nombreux traitements ont été mis en œuvre, mais sans véritable succès.

À compter de la Seconde Guerre mondiale, toute avancée dans la compréhension du stress post-traumatique et de la santé mentale avait été largement oubliée ou écartée. Toutefois, les chercheurs faisaient des progrès dans l'évaluation des symptômes, cherchant à dégager les tendances et les solutions.

Malgré la détermination à dépister la simulation et la couardise, on a observé une tendance fiable : tous les des soldats sont devenus symptomatiques après 240 jours d'exposition au combat. Il a néanmoins fallu encore trente ans pour que le trouble de stress post-traumatique (TPST) devienne un diagnostic reconnu, et vingt ans de plus pour que

d'autres symptômes — comme la dépression et la toxicomanie, entre autres — soient associés à l'exposition aux traumatismes. On ne s'entend toutefois toujours pas quant aux expériences qui motiveraient un diagnostic de TSPT.

En décembre 2012, quelque 70 ans après que les chercheurs ont découvert qu'une période d'exposition aux traumatismes de 240 jours était trop longue, l'Alberta est devenue la première province à accorder aux premiers intervenants, qui supportent souvent plus de 25 ans de stress, le droit de revendiquer le TSPT comme maladie présomptive dans le contexte de leur travail. Le Manitoba a récemment entamé des démarches similaires.

On a mis longtemps à reconnaître l'effet des agents stressants sur la santé mentale des membres de la GRC. Malheureusement, cette reconnaissance a été retardée par les préjugés, la difficulté d'obtenir des soins accrédités efficaces et le manque de recherches sur les moyens d'améliorer la santé mentale.

Malgré tout, les chercheurs demeurent déterminés à mieux comprendre l'interaction complexe entre le stress, les facteurs de risque et de résilience, les capacités d'adaptation et la santé mentale. Si la majeure partie des études existantes ont porté sur les populations militaire et civile, j'estime que les données de ces segments de population ne sont pas suffisantes pour bien comprendre les liens entre le stress et la santé mentale chez les membres de la GRC.

La GRC doit composer avec des défis particuliers et toujours plus complexes, sous la pression des politiciens et des citoyens qui exigent toujours plus du service de police le plus célèbre au monde. Ainsi, contrairement aux effectifs militaires, les agents de la GRC sont affectés ici même au pays, dans le milieu où ils vivent, ce qui gomme la distinction entre les zones de sécurité et de danger. Les gens qui constituent une menace pour les membres et le public font également partie de la population civile que les membres sont chargés de protéger. Une personne sûre à un moment donné peut spontanément devenir une menace. Cependant, l'agent doit protéger et servir le public, car il constitue très souvent le seul rempart contre le danger.

En outre, les membres de la GRC sont aussi en poste pour une période bien plus longue, souvent plus de 25 ans, que la plupart des membres de l'armée. En général, les effectifs militaires et des polices municipales jouissent du soutien d'une vaste équipe, alors que les agents de la GRC travaillent souvent au sein d'un groupe restreint, surtout dans les secteurs éloignés.

Par ailleurs, les membres de la GRC sont de plus en plus déployés à l'étranger — tout comme les militaires — pour remplir des missions de police internationale. Le cas de la GRC mérite donc l'attention des chercheurs si l'on veut améliorer la santé de ses membres.

Mon équipe de chercheurs et moi-même à l'Université de Regina avons amorcé une telle étude, notamment sur le stress post-traumatique et l'étendue des troubles en la matière chez les effectifs de la GRC. Des facteurs comme l'optimisme et un vaste réseau de soutien pourraient protéger un membre contre les effets néfastes des traumatismes, alors que des facteurs comme une enfance difficile ou la démobilisation professionnelle augmenteraient les risques.

L'automne dernier, plus de 300 membres de la GRC en Saskatchewan ont répondu à un sondage dont les données fournissent un aperçu de l'état de résilience et de santé mentale chez les effectifs. Mais cet aperçu ne constitue qu'un premier pas. Il faut instamment amorcer une étude qui s'attarde à la condition du cadet avant le début de sa formation et qui le suit tout au long de sa carrière si on veut vraiment cerner les facteurs décisifs intervenant dans la santé mentale.

Lors d'exposés récents, en particulier devant le Comité permanent de la Chambre des communes sur la santé, j'ai rappelé l'engagement pris par les responsables de premiers intervenants, notamment la GRC, afin de dissiper les préjugés et de favoriser la santé mentale par la mise en œuvre d'études, d'interventions et d'initiatives de prévention fondées sur des faits.

Les données de recherche actuelles, le soutien des hauts responsables et un appel à la réforme de la part des membres ont eu un effet synergique nous permettant d'aller de l'avant pour promouvoir la santé mentale à la GRC.

Mais pourquoi ces démarches n'ont-elles pas eu lieu avant? C'était peut-être impossible. Un vaste virage culturel est survenu qui nous permet désormais de reconnaître l'importance et la valeur de la santé mentale. En outre, on observe une convergence récente d'études intersectorielles sur l'effet des facteurs de risque et de résilience sur le développement de blessures liées au stress, ainsi que le prélèvement de données préliminaires à long terme.

La technologie de pointe nous permet désormais de communiquer sur de vastes distances. Nous sommes à l'aube d'une nouvelle technologie de mesure physiologique continue. La Division Dépôt de la GRC dispose maintenant des ressources scientifiques nécessaires par l'entremise de l'Université de Regina. Enfin, le milieu des premiers intervenants et leur famille, les politiciens et le public en général souhaitent l'émergence d'un leadership national dans le domaine. Par conséquent, la GRC saisira cette occasion nouvelle de faire preuve de leadership et d'innovation en santé mentale.

À cet égard, je dirige une équipe pluridisciplinaire d'experts mondialement reconnus rattachés à diverses universités et collaborant avec les cadres supérieurs de la GRC à un projet d'étude transformatrice sur les soins de santé mentale. Les systèmes de soins de santé mentale actuels sont réactifs, intervenant après la blessure, souvent trop tard. Ce modèle n'est pas économiquement viable ni moralement adéquat.

Le projet tablera sur les données de recherche actuelles pour entamer des améliorations, recueillir des données inédites et aider à concevoir un système amélioré de soins de santé mentale. Il sera proactif en réduisant les risques et les stigmates tout en favorisant la résilience.

Il misera aussi sur les avancées récentes pour améliorer les soins en intégrant des pratiques fondées sur des données probantes, tout d'abord au sein du programme de formation des cadets de la GRC, pour s'étendre ensuite à l'ensemble des effectifs. Le projet devrait améliorer la qualité de vie des membres et de leur famille et, en fin de compte, permettre d'épargner des millions de dollars en coûts annuels.

Le projet national envisagé profitera d'une grande visibilité. Il orientera les politiques et les programmes en traduisant les normes préconisées par la Commission de la santé mentale du Canada en améliorations concrètes — d'abord à la GRC, puis chez tous les premiers intervenants, voire pour l'ensemble des Canadiens. Comme ce fut le cas maintes fois dans le passé, la GRC se fera un havre d'espoir, cette fois en matière de santé mentale, avec l'appui de nos meilleurs chercheurs. ■

Nicholas Carleton, Ph. D., est professeur à la faculté de psychologie de l'Université de Regina; il travaille sur les traumatismes et les réactions au stress depuis 15 ans. Il a amorcé en 2010 des études cliniques sur les effectifs militaires et paramilitaires, notamment sur les agents de la GRC.

Des recherches récentes ont montré que les symptômes de type traumatique suscités par la survenue d'incidents critiques étaient plus nombreux chez les préposés aux communications de la police que chez les policiers et d'autres travailleurs civils.

APPEL À L'AIDE

EFFETS DU STRESS ET DES ÉMOTIONS SUR LES PRÉPOSÉS AUX COMMUNICATIONS DE LA POLICE

par Arija Birze et la prof. Cheryl Regehr de l'Université de Toronto et la prof. Vicki LeBlanc de l'Université d'Ottawa

De nombreuses études ont été menées sur le stress et les expériences traumatiques auxquels font face les policiers et autres premiers intervenants des services d'urgence.

Pourtant, bien que le préposé aux communications de la police — aussi appelé « répartiteur » et « opérateur du 911 » — soit vraisemblablement touché par la plupart des événements qui génèrent du stress et des traumatismes dans les services d'urgence, les troubles dont il souffre sont le plus souvent ignorés des études portant sur le stress et les émotions des premiers intervenants.

Au cours d'un quart de travail ordinaire, le préposé aux communications est exposé, en plus des multiples facteurs de stress semblables à ceux que subissent les intervenants d'urgence, à des facteurs de stress particuliers à son milieu de travail.

Par exemple, être confiné dans un espace exigu, la faculté limitée de quitter son poste de travail, même pour aller aux toilettes et, lors des périodes de pointe, la nécessité de répondre à une série d'appels sans interruption constituent des conditions de travail physiquement éreintantes. De plus, l'environnement technologique de l'opérateur du 911 peut l'amener à se sentir isolé.

Absent des lieux de l'intervention et ne sachant pas toujours ce qui en est résulté, le répartiteur peut se sentir impuissant et incapable de tourner la page. La surveillance ciblée qu'exerce sur lui l'organisation au moyen de ses lignes directrices en matière de conduite, le risque d'être soumis à l'examen du public ou à un examen juridique et l'enregistrement régulier des données relatives à son rendement peuvent contribuer au stress qu'il doit supporter dans son milieu de travail.

Il n'est pas rare — faut-il s'en étonner? — que les émotions soient évacuées du lieu de travail au profit d'attitudes dites rationnelles. Fait à noter : les répartiteurs ont presque tous décrit leur travail comme un exercice consistant à vider une situation donnée de sa charge émotive.

Ils s'efforcent de prendre les rênes de l'échange, de calmer le demandeur et d'obtenir des renseignements utiles quelle que soit la teneur émotive de la situation, comme le font les intervenants d'autres services d'urgence où un certain flegme ou détachement est de mise.

Il reste que la répartition des appels 911 est un métier où l'émotion occupe une grande place. Tracey et Tracey (1998) ont noté que les préposés aux communications doivent souvent gérer simultanément leurs propres émotions, celles des demandeurs et celles de leurs collègues. Une bonne part de ce que font les répartiteurs et des décisions qu'ils prennent est colorée et structurée par les émotions et les échanges émotivement chargés qu'ils ont avec les autres.

Ce type de travail émotionnel, produit de ce que Hochschild (2003) appelle un « cœur dirigé », passe souvent inaperçu aux yeux des organisations, du personnel de direction et du grand public. Généralement méconnu ou tenu pour acquis, semblable travail est rarement considéré comme une importante source de trouble par les employeurs.

INCIDENCE DU TRAVAIL DE RÉPARTITION

Plusieurs études ont montré que les personnes exerçant un métier qui exige un degré élevé de travail émotionnel souffraient davantage de stress, de dépression, d'angoisse, d'épuisement émotionnel et professionnel et de divers ennuis de santé.

L'intensité des efforts émotionnels et des rapports interpersonnels qu'implique le travail de répartiteur peut faire peser sur ce dernier un plus grand risque de trouble physique ou mental.

Dans une recherche récente, Pierce et Lilly (2012) ont montré que les symptômes de traumatisme consécutifs à des événements pénibles étaient plus élevés chez les préposés aux communications que chez les policiers et d'autres groupes de travailleurs civils.

Notre groupe de recherche a mené une étude visant à observer les relations entre diverses manifestations de trouble — p. ex. détresse psychologique, stress physique (mesuré par le taux de cortisol, l'hormone du stress) — et des expériences subjectives de stress ainsi que d'autres facteurs pouvant influer sur l'aptitude à garder son sang-froid lors de moments critiques — p. ex. stratégies d'adaptation, soutien social et locus de contrôle, ce dernier terme renvoyant au type de maîtrise que le sujet exerce ou croit exercer sur ce qui lui arrive (Regehr et coll., 2013).

Nous avons recruté 113 répartiteurs de police canadiens, certains travaillant en milieu urbain, d'autres en milieu rural, certains pour un service de police municipal, d'autres pour un organisme provincial, certains à plein temps, d'autres à temps partiel; 87 p. 100 d'entre eux étaient des femmes, 59 p. 100 étaient mariés et 81 p. 100 détenaient un diplôme collégial ou universitaire.

Trente et un pour cent des sujets présentaient des symptômes de stress traumatique justifiant, selon des critères prudents, un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT). Ce taux dépasse de loin celui observé chez les policiers des deux sexes et dans la population en général.

Plus l'employé compte d'années de service, plus nombreux sont chez lui les symptômes de traumatisme. Quinze pour cent des sujets ont fait mention de signes de dépression légers ou modérés, mais le niveau d'angoisse observé était bas au regard de celui de l'ensemble de la population.

On a relevé des taux de cortisol comparables à ceux des personnes exerçant d'autres métiers très stressants, comme le personnel infirmier des services des urgences et les ambulanciers d'expérience, mais ces taux n'étaient pas corrélés à d'autres troubles ayant été mesurés.

En raison des effets durables des incidents particulièrement éprouvants, il est difficile de dégager des relations entre le cortisol et les expériences subjectives de stress passager dans un contexte de travail où les sources de stress présentent souvent un aspect répétitif.

Il a été montré qu'un locus interne de contrôle (c.-à-d. un sentiment de maîtrise) à l'égard de ce qui se passe autour de nous a des vertus protectrices lorsqu'on se trouve en situation de stress. Qui sait garder sa maîtrise sur les choses dans des circonstances traumatisantes traverse plus aisément de telles expériences. Les répartiteurs qui ont déclaré avoir un fort sentiment de maîtrise sur les choses étaient par ailleurs moins touchés par l'angoisse et la dépression.

On a aussi noté que les sujets interrogés bénéficiaient, comparés aux autres groupes professionnels et à la population en général, d'un haut niveau de soutien social.

Bien que le soutien social soit habituellement considéré comme un facteur de réduction du stress et des symptômes traumatiques (Regehr, 2009), Farnsworth et Sewel (2011) ont récemment avancé l'idée que la peur de l'émotion — ou la pensée qu'une expérience émotionnellement intense conduit forcément à la perte de son sang-froid — serait un plus sûr indicateur prévisionnel de TSPT que le manque de soutien social.

CONCLUSION

Complexe est l'influence des émotions sur le travail. D'un côté, elles sont associées à ce qu'il y a de plus gratifiant et de plus positif dans la prestation de services d'urgence; c'est dire que le travail peut être vécu comme une expérience stimulante, enrichissante et épanouissante.

D'un autre côté, les émotions peuvent perturber l'individu et sa capacité à communiquer avec le public et ses collègues (LeBlanc et coll., 2011; Regehr et coll., 2008). Premier point de contact, le répartiteur est directement exposé à des circonstances traumatisantes dont les effets sont immédiats, durables et profonds. Le travail émotionnellement exigeant a un coût physiologique, psychologique et relationnel pour le travailleur.

Les organisations en bonne santé tâchent à la fois de reconnaître la gestion des émotions comme une précieuse aptitude dans la prestation de services d'urgence et d'aider ses employés à se servir de leurs émotions pour le plus grand bien du public, des autres employés et du leur propre. ■

Arija Birze est doctorante à la Dalla Lana School of Public Health de l'Université de Toronto et boursière du Currie Fellowhip du Wilson Centre.

La prof. Cheryl Regehr est vice-présidente et doyenne de l'Université de Toronto, où elle enseigne à la Factor-Inwentash Faculty of Social Work ainsi qu'au Institute for Medical Sciences.

La prof. Vicki LeBlanc est directrice du Département d'innovation en éducation médicale de l'Université d'Ottawa, où elle enseigne.

Bibliographie

Hochschild, W. « The managed heart: The recognition of emotional labour in public service work », *Nurse Education Today*, 2003, vol. 33, n° 1, p. 5-7.

Pierce, H. et M. Lilly. « Duty-related trauma exposure in 911 telecommunicators: Considering the risk for posttraumatic stress », *Journal of Traumatic Stress*, 2012, vol. 25, n° 2, p. 211-215.

LeBlanc, V., et coll. « The association between posttraumatic stress, coping, and acute stress responses in paramedics », *Traumatology*, 2011, vol. 17, n° 4, p. 10.

Regehr, C. « Social support as a mediator of psychological distress in firefighters », *Irish Journal of Psychology*, 2009, vol. 30, n° 1, p. 85-96.

Regehr, C., et coll. « Acute stress and performance in police recruits », *Stress and Health*, 2008, vol. 24, n° 3, p. 295-303.

Regehr, C., et coll. « Predictors of physiological stress and psychological distress in police communicators », *Police Practice and Research*, 2013, vol. 14, n° 6, p. 451-463.

Tracy, S.J., et K. Tracy. « Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique », *Journal of Applied Communication Research*, 1998, vol. 26, n° 4, p. 390-411.

PARLER POUR APAISER LA DOULEUR

UNE POLICIÈRE DU TEXAS SOUFFRANT DU TSPT SE CONFIE

Blessée par balle au visage et à la poitrine, l'agente Ann Carrizales du service de police de Stafford s'est lancée à la poursuite de trois suspects armés qui se dirigeaient vers Houston (Texas). Au péril de sa vie, elle a réussi à arrêter les suspects pour qu'ils soient traduits en justice. Amelia Thatcher s'est entretenue avec l'agente Carrizales, ancienne marine des É.-U. et championne nationale de boxe, pour en savoir davantage sur son parcours vers la guérison.

QU'EST-IL ARRIVÉ LE 26 OCTOBRE 2013?

Dans le milieu policier, on vit un stress quotidien. Ce jour-là, j'ai procédé au contrôle routier d'un véhicule où prenaient place trois hommes hispaniques. Ces hommes étaient associés à MS-13, un gang très violent affilié à la mafia mexicaine. Quand je suis arrivée à leur hauteur, j'ai vraiment senti que quelque chose clochait. C'était très calme dans le véhicule, on osait à peine respirer. Tous les signes y étaient. Ils ont eu une réaction très violente envers moi : un des passagers a fait feu sur moi, m'atteignant au visage et à la poitrine.

À QUOI AVEZ-VOUS PENSÉ À CE MOMENT?

C'est comme si le cerveau subit une décharge électrique. Quand j'ai reçu la balle au visage, j'ai entendu un bruit fort ressemblant à une sonnerie. J'ai ressenti la douleur et la force de l'impact, un peu comme si je venais de recevoir un gros coup de poing. J'ai fait beaucoup de boxe, alors je sais ce que ça fait de recevoir un coup au visage, mais pas une balle. Ma tête s'est renversée vers l'arrière et je me suis dit : « Ça y est, c'est arrivé. » Je m'étais toujours préparée à ce genre de situation. C'est l'un des pires cauchemars du policier.

POURQUOI VOUS ÊTES-VOUS LANCÉE À LA POURSUITE DES SUSPECTS?

J'étais très en colère. Ils étaient venus à Stafford et avaient ouvert le feu sur moi dans un petit parc de maisons mobiles. Je me suis dit qu'ils n'avaient aucun droit de venir ici, de me tirer dessus et de faire des dégâts avant de s'enfuir et peut-être de tuer quelqu'un d'autre. Je n'allais pas les laisser faire. Je me suis examinée rapidement et je me suis sentie assez bien pour pouvoir les pourchasser. J'ai pour mandat de protéger les gens, et c'est ce que je devais faire.

Ann Carrizales a commencé sa carrière dans le United States Marine Corps, où elle est devenue championne de boxe dans sa catégorie de poids aux É.-U. en 1999. Elle a commencé sa carrière policière au service de police de Stafford au Texas en 2010.

Service de police de Stafford

COMMENT AVEZ-VOUS ÉTÉ AFFECTÉE PHYSIQUEMENT, PSYCHOLOGIQUEMENT ET ÉMOTIONNELLEMENT?

Le plus facile a été de recevoir une balle au visage et à la poitrine. J'ai dû subir plusieurs chirurgies, dont une mastectomie et une reconstruction, et j'ai perdu la moitié du lobe gauche de l'oreille. Les chirurgies m'ont causé beaucoup de douleur et d'anxiété. Et plusieurs mois après l'événement, les premières de nombreuses attaques de panique graves ont commencé. Il m'est arrivé de penser que j'avais une crise cardiaque en plein quart de travail. Je pensais avoir quelques notions du trouble de stress post-traumatique (TSPT), mais ce n'était pas assez. C'est seulement après m'être renseignée sur le sujet et être allée chercher de l'aide que j'ai commencé à me sentir mieux physiquement et émotionnellement.

QU'AVEZ-VOUS FAIT POUR VOUS EN SORTIR?

Mon chien est toujours resté auprès de moi, il a absorbé toutes mes larmes et mes cris. Mes enfants et mon mari ont fait de même. Ça a mis notre famille à rude épreuve. Tout a changé le jour où j'ai décidé que je n'allais pas abandonner, que j'allais prendre le taureau par les cornes et que nous allions nous battre jusqu'à ce que j'aille mieux et que je gagne le combat. Je savais que j'allais recevoir des coups et que je saignerais, mais je ne serais pas vaincue.

COMMENT VOTRE ORGANISATION ET VOS PAIRS ONT-ILS RÉAGI?

Parfois, la gestion oublie que les blessures subies ne sont pas seulement physiques. Quand un tel incident survient près de soi, à un collègue, par exemple, on ne sait pas quoi dire ou comment agir. En réalité, les policiers qui vivent une expérience semblable à la mienne ne vont pas chercher l'aide dont ils ont besoin. Les policiers sont plutôt formés pour être ceux qui apportent l'aide et agir comme protecteurs. Pour l'entourage des personnes qui souffrent, leur silence devient assourdissant. Il ne faut jamais cesser de leur

offrir de l'aide. Parfois, au dixième appel, la personne peut finir par vous dire qu'elle ne va pas très bien.

COMMENT VOUS ÊTES-VOUS RÉTABLIE?

J'ai senti que je devais me battre, alors j'ai engagé le combat. J'ai commencé à voir un psychiatre et à faire le ménage des choses que j'avais mises de côté parce que j'avais peur. Je m'y suis attaquée avec la force d'un joueur de football. Je me suis renseignée et j'ai appris que ma réaction était tout à fait normale après l'événement anormal que j'avais vécu. Quand j'ai compris le fonctionnement du TSPT et comment le cerveau enregistre les traumatismes, j'ai arrêté d'avoir peur. Pendant le processus de guérison, j'en parlais à tous ceux qui étaient prêts à m'écouter, car j'avais l'impression que le TSPT était méconnu. Ce trouble est tabou, et on se fait souvent dire de ne pas en parler. Eh bien moi, j'en ai parlé, et on m'a demandé de raconter mon histoire. C'est ainsi que, sans le savoir, je me suis guérie peu à peu. Je voulais que les policiers du monde entier sachent ce que j'ai vécu. Je me suis rétablie en parlant des choses difficiles.

VOS APTITUDES À LA BOXE VOUS ONT-ELLES AIDÉE DANS CETTE ÉPREUVE?

Quand on vit une situation stressante, on va puiser dans les ressources qu'on a. J'ai été stupéfiée de constater à quel point la boxe m'a aidée. Quand j'ai reçu la balle au visage, c'est comme si on m'avait donné un coup de poing. Physiquement, on pourrait réagir d'abord en se couvrant le visage, en fermant les yeux ou en s'enfuyant. Ma réaction a été de garder les yeux sur l'ennemi, comme à la boxe. Psychologiquement, l'esprit compétitif de la guerrière qui reste forte malgré la douleur a définitivement contribué à ma guérison. Cela dit, on n'est pas obligé d'être un champion de boxe, un athlète ou un marine pour réagir de cette façon.

Y A-T-IL QUELQUE CHOSE QUE VOUS AURIEZ AIMÉ FAIRE DIFFÉREMMENT?

Je ne changerais rien à la façon dont j'ai mené le contrôle routier et réagi à la menace. Même si on fait tout ce qu'il faut, il arrive que la situation tourne mal. Je ne juge pas mes actions, même dans les moments où je me sens faible et déprimée. J'ai constaté que je ne suis pas une surhumaine. Je suis simplement une femme qui accomplit des choses extraordinaires dans ma carrière. Je pense avoir réagi du mieux que j'ai pu. Je crois que j'ai dû faire le deuil de la partie de moi que j'ai perdue après l'événement. Si je ne m'étais pas donné la permission de vivre cette épreuve comme je l'ai fait, je ne serais probablement pas où je suis aujourd'hui. Je suis heureuse des progrès que j'ai réalisés.

YouTube

Saisie d'écran d'une vidéo filmée à partir de la caméra du tableau de bord montrant des membres du service de police de Stafford qui courent pour venir en aide à Ann Carrizales.

Ann Carrizales

Des collègues ont offert du soutien à Mme Carrizales durant sa convalescence.

COMMENT ALLEZ-VOUS AUJOURD'HUI?

Je ne suis pas sortie indemne de cette épreuve. J'ai eu ma part de cicatrices et d'ecchymoses. Il m'arrive encore d'avoir de mauvaises journées et de vouloir être seule. Je ne veux pas donner l'impression d'être remise totalement de cet événement. Je vais bien, mais j'ai été marquée. J'essaie de me servir des outils qui m'ont été donnés pour gérer tout ça et aller mieux. J'ai fini par accepter que je ne serai plus jamais être la Ann Marie Carrizales que j'étais avant de me faire tirer dessus. Et au début, ça me faisait beaucoup de peine. Mais ce n'est plus le cas aujourd'hui; je suis fière de la personne que je suis devenue.

QUE DIRIEZ-VOUS AUX AUTRES POLICIERS BLESSÉS DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS?

Même si vous recevez une balle au visage et à la poitrine, vous pouvez vous en sortir, et pas seulement au moment des événements, mais aussi après. Ça bouleversera votre vie. Vous avez le droit de vous sentir vulnérable et abattu et d'avoir peur. Vous aurez parfois envie d'abandonner, mais vous serez capable de tout reconstruire, et le résultat sera encore plus solide qu'avant. Vous pouvez vous en sortir si vous prenez le temps et faites les efforts nécessaires. ■

CONTRE LE FROID, PLUS DE CHALEUR HUMAINE

ADAPTATION ET SOUTIEN MUTUEL DANS LE NORD CANADIEN

par la gend. Elenore Sturko, GRC au Nunavut

Pour un policier de la GRC, être affecté à un poste isolé dans le Nord canadien est une occasion unique : celle, bien souvent, de pouvoir participer aux activités de la communauté et à des manifestations culturelles qui n'ont lieu nulle part ailleurs.

Dans ces régions du Canada, la chasse, la pêche et la motoneige font partie des mœurs. Nombre de ceux qui choisissent de travailler dans le Nord troquent volontiers certains agréments comme l'accès à des centres commerciaux ou à des salles de cinéma contre un mode de vie en plein air.

Au chapitre de la santé mentale et du stress professionnel, cependant, l'absence de services peut poser problème.

Le cap. Jessie Gilbert est depuis dix ans en poste aux Territoires du Nord-Ouest. Durant cette période, il a exercé ses fonctions dans cinq communautés établies au nord du 60e parallèle.

« Dans le Nord, le membre qui vit une période de stress — que ce soit en raison d'ennuis personnels, de tracas liés au travail ou d'un incident critique — doit être pas mal plus proactif et conscient de soi pour pouvoir passer au travers, explique le cap. Gilbert. Ici, il n'y a pas de resto, pas d'association sportive, pas de salle de conditionnement physique ni de cinéma pour se divertir. Si tu traverses une mauvaise passe, il n'y a pas moyen de fuir. »

Rares sont les lieux d'affectation dans le Nord qui sont dotés de services de counseling fournis par une personne sur place. Toutefois, les membres de la GRC peuvent obtenir de l'aide par téléphone 24 heures sur 24 grâce au Service d'aide aux employés (SAE) de Santé Canada.

Le membre qui est en difficulté peut parler sans délai à un conseiller qualifié en intervention d'urgence, et il peut être adressé à d'autres spécialistes pour une aide suivie. Là où les rendez-vous en personne ne sont pas possibles, la consultation peut se dérouler par téléphone ou par communication vidéo.

Les séances de consultation données par le SAE se veulent une aide de courte durée pouvant totaliser un maximum de huit heures pour chaque problème soulevé par le membre. Les thérapies de plus longue durée sont offertes par les Services de santé de la GRC. Au besoin, des déplacements peuvent être organisés pour la prestation de services en dehors de la communauté.

Élaborer des stratégies d'adaptation est une façon pour les membres d'alléger le poids du stress avant de se trouver en situation de crise en santé mentale. La stratégie d'adaptation adoptée par le cap. Gilbert a consisté à mettre sur pied un réseau de soutien.

« Ce qui m'est apparu le plus important a été de nouer contact sans tarder avec les autres membres de la GRC, précise-t-il. On a commencé à tisser un réseau au sein de la communauté, un réseau composé de personnes vers qui se tourner, de nouveaux amis. Sans de tels rapports humains, on risque fort de se sentir isolé. »

Le cap. Gilbert raconte comment sa stratégie d'adaptation a été mise à l'épreuve lorsque, affecté à Tulita, où vivent les Dénés, une communauté de 650 âmes installée sur la rive du fleuve Mackenzie, il a dû gérer une situation de confrontation armée.

« Lorsque quelque chose tourne mal, ça peut prendre des heures avant que les renforts arrivent. Ce genre de demande d'intervention peut être vraiment très stressant », commente-t-il.

Une fois la confrontation terminée, des membres de la communauté ont organisé un repas de viande d'orignal dans l'église locale en gage de reconnaissance.

« C'est ce type de lien avec la population qui m'a aidé à supporter les expériences stressantes comme celle-là », confie-t-il.

Les affectations dans le Nord présentent tout de même un avantage unique en matière de santé mentale : celui d'habiter dans un logement de l'État à proximité d'autres familles et des installations du détachement, ce qui veut dire pas de navettage entre le lieu de travail et le foyer.

« Ça nous donne plus de temps à passer avec notre famille, dit-il. Par ailleurs, il n'est pas rare qu'après notre quart, on bavarde avec les membres avec qui on a travaillé toute la journée. Il règne ici un puissant esprit de corps. »

Lorsqu'il jette un regard rétrospectif sur ses années de service dans le Nord, le cap. Gilbert est empli d'un sentiment de satisfaction et de confiance en l'avenir.

« Au cours de mes dix dernières années de service, d'importants progrès ont été faits en ce qui touche la santé mentale, analyse-t-il, mais je crois que nous avons encore un bon bout de chemin à faire pour mettre en place des programmes concrets. » ■

Le cap. Jessie Gilbert affirme que bâtir un réseau de soutien avec d'autres membres de la GRC et leurs familles a été déterminant pour l'aider à répondre aux exigences du travail policier en région subarctique.

Gend. Elenore Sturko

LES FAITS

CRIMES CONTRE LES BIENS

Des cambriolages au vandalisme, les crimes contre les biens sont les infractions les plus fréquentes dans la majorité des villes. Qu'il s'agisse du vol d'un nain de jardin ou du bris d'une vitre de voiture, les crimes contre les biens peuvent ébranler un quartier et amener les résidents à s'interroger sur leur sécurité.

Les crimes contre les biens comprennent les vols, les introductions par effraction, les cambriolages, les vols de véhicules, les incendies criminels et le vandalisme.

Il existe différentes sortes de crimes contre les biens, à savoir les crimes frauduleux (usage de tromperie), sournois (lorsque la victime n'est pas présente), destructifs (biens endommagés ou détruits) et d'entreprise (trafic de biens).

Selon Statistique Canada, plus d'un million de crimes contre les biens ont été commis au Canada en 2013 — soit plus de la moitié de tous les actes criminels signalés.

Au pays, l'introduction par effraction et le vol de véhicules figurent parmi les infractions le plus souvent déclarées par les services de police. Chaque année, il y a environ une introduction par effraction toutes les trois minutes et un vol de véhicules toutes les sept minutes, selon Statistique Canada.

De 2011 à 2012, toutes les provinces canadiennes ont vu leur taux de crimes contre les biens reculer, sauf le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et la Colombie-Britannique. et la C.-B. L'Ont. arioa affiché le plus faible taux, soit 2 622 crimes pour 100 000 habitants.

Parmi les infractions commises par des jeunes, quatre sur dix sont des crimes contre les biens, et les garçons sont plus susceptibles que les filles de commettre ces crimes, selon un rapport de 2006 du Centre canadien de la statistique juridique.

En 2012, la majorité des jeunes canadiens accusés avait commis des crimes contre les biens sans violence. Le vol de 5 000 $ ou moins était l'infraction la plus fréquente.

Entre 1991 et 2000, le taux de crimes contre les biens a reculé de 34 pour cent au Canada. La situation était semblable aux É.-U., où, selon la Déclaration uniforme de la criminalité, une forte baisse de ce type de crime a été constatée au cours des 40 dernières années.

La réduction des crimes peut être attribuée à plusieurs facteurs, dont le nombre accru de policiers, le renforcement de la surveillance et de la sécurité et la population vieillissante — les jeunes, surtout les garçons, étant les plus susceptibles de commettre ces crimes.

Selon un article publié en 2013 dans *The Economist*, si le nombre annuel de vols de véhicules à New York a chuté de 93 p. 100 au cours des 20 dernières années, c'est surtout en raison du verrouillage central, des alarmes et des circuits des véhicules modernes qui résistent au démarrage trafiqué.

Malgré la chute du taux de criminalité, certains types de crimes contre les biens, comme le vol de portefeuilles et le vol à l'étalage, ont augmenté : cette hausse pourrait être attribuable au chômage et à l'utilisation répandue et l'attrait des cellulaires.

Aux États-Unis, en 2010, les pertes attribuables aux crimes contre les biens étaient évaluées à 15,7 milliards de dollars, selon le FBI. Au Canada, ces pertes s'élèvent à 3,63 milliards de dollars.

Selon le National Institute of Justice des États-Unis, l'ADN est deux fois plus efficace que les empreintes digitales pour identifier des suspects de vols de biens.

La Nouvelle-Zélande, l'Australie et l'Italie sont les trois pays ayant le plus fort taux de crimes contre les biens. Le Canada, lui, se classe au sixième rang selon l'Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice.

Le psychologue britannique Gordon Trasler soutient que les caméras de télévision en circuit fermé sont efficaces pour freiner les infractions comme les crimes contre les biens ou les vols qualifiés, mais qu'elles le sont moins pour les infractions comme les crimes violents — lorsque l'auteur est impulsif et n'a pas de temps de prendre des décisions rationnelles.

— Rédigé par Amelia Thatcher

CBS

Mary Aiken est la source d'inspiration de *CSI: Cyber*, une émission diffusée sur les ondes de CBS aux heures de grande écoute et dont le personnage principal est une cyberpsychologue qui travaille au sein d'un service fictif du FBI.

LE CHAÎNON MANQUANT

COMPRENDRE LE COMPORTEMENT HUMAIN EN LIGNE

La professeure et cyberpsychologue Mary Aiken, experte reconnue en matière d'analyse de comportements virtuels, étudie entre autres la cybercriminalité organisée, le cyberprofilage, le lien entre technologie et traite de personnes, le cyberharcèlement et la cyberintimidation. Elle s'est entretenue avec Katherine Aldred au sujet de son projet de recherche international sur le sextage et de sa participation à l'émission CSI: Cyber, *diffusée sur les ondes de CBS et inspirée de son travail.*

QU'EST-CE QUE LA CYBERPSYCHOLOGIE?

C'est un domaine de la psychologie appliquée qui est maintenant considéré comme une discipline des sciences du comportement et qui s'intéresse aux effets des nouvelles technologies sur le comportement humain. Je dis souvent que la cyberpsychologie permet de comprendre ce qui se passe à la croisée du comportement humain et de la technologie.

POUVEZ-VOUS DONNER DES EXEMPLES?

La cyberpsychologie examine l'évolution du comportement dans le monde virtuel en tenant compte de facteurs comme l'anonymat et la désinhibition, c'est-à-dire la tendance à faire en ligne des choses qu'on ne ferait pas dans le monde réel, tant sur le plan des comportements humains normaux — et acceptables — que sur celui de la criminalité.

Ce qui ressort des recherches que j'ai effectuées dans différents domaines, c'est que dans le cyberespace, on observe une amplification et une accélération des comportements qui découlent d'une motivation profonde. Prenons l'exemple du harcèlement criminel. Dans le monde réel, un harceleur s'en tient généralement à une seule victime et doit mettre des efforts considérables pour l'observer, la surveiller et la traquer. Il court alors chaque fois le risque de se faire prendre. La motivation qui le pousse à agir de la sorte est son désir de percer l'intimité de sa victime.

Dans le cyberespace, le harceleur peut s'en prendre à plusieurs victimes en même temps. Pourquoi? Parce que la technologie lui en offre les moyens. Et puis, de cette façon, il n'a pas à se contenter d'un petit aperçu de l'intimité de sa victime : en ligne, il peut accéder à son agenda, à ses courriels, à ses photos, à sa correspondance personnelle, bref à tout. Autre différence : dans le monde réel, les harceleurs criminels sont le plus souvent de sexe masculin, alors que dans le cyberespace, on commence à voir davantage de femmes se livrer à de tels comportements.

COMMENT VOTRE RECHERCHE S'APPLIQUE-T-ELLE AU TRAVAIL POLICIER?

Je mène présentement pour le compte d'INTERPOL une étude internationale sur le sextage. Certains n'y voient qu'une question sociale, mais quand un mineur prend

une photo indécente de sa propre personne, il s'agit d'un geste considéré de facto, sur la plupart des territoires policiers, comme un acte de production et de distribution de pornographie juvénile. Cet état de fait entraîne des débats très intéressants sur le caractère social ou criminel du phénomène et sur les mesures à prendre pour le juguler.

Les images de pornographie juvénile et celles qui s'inscrivent dans un contexte de sextage peuvent beaucoup se ressembler, ce qui soulève un problème de taille du point de vue de l'application de la loi. A-t-on jamais imaginé qu'enfants et adolescents se mettraient à produire eux-mêmes de telles images? Cette nouvelle tendance souligne toute l'importance de la cyberpsychologie, qui peut aider à comprendre pourquoi les jeunes produisent et envoient des images de cette nature et, surtout, quelles stratégies d'intervention peuvent s'avérer les plus efficaces.

L'étude commandée par INTERPOL se fonde sur l'analyse d'images réelles recueillies par la police relativement à des affaires de sextage. Selon une perspective de cyberpsychologie, ce genre d'image est la manifestation d'un comportement choisi à un moment précis, lorsque le jeune est plongé dans le cyberespace et qu'il tient son téléphone en regardant vers la lentille et en se disant qu'il enverra la photo à la personne qui fait battre son cœur, pensant probablement à tous les avantages qui découleront de ce geste sans s'arrêter aux conséquences fâcheuses qu'il pourrait avoir. L'objectif de l'étude était de procéder à une analyse judiciaire de ces images afin de cerner les facteurs de motivation qu'ils peuvent révéler. Les résultats seront publiés cette année. On y trouve des conclusions préliminaires très intéressantes, par exemple quant aux indications de sextage collectif, une réalité peu signalée ou étudiée jusqu'à maintenant.

QUAND ON VOIT UNE PHOTO QUI A ÉTÉ ENVOYÉE D'UNE PERSONNE À UNE AUTRE, ON NE PENSE PAS À UN COMPORTEMENT DE GROUPE.

En effet. On ne s'imagine pas plusieurs adolescents se livrant ensemble à ce genre de pratique. J'ai mis au point une méthode d'analyse qui consiste à examiner 35 variables se rapportant aux personnes qui figurent dans l'image et aux éléments visibles en arrière-plan. On a ainsi pu relever, dans une image captée par webcam, la présence de sacs de couchage et de matelas au sol ainsi que de trois ou quatre adolescents de 13 ans, autant d'indications qu'ils avaient probablement passé la nuit ensemble.

Les résultats de l'étude aideront à orienter les stratégies d'éducation en la matière. Il y a aussi, en cyberpsychologie, un concept appelé le paradoxe de la vie privée. Les jeunes savent qu'ils ne devraient pas faire certaines choses en ligne, mais ils ont bien de la difficulté à s'en empêcher. Quand on leur demande, seul à seul ou dans un groupe de consultation, pourquoi ils ont affiché telle image manifestement trop osée comme photo de profil dans un site de réseautage social, ils répondent : « Mais je l'ai seulement partagée avec mes amis. » Pour un adulte, garder une chose privée, ça veut dire en parler seulement à son meilleur ami ou à son conjoint; pour un jeune, ça veut dire la partager seulement avec environ 450 de ses amis sur un réseau social.

POURQUOI CETTE DISCIPLINE SUSCITE-T-ELLE AUTANT D'INTÉRÊT?

Peut-être parce que la cyberpsychologie représente le chaînon manquant en cette ère de la technologie, où données, appareils et informaticiens ont trop longtemps pris toute la place. Le travail du cyberpsychologue consiste à se pencher sur ce que les experts de la cybersécurité appellent le maillon le plus faible de tout système protégé : l'être humain.

C'est vraiment une nouvelle façon de voir le monde virtuel; le cyberpsychologue s'intéresse au sentiment de présence et d'immersion qu'on y éprouve. Les nouvelles technologies vont bien au-delà de la simple communication qu'assurent par exemple le télégraphe ou le téléphone. Il faut y voir une porte qui s'ouvre bien entendu sur Internet, mais aussi sur un endroit où l'on peut aller pour accéder à des groupes de discussion, à des clavardoirs et au Web — c'est-à-dire à des cyberenvironnements.

Dans le monde réel, plein de gens peuvent vous dire qu'il ne convient pas d'agir de telle ou telle façon, y compris vos parents, vos frères et sœurs aînés, vos enseignants et vos voisins, sans oublier les commerçants et les policiers. Ce n'est pas le cas dans le monde virtuel. Il ne faut donc pas s'étonner d'y voir des comportements sauvages et de la délinquance juvénile. Les gens ont l'impression qu'il ne règne aucune autorité en ligne, et ils n'ont pas tort.

À QUEL POINT EST-CE DEVENU DANGEREUX?

Récemment, on a vu le cas d'une jeune fille qui avait été recrutée dans un site de réseautage social, puis conditionnée à se prostituer. Un prédateur lui a envoyé une demande d'amitié et a cultivé une relation avec elle en ligne pour la mettre en situation de sextorsion. Autrefois, les prédateurs fréquentaient les gares à la recherche de jeunes fugueurs apparemment seuls et vulnérables, mais aujourd'hui, ils n'ont qu'à aller en ligne. Ce n'est donc plus le fugueur à la gare qui est le plus à risque, mais la jeune fille qui commet des imprudences en ligne, soit en déclarant qu'elle déteste sa vie ou ses parents ou qu'elle a rompu avec son petit ami, soit en publiant une photo indécente. La vulnérabilité peut se voir dans un message ou une image, et malheureusement, les internautes mal intentionnés savent la déceler.

VOTRE TRAVAIL A INSPIRÉ UNE ÉMISSION DE TYPE *CSI*. COMMENT Y PARTICIPEZ-VOUS?

Je suis productrice, alors je participe activement au processus, y compris en brassant des idées et en me penchant sur les aspects cyberpsychologiques du scénario pour qu'ils soient aussi réalistes que possible. Après chaque épisode, CBS diffuse une chronique de deux ou trois minutes intitulée *The Takeaway with Mary Aiken*, au cours de laquelle j'explique les thèmes ou les messages éducatifs sous-jacents de l'émission, par exemple en ce qui a trait à la cybersécurité, question de sensibiliser les mères ou les jeunes. Je trouve que CBS a fait un excellent travail. La chaîne est très respectueuse du processus et se soucie beaucoup de la façon dont les choses sont présentées dans l'émission.

QUE FAUT-IL QUE LA POLICE SACHE AU SUJET DE VOTRE TRAVAIL?

Je pense que les policiers devraient recevoir une formation en la matière. Chaque fois que je travaille avec des gens de ce milieu, ils semblent beaucoup s'intéresser à la cyberpsychologie, peut-être parce qu'elle leur permet de mieux comprendre le monde virtuel et les comportements qu'y adoptent les victimes et les prédateurs. Il faut espérer que cette compréhension accrue les aidera à secourir les unes et à attraper les autres.

Pour ce qui est des comportements répréhensibles en ligne, il faut retenir que les nouvelles technologies ne sont ni bonnes ni mauvaises en soi; elles ne sont que des instruments qui peuvent être utilisés à bon ou à mauvais escient. ■

RÉCENTES ÉTUDES POLICIÈRES

Les extraits suivants d'études récentes en matière de justice et d'application de la loi reflètent les vues et les opinions des auteurs, mais pas nécessairement celles de leur organisation d'attache. Les rapports intégraux sont accessibles au site Web indiqué à la fin de chaque résumé.

Établi par Amelia Thatcher

LE PROGRAMME DE PRÉVENTION DU CRIME X-ROADS

Introduction

Le projet de prévention du crime X-Roads a offert des activités de prévention et d'intervention aux enfants et aux jeunes autochtones de 6 à 18 ans qui étaient susceptibles de s'adonner à des activités de gangs à The Pas, au Manitoba.

Le projet X-Roads a été financé par Sécurité publique Canada entre septembre 2009 et août 2012 et a été mis en œuvre par l'organisme The Pas Family Resource Centre avec l'appui de partenaires communautaires.

Buts et objectifs

Le projet avait pour objectifs :

- d'empêcher les enfants et les jeunes à risque de devenir membres de gangs;
- de réduire la prise de risque chez les enfants et les jeunes participants;
- de créer un réseau durable permettant l'échange de ressources et de connaissances ainsi que la prévention et l'intervention relativement aux activités de gangs.

Participants

Ce projet a profité à plus de 500 enfants et jeunes, mais ses activités de base ciblaient 56 des plus vulnérables. On a recruté les participants au moyen de références, d'activités d'approche, d'activités de relations publiques, d'incitatifs à la participation des jeunes et d'appels aux parents.

On s'attendait à ce que les jeunes de 13 à 18 ans soient les plus vulnérables, mais en fait, les participants les plus nombreux à être dirigés vers le programme avaient entre 6 et 11 ans.

Éléments clés du programme

On a entrepris une évaluation détaillée de chaque participant au projet et dressé des plans de gestion de cas personnalisés. Ces plans comportaient des activités et des interventions visant à réduire le risque et à renforcer les facteurs de protection propres à la situation de chaque participant.

La gestion de cas prenait appui sur des ressources humaines provenant des organismes d'application de la loi et du système judiciaire pour les jeunes, des écoles, des familles et du projet X-Roads. Une équipe de gestion de cas assurait la coordination et l'intégration des services, ainsi que l'accès à ceux-ci. On procédait chaque mois à des révisions et à des réévaluations du plan, et on tenait des rencontres de gestion de cas tous les trois mois avec des intervenants ayant des liens avec le participant. Les activités proposées aux participants ciblaient cinq principaux éléments : le sport et l'entraînement physique, les arts, le développement de la personnalité et du leadership, la santé et les aptitudes à la vie quotidienne, ainsi que l'éducation.

Les activités d'intervention auprès des jeunes dans le besoin comprenaient, sans s'y limiter, le traitement de la toxicomanie, la formation sur les aptitudes à la vie quotidienne et l'encadrement pédagogique. Toutes les activités tenaient compte de la culture autochtone.

Résultats

La majorité des participants correspondaient à ceux qui préoccupaient le plus la collectivité et que le projet ciblait. En raison des grands risques et besoins que présentaient les enfants et les jeunes, il a fallu réaliser des interventions plus intensives que prévu, ce qui a fait baisser le nombre de participants.

Le projet a favorisé le renforcement de nombreux facteurs de protection, notamment :

- une hausse de la participation à des activités prosociales et de l'adoption de modes de vie sains;
- une multiplication des occasions de participation positive avec les pairs et la collectivité;
- un accroissement de la perception du soutien social de la part des adultes et des pairs;
- une augmentation des choix de vie sains;
- une amélioration des compétences sociales et des habiletés de résolution de problèmes.

Le projet s'est soldé par des résultats probants : on entendait souvent parler d'une augmentation du respect et de la coopération, d'une amélioration de la concentration en classe, d'une meilleure productivité en classe et d'une réduction de la prise de risque.

CONSULTER LA VERSION INTÉGRALE : www.securitepublique.gc.ca

OCCUPATIONAL STRESS, ANXIETY AND COPING STRATEGIES IN POLICE OFFICERS (EN ANGLAIS SEULEMENT)

D. Acquadro Maran, A. Varetto, M. Zedda et V. Ieraci

Contexte

Les études sur le stress professionnel montrent que les policiers sont plus fréquemment exposés à des situations stressantes que les autres professions, ce qui peut compromettre le bien être psychosocial et la santé physique.

L'étude porte sur les stresseurs perçus par un échantillon de policiers attachés au service d'une grande ville du nord de l'Italie et vise à examiner l'influence du sexe, du rôle organisationnel et du secteur opérationnel sur la perception du stress. Elle cherchait également à mesurer le degré de stress éprouvé, les conséquences de l'anxiété et les stratégies d'adaptation adoptées.

Méthode

On a recouru au *Police Stress Questionnaire* et au thermomètre de la détresse pour évaluer le stress professionnel; l'Inventaire d'anxiété situationnelle et de trait d'anxiété, pour mesurer l'anxiété ainsi que le questionnaire *Brief COPE*, pour déterminer les stratégies d'adaptation. Les questionnaires ont été autoadministrés.

Résultats

Six cent dix-sept policiers ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse de 34 p. 100. La comparaison des sous-groupes (par sexe et par rôle dans chaque secteur) a permis de relever les différences dans le degré et le genre de stress. Des écarts entre les sexes, les secteurs et les rôles sont apparus, mais en général, la population étudiée a fait montre d'un recours sain aux stratégies d'adaptation.

Dans l'ensemble des rôles opérationnels, les femmes étaient généralement plus vulnérables que les hommes aux stresseurs tant organisationnels qu'opérationnels, tandis que les hommes sont apparus davantage vulnérables aux stresseurs organisationnels.

Conclusions

Les résultats laissent entendre que chez les policiers italiens, on devrait tenir compte du sexe, du rôle et du genre de fonctions pour la formation et le soutien en matière de stress professionnel. Une formation et des programmes de soutien adaptés seraient utiles pour prévenir le stress avant qu'il ne devienne chronique. De tels cours permettraient de renforcer les capacités d'adaptation des policiers pour faire face aux situations éprouvantes sur le plan psychologique et à la détresse psychologique qui entrave souvent le fonctionnement sur le plan social.

CONSULTER LA VERSION INTÉGRALE :
www.occmed.oxfordjournals.org

RACE AND POLICING: AN AGENDA FOR ACTION (EN ANGLAIS SEULEMENT)

David H. Bayley, Michael A. Davis et Ronald L. Davis

L'étude comporte deux volets : la voix stratégique (*Strategic Voice*), qui pose que les problèmes de race au sein de la police ne sauraient être résolus par les seuls services de police, et la perspective tactique (*Tactical Agency*), qui ébauche ce que les policiers peuvent entreprendre de leur propre chef pour aborder le dilemme opérationnel posé par la race au sein de la collectivité et au sein de leur service.

Voix stratégique

Il y a deux messages que les dirigeants policiers doivent formuler :

- Les services de police doivent être appuyés par des directives axées sur les éléments à l'origine de la criminalité et des troubles dans des environnements donnés, en particulier dans les communautés de couleur.
- Les stratégies de la police doivent promouvoir la liberté et la justice, et non pas seulement la sécurité.

Perspective tactique

Les policiers peuvent prendre des mesures importantes pour résoudre le dilemme de la race dans l'application de la loi sans attendre de recevoir un soutien externe sous la forme de ressources additionnelles ou de politiques sociales progressistes. Cela dit, étant donné le nombre et la diversité des services de police américains, l'adoption de telles mesures s'est révélée inégale. Les auteurs proposent deux voies : mobiliser la collectivité et gérer le service de police.

Mobiliser la collectivité :

- en réorientant la culture organisationnelle de la perspective antagoniste de la répression criminelle vers la mobilisation de la collectivité pour venir en aide aux personnes à risque et dans le besoin;
- en faisant de la police communautaire la stratégie principale des services de police;
- en adoptant l'habitude d'expliquer la raison d'être de toute intervention;
- en sondant périodiquement les personnes sur leur sentiment quant à la façon dont elles ont été traitées par la police;
- en créant un système simple et convivial de réception des plaintes du public sur les actions policières;
- en recueillant et en publiant périodiquement les allégations d'inconduite de la police, le résultat des enquêtes sur celles-ci et les éventuelles mesures disciplinaires prises.

Gérer le service de police :

- en veillant à ce que les policiers dans un poste de supervision manifestent, en parole et en action, le principe que la protection des droits de la personne doit motiver tous les aspects du travail policier;
- en veillant à ce que les gestionnaires repèrent et abordent les tensions raciales et ethniques parmi les effectifs, en particulier les perceptions chez les minorités de ne pas avoir fait l'objet d'un traitement équitable au chapitre de l'avancement;
- en prenant le temps d'expliquer l'importance de l'histoire de chaque quartier afin que les policiers comprennent mieux la nature de la population qu'ils servent;
- en élaborant des procédures visant à évaluer dans quelle mesure les policiers interagissent efficacement avec la collectivité, et en les récompensant de façon concrète.

Conclusion

L'article vise à faire évoluer le discours sur les dilemmes en matière raciale vers la prise de mesures concrètes. Si nous estimons que ces mesures aideront à dissiper les tensions entre les policiers et les minorités raciales, il s'agira toujours d'un sujet délicat.

L'expression d'une voix bienveillante au sein des services de police contemporains constitue tout un défi. Mais les idées peuvent façonner les événements, créer de nouvelles orientations dynamiques au fil des initiatives. En particulier, elles peuvent aider à dissiper la perception que la race est l'unique enjeu caractérisant les relations entre la police et les minorités. ■

CONSULTER LA VERSION INTÉGRALE :
www.nij.gov

Un policier dans le nord de l'Italie administre un alcootest à un automobiliste. Les études montrent que les policiers masculins dans la région sont davantage exposés aux stresseurs organisationnels que leurs homologues féminins.

ASSISTANCE SUR MESURE

UNE ÉQUIPE MOBILE AU SECOURS IMMÉDIAT DES PERSONNES EN CRISE

par Glenn De Caire, chef du service de police de Hamilton

Un homme de 45 ans publie sur Facebook des photos de lui en train de se mutiler. Alertée, l'équipe mobile d'intervention rapide en situation de crise (EMIRSC) du SPH accourt. Elle évalue la santé mentale de l'homme, qui souffre de problèmes de toxicomanie. Ce dernier n'est pas appréhendé. Des patrouilleurs en uniforme l'auraient, eux, conduit à l'hôpital.

Porté disparu lors d'une alerte au froid, un jeune de 13 ans portant pour tout vêtement une veste légère est découvert caché dans une niche à chien. L'EMIRSC se rend sur les lieux et parvient à le convaincre de rentrer à l'intérieur.

Un préposé au soutien à la personne compose le 911 pour signaler qu'une cliente veut se jeter de son balcon. L'EMIRSC arrive, évalue la cliente et décide qu'il ne faut pas l'appréhender. Des patrouilleurs en uniforme l'auraient, eux, conduite à l'hôpital.

D'un bout à l'autre du pays, les policiers interviennent souvent lors d'incidents semblables. À Hamilton, environ 2 000 arrestations liées à des troubles mentaux étaient effectuées chaque année. Songez donc aux ressources utilisées et, surtout, à la personne en crise. Comme pour la plupart des services de police, un nombre démesuré de ressources était mobilisé, mais les besoins de la personne n'étaient pas comblés.

Confronté à ces situations au quotidien, le SPH a créé son EMIRSC — la première en son genre au Canada — chargée d'offrir une assistance rapide et directe.

Le but était de réduire le nombre de personnes en crise transportées par des policiers au service psychiatrique d'urgence du St. Joseph's Healthcare Hamilton et de les rediriger vers d'autres prestataires de services de santé mentale ou partenaires en la matière.

L'ÉQUIPE

Selon la stratégie de validation de principe de l'EMIRSC, un professionnel de la santé mentale (PSM) et un patrouilleur divisionnaire travaillent ensemble du lundi au vendredi de 10 h à 22 h. Le secteur du centre-ville a été choisi ayant enregistré la plupart des arrestations.

Partenaire direct du policier en uniforme, le PSM est envoyé sur les lieux de tous les appels au 911 relatifs à une personne en situation de crise.

La stratégie connaît déjà un certain succès : les patrouilleurs n'attendent plus aussi longtemps dans les salles d'urgence pour obtenir l'évaluation du médecin, et les personnes en crise bénéficient d'une intervention et de soins immédiats.

Initialement, on visait l'évaluation de 250 personnes par année. Mais, puisque l'équipe allait vite le dépasser, ce chiffre a été revu à la hausse et fixé à 500.

LES RÉSULTATS

L'EMIRSC a assuré 291 quarts et est intervenue dans les cas de 842 personnes entre le 25 nov. 2013 et le 31 janv. 2015. De ces 842 personnes, 42 étaient des jeunes et 226 ont été appréhendées par l'EMIRSC en vertu de l'art. 17 de la *Loi sur la santé mentale* de l'Ontario aux fins d'évaluation à l'hôpital.

Parmi les 574 personnes restantes, 500 ont été immédiatement orientées vers d'autres services et 60 ont été appréhendées aux termes de la *Loi sur la santé mentale* mais n'ont pas eu besoin de soins.

Un plus grand nombre de personnes appréhendées est confié à des prestataires de soins médicaux ou psychiatriques au lieu d'être placé en garde à vue.

Grâce à l'EMIRSC, le nombre d'arrestations a chuté. On a évité l'hospitalisation à plus de 400 personnes, et les personnes en crise reçoivent les soins et l'aide dont elles ont besoin.

Les résultats ont été si impressionnants que le SPH a réussi à ancrer son projet. Depuis le mois d'avril, le programme de l'EMIRSC est opérationnel de 10 h à 1 h, sept jours sur sept, et ce, dans tous les secteurs de la ville.

Les autorités policières savent que la maladie mentale n'est pas un comportement criminel. L'EMIRSC fait en sorte que les personnes en crise ont accès aux bons soins au bon moment. ■

Dans l'EMIRSC, un PSM et un policier en uniforme répondent ensemble aux appels d'urgence concernant une personne en situation de crise.

Glenn De Caire, chef du service de police de Hamilton

GRC
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

SONDAGE AUPRÈS DES LECTEURS DE LA *GAZETTE*

Soucieuse de rendre le magazine aussi pertinent, informatif et accessible que possible, l'équipe de la *Gazette* aimerait sonder les lecteurs. Dites-nous ce que vous aimez de la *Gazette,* la nature des articles que vous aimeriez voir plus nombreux et ce que nous pourrions faire pour améliorer le magazine. Les résultats du sondage nous aideront à déterminer les sujets à traiter et la façon de les présenter.

Veuillez prendre quelques minutes pour remplir le sondage sur papier et nous le retourner, soit en transmettant une version numérisée par courriel à gazette@rcmp-grc.gc.ca ou en le transmettant par télécopieur (613-825-8250). Vous pouvez également le remplir en ligne, à l'adresse **grc.ca/-UH4**. Nous vous remercions de vos réponses et commentaires. La date de tombée est le 15 janvier 2016.

Pour plus d'information, communiquez avec Karyn Curtis, directrice des Services créatifs et des Publications, Services nationaux de communication de la GRC, à l'adresse gazette@rcmp-grc.gc.ca.

1. COMMENT AVEZ-VOUS ENTENDU PARLER DE LA *GAZETTE* OU COMMENT L'AVEZ-VOUS DÉCOUVERT?

- ○ Au bureau, dans un détachement de police ou une école de police
- ○ Un collègue
- ○ Lors d'une conférence
- ○ Lors d'une visite à la GRC
- ○ Sur le site Web de la GRC
- ○ Par le suivi de la GRC sur les médias sociaux
- ○ Autre (veuillez préciser) :

_____

2. SOUS QUELLE FORME PRÉFÉREZ-VOUS LIRE LA *GAZETTE*?

- ○ Imprimé
- ○ En ligne

3. POURQUOI PRÉFÉREZ-VOUS CE MÉDIA?

_____

_____

_____

4. DE QUELLE FAÇON LISEZ-VOUS HABITUELLEMENT LA *GAZETTE*?

- ○ Imprimé
- ○ Ordinateur de travail
- ○ Ordinateur à la maison
- ○ Appareil mobile personnel
- ○ Appareil mobile de travail

5. OÙ LISEZ-VOUS HABITUELLEMENT LA *GAZETTE*?

- ○ Au détachement ou au bureau
- ○ Dans un véhicule de police
- ○ Dans le transport en commun
- ○ À la maison
- ○ Autre (veuillez préciser) :

_____

6. À QUELLE FRÉQUENCE LISEZ-VOUS LA *GAZETTE* IMPRIMÉE?

- ○ Jamais
- ○ Rarement
- ○ Parfois
- ○ Fréquemment
- ○ Toujours

7. À QUELLE FRÉQUENCE LISEZ-VOUS LA *GAZETTE* EN LIGNE?

- ○ Jamais
- ○ Rarement
- ○ Parfois
- ○ Fréquemment
- ○ Toujours

8. AVEZ-VOUS DE LA DIFFICULTÉ À LIRE LA *GAZETTE* EN LIGNE OU À Y AVOIR ACCÈS?

- ○ Oui
- ○ Non

Si oui, pourquoi?

_____

9. QUELLES SECTIONS VOUS INTÉRESSENT LE PLUS?

Sélectionnez toutes les réponses pertinentes.

- ○ Actualités (nouvelles générales courtes)
- ○ Éditorial
- ○ Dossier
- ○ Entretien
- ○ Pratique exemplaire
- ○ Nouvelle technologie
- ○ Dernières tendances
- ○ Les faits
- ○ Reportage (articles longs présentés par des experts)
- ○ À l'avant-scène (études policières)
- ○ Je lis le magazine au complet
- ○ Exclusivités en ligne
- ○ Autre (veuillez préciser) :

_____

10. QUELS SUJETS VOUS INTÉRES SENT LE PLUS?

Sélectionnez toutes les réponses pertinentes.

- ○ Crime organisé
- ○ Terrorisme
- ○ Identité judiciaire
- ○ Partenariats policiers
- ○ Police communautaire
- ○ Initiatives jeunesse
- ○ Tactiques et formation policières
- ○ Santé et mieux-être
- ○ Autre (veuillez préciser) :

_____

11. SUR QUELS SUJETS AIMERIEZ-VOUS QU'IL Y AIT PLUS D'ARTICLES?

12. QU'EST-CE QUE VOUS AIMEZ DE LA *GAZETTE*?

13. QUELLES AMÉLIORATIONS POURRAIENT ÊTRE APPORTÉES, SELON VOUS?

14. QUELLE PUBLICATION DE LA GRC OU AFFILIÉE À LA GRC LISEZ-VOUS LE PLUS SOUVENT?

- ○ la *Gazette*
- ○ le *Pony Express*
- ○ la *Trimestrielle*
- ○ Autre (veuillez préciser) :

15. QUEL EST VOTRE EMPLOYEUR?

- ○ GRC
- ○ Autre service de police canadien
- ○ Service de police à l'extérieur du Canada
- ○ Ministère
- ○ Collège ou université
- ○ Association professionnelle
- ○ Autre (veuillez préciser) :

16. QUELLE EST VOTRE CATÉGORIE D'EMPLOYÉ?

- ○ Membre régulier (m.r.)
- ○ Membre civil (m.c.)
- ○ Employé de la fonction publique (e.f.p.)
- ○ Gendarme auxiliaire
- ○ Gendarme spécial
- ○ Employé contractuel/temporaire/nommé pour une période déterminée
- ○ Autre (veuillez préciser) :

17. QUEL EST VOTRE GRADE?

- ○ Gendarme
- ○ Caporal
- ○ Serg./s.é.-m./s.-m.
- ○ Inspecteur
- ○ Surintendant ou grade supérieur
- ○ Autre (veuillez préciser) :

18. QUEL EST VOTRE GROUPE D'ÂGE?

- ○ 24 ans et moins
- ○ 25-29 ans
- ○ 30-34 ans
- ○ 35-39 ans
- ○ 40-44 ans
- ○ 45-49 ans
- ○ 50-54 ans
- ○ 55-59 ans
- ○ 60 ans et plus

19. QUELLE LANGUE PRÉFÉREZ-VOUS?

- ○ Anglais
- ○ Français
- ○ Autre (veuillez préciser) :

20. DANS QUEL PAYS VIVEZ-VOUS?

- ○ Canada
- ○ États-Unis
- ○ Autre (veuillez préciser) :