



ROSEMARY RICCIARDELLI,
DOCTEURE EN SOCIOLOGIE
UNIVERSITÉ MEMORIAL DE
TERRE-NEUVE

LAURA HUEY, DOCTEURE
EN SOCIOLOGIE
UNIVERSITÉ WESTERN

MARK NORMAN, DOCTEUR
EN SCIENCES DE L'ACTIVITÉ
PHYSIQUE
UNIVERSITÉ McMASTER

ÓDALE C. SPENCER,
DOCTEUR EN SOCIOLOGIE
UNIVERSITÉ CARLETON

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES ADJOINT-E-S AUX SERVICES DE DÉTACHEMENT DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA :

UNE ENQUÊTE QUALITATIVE

MARS 2022

SYNDICAT DES EMPLOYÉ-E-S DE LA SÉCURITÉ ET DE LA JUSTICE

USJE  SESJ

UNION OF SAFETY AND JUSTICE EMPLOYEES

Dans les propos généraux du présent rapport, l'usage du genre masculin inclut le féminin et n'a été utilisé que pour alléger le texte.

Résumé

Le présent rapport porte sur l'expérience des adjoint-e-s aux services de détachement (ASD) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui travaillent principalement dans les régions rurales et éloignées. Il se concentre plus précisément sur leurs sources de stress professionnel uniques et leur exposition à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique (EPTP) au travail. Se fondant sur 49 entrevues semi-structurées avec des ASD, le rapport révèle la compréhension de ces professionnels quant au stress professionnel et aux EPTP, à leur santé mentale et à leurs besoins sur le plan du bien-être ainsi qu'à leur accès à des ressources en santé mentale et à leur utilisation de ces dernières. Les services de police modernes sont divisés en deux catégories : les agents en uniforme/les agents assermentés et le personnel civil. Cette division peut être une source de stress professionnel et de discorde. Des études antérieures ont révélé une prévalence élevée d'état de stress post-traumatique (ESPT) chez les policiers, mais très peu d'importance a été accordée aux expériences professionnelles des agents non assermentés, notamment quant à la prévalence de l'ESPT et de l'épuisement professionnel au sein de ce groupe.

Les conclusions de la présente étude révèlent que les ASD sont surtout frustrés par le manque de formation pour leur poste actuel, surtout en ce qui concerne les situations éprouvantes sur le plan émotionnel. En outre, la majorité des

participantes ont déclaré avoir été exposées à des expériences ou à du matériel pouvant être considérés comme des EPTP. Une telle exposition se vit comme un traumatisme indirect, aggravé par le fait que dans les petites collectivités rurales, l'ASD connaît souvent la victime et les personnes criminalisées, ce qui a une incidence sur son bien-être.

Autre source de stress professionnel : la haute direction, en particulier chez les agents assermentés; la perception de manque de soutien; et l'incompréhension des rôles des ASD au sein des services de police. Ces défis sont exacerbés par une culture paramilitaire hiérarchique dans laquelle les ASD se sentent constamment sous-estimés et exclus des activités sociales.

Par ailleurs, les ASD de l'échantillon ont indiqué qu'elles avaient de la difficulté à accéder aux programmes d'aide aux employés en raison de la situation géographique éloignée de leur travail, ce qui complique les problèmes de santé mentale. Le rapport se termine par 12 recommandations visant à améliorer la santé mentale et la satisfaction au travail des ASD de la GRC.

Introduction

Le personnel de la sécurité publique (PSP) se heurte à d'importantes difficultés en matière de santé mentale quand il est exposé à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique (EPTP) au travail (Carleton et coll., 2018a, 2018b). Des chercheurs au Canada ont étudié le lien entre santé mentale et stress professionnel dans différentes catégories de PSP, notamment les travailleurs correctionnels et les policiers (Carleton et coll., 2018a, 2018b; Hall et coll., 2019; Ricciardelli et coll., 2018; Ricciardelli et coll., 2020a). Malgré le rôle important qu'il joue dans la sécurité publique et son exposition potentielle au stress professionnel et aux EPTP, le personnel administratif qui travaille dans les organismes de sécurité publique demeure un groupe peu étudié en ce qui concerne la santé mentale et le bien-être.

La présente étude comble donc une lacune importante dans la compréhension des défis et des besoins en matière de santé mentale au travail d'une sous-population essentielle du PSP canadien, soit les adjoint-e-s aux services de détachement (ASD), qui jouent un rôle de soutien administratif au sein de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

En outre, étant donné que la plupart des recherches sur les services de police ont tendance à se cantonner aux zones urbaines, l'inclusion des ASD de détachements de la GRC en région rurale ou éloignée fournira des renseignements clés sur les stress professionnels uniques auxquels

sont confrontés les ASD de la police qui travaillent dans ces milieux.

Il existe des centaines de détachements de la GRC situés dans des zones urbaines, rurales et éloignées au Canada, chacun employant des ASD. Les responsabilités professionnelles des ASD varient d'un détachement à l'autre : transcriptions (lesquelles peuvent être une source d'exposition à un traumatisme indirect), vérifications de casier judiciaire, tâches administratives, interactions avec des personnes criminalisées et des victimes présentes dans les détachements (soit une exposition à un risque physique potentiel), etc. La nature de leur travail expose les ASD à toute une variété de stress potentiels et d'EPTP, mais nous en savons peu sur les expériences exactes des ASD, notamment comment les ASD s'exposent aux EPTP et les formes que prennent cette exposition.

À partir d'entrevues semi-structurées, nous avons exploré la compréhension des ASD quant au stress professionnel et aux EPTP, à leur santé mentale et à leurs besoins sur le plan du bien-être ainsi qu'à leur accès à des ressources en santé mentale et à leur utilisation de ces dernières. Grâce à ce projet, nous faisons progresser les connaissances scientifiques sur une sous-population peu étudiée de PSP et nous sommes en mesure de formuler des recommandations fondées sur des données pour répondre aux besoins en santé mentale des ASD de la sécurité publique au Canada.

Analyse documentaire

Les universitaires, les acteurs du milieu et d'autres parties intéressées reconnaissent en grande partie que le PSP est confronté à divers problèmes de santé mentale découlant des risques et du stress associé à l'emploi (Carleton et coll., 2018a, 2018b; [Oliphant, 2016]). Ces risques peuvent notamment inclure l'intervention dans des situations dangereuses sur le plan physique et le travail au sein de structures organisationnelles stressantes (Berg et coll., 2006; Carleton et coll., 2018a, 2018b; Carleton et coll., 2019; Green, 2004; Hall et coll., 2018; Mayhew, 2001; McCarty et Skogan, 2012; Ricciardelli, 2018; Ricciardelli et coll., 2018; Ricciardelli et coll., 2020a; Robinson et coll., 1997; Schaibley Gecas, 2010). Le stress professionnel auquel sont confrontés les policiers (et autres membres du PSP) peut contribuer à une multitude de conséquences néfastes pour la santé mentale. Ricciardelli et ses collègues (2018) ont analysé les réponses à un sondage qualitatif de 828 membres du PSP au Canada, dont 385 personnes employées par des services de police. Les difficultés suivantes ont été signalées par les participants :

Abus d'alcool ou d'autres drogues, dépendance, colère, dépression, irritabilité, isolement, auto-exclusion, méfiance, faible estime de soi, sentiment d'inutilité et une multitude d'autres comportements d'adaptation négatifs et de troubles psychologiques associés

au travail. Les résultats de l'expérience professionnelle de ces personnes sont également nuisibles à leur famille et à leurs proches... [entraînant] des séparations, une pression sur le tempérament attribuable au travail, et donc des répercussions sur leur capacité à élever des enfants (pp. 571-572).

Compte tenu de ces conséquences, il n'est pas surprenant que des études aient révélé une prévalence élevée de l'état de stress post-traumatique (ESPT) chez les policiers (Green, 2004; Maguen et coll., 2009; Mayhew, 2001; Robinson et coll., 1997). D'innombrables recherches ont été réalisées sur les risques professionnels que connaissent les travailleurs des services de police et sur les besoins subséquents en matière de santé mentale, mais il existe beaucoup moins d'études sur les risques et les défis professionnels du personnel civil (Dick et Metcalfe, 2001; Kerswell et coll., 2019; Lentz et coll., 2020; McCarty et Skogan, 2012). De plus, il existe peu de données à l'échelle internationale ou au Canada sur la prévalence des troubles mentaux, y compris l'ESPT, chez le personnel civil travaillant dans les services de police. Dans une étude sur la prévalence de l'ESPT et d'autres troubles de santé mentale, Carleton et ses collègues ont regroupé tous les répondants de la GRC. Aucune distinction n'a été faite entre les membres assermentés, les membres civils ou les ASD. Néanmoins, les chercheurs ont constaté que 30 % de l'échantillon avait un diagnostic

confirmé d'ESPT. Une étude récente (Lentz et coll., 2020) sur les troubles de santé mentale au sein du personnel de la GRC en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest a fourni les données les plus détaillées à ce jour sur la santé mentale du personnel civil de la police. Les chercheurs ont découvert que les employés civils de la GRC faisant partie de l'échantillon affichaient « des scores systématiquement plus élevés que ceux des policiers pour l'ESPT, l'anxiété et la dépression » (p. 3). Les auteurs ont avancé que les facteurs organisationnels perçus, tels que le sentiment de ne pas être soutenu ou d'être exclu de la culture paramilitaire des services de police, peuvent contribuer aux taux plus élevés de troubles mentaux au sein de l'échantillon.

Il est à noter que les recherches sur les facteurs de stress professionnel et sur la santé mentale des employés civils des services de police sont rares. Nous présentons ici les recherches existantes en la matière. Après avoir fourni un certain contexte sur le rôle des employés civils des services de police, nous aborderons deux grands thèmes : la situation au sein de l'organisation et le stress professionnel. L'analyse se conclut par une discussion sur les principales lacunes des recherches existantes.

PERSONNEL CIVIL DANS LES SERVICES DE POLICE

Depuis les années 1950 au moins, de nombreux services de police embauchent de plus en plus de civils pour assumer différentes responsabilités, y compris des tâches de bureau, de communication, et de répartition ou encore des tâches techniques spécialisées comme la photographie ou l'informatique (Ellison, 2004;

Forst, 2000). Ce processus porte le nom de « civilisation » (Crank, 1989; Dick et Metcalfe, 2001; Forst, 2000). La civilisation des services de police est née d'un désir de soulager les agents du fardeau de tâches administratives fastidieuses, de réduire les coûts de personnel en employant des civils pour des postes moins rémunérés que les autres et de professionnaliser des rôles administratifs et budgétaires de plus en plus spécialisés (Dick et Metcalfe, 2001; Forst, 2000; Haring, 1981; McCarty et Skogan, 2012; Taylor et Williams, 1992). Au Canada, la civilisation a entraîné une augmentation du pourcentage d'agents non assermentés employés dans tous les services de police, soit de l'ordre de 18 % en 1962 (lorsque ces données sur l'emploi ont été recueillies pour la première fois) à 32 % en 2019. En 2019, près de 27 000 civils travaillaient dans les services de police, composant 85 % de tous les agents non assermentés et 26,8 % de tout le personnel assermenté et non assermenté (Conor et coll., 2020).

SITUATION AU SEIN D'UNE ORGANISATION POLICIÈRE

On peut caractériser les services de police par des divisions entre les agents en uniforme/ les agents assermentés et le personnel civil (Boogaard et Roggeband, 2010; Guyot, 1979; Loftus, 2008; Mayhew, 2001), et ces divisions peuvent être une source de stress professionnel. Initialement, le mouvement de civilisation des services de police s'est heurté à la résistance de nombreux membres du personnel en uniforme, qui voyaient le processus comme une menace à la sécurité d'emploi des agents ou à « l'image militariste de la culture organisationnelle de la

police » (Crank, 1989, p. 167; voir aussi Forst, 2000; Loftus, 2008). Le personnel civil est généralement moins bien payé et bénéficie de moins d'avantages que les agents en uniforme (Forst, 2000; McCarty et Skogan, 2012). De plus, les membres du personnel civil sont « souvent décrits comme occupant un échelon inférieur de la hiérarchie policière » (McCarty et Skogan, 2012, p. 70) ou décrits comme des « citoyens de deuxième ordre » (Burke, 1995, p. 3). Par conséquent, ils sont souvent regardés de haut par les officiers en uniforme, ils peuvent avoir l'impression que la direction prend moins au sérieux leurs préoccupations et ils se sentent exclus d'une pleine appartenance à l'organisation (Burke, 1995; Guyot, 1979; Mayhew, 2001; McCarty et Skogan, 2012). De plus, le personnel qui assume certains rôles civils, notamment les agents des communications en sécurité publique (les aiguilleurs, p. ex.), peut avoir le sentiment de ne pas avoir reçu une formation adéquate, ce qui entraîne un sentiment d'insuffisance professionnelle et une incapacité à faire face à des événements professionnels stressants et émotifs (Burke, 1995; McCarty et Skogan, 2012). La marginalisation du personnel civil n'est pas inévitable. L'enquête de Dick et Metcalfe (2001) sur le personnel civil et en uniforme d'un corps policier anglais a révélé que c'était le degré de soutien de la direction ainsi que la situation dans la hiérarchie organisationnelle, plutôt que l'état d'employé civil ou en uniforme, qui influençait l'attachement du personnel à l'égard de l'organisation.

Il peut y avoir des intersections entre la situation de membre du personnel civil et d'autres aspects de l'identité, notamment le genre et l'origine raciale ou ethnique, et celles-ci

peuvent contribuer à marginaliser davantage de nombreux membres du personnel sans uniforme. Les services de police ont très souvent été qualifiés d'organisations masculines (Boogaard et Roggeband, 2010; Loftus, 2008; Moore, 1999; Prokos et Padavic, 2002; Westmarland, 2008). Par ailleurs, comme le souligne Loftus (2008), « la profession policière demeure une profession à prédominance blanche, hétérosexuelle et masculine » (p. 757). Or, malgré la surreprésentation de personne s'identifiant comme au genre masculin dans les services de police, des études menées à divers endroits ont permis de relever une proportion élevée de femmes au sein du personnel civil (Kerswell et coll., 2019; Loftus, 2008; McCarty et Skogan, 2012). À cette surreprésentation relative du personnel civil féminin par rapport à la catégorie des agents en uniforme, dominée par les hommes, peut s'ajouter l'intersection de la race ou de l'ethnicité, contribuant à marginaliser davantage certains membres du personnel civil, comme l'a démontré l'enquête de Boogaard et Roggeband (2010) sur un service de police néerlandais. En effet, Boogaard et Roggeband (2010) ont constaté une tension entre les cadres (qui sont diplômés de l'école de police) et le personnel administratif. Plus précisément, il existait une hiérarchie organisationnelle dans laquelle les hommes de la direction issus de la majorité ethnique avaient le plus de pouvoir, tandis que les femmes de l'administration issues d'une minorité ethnique étaient celles qui en avaient le moins. Par conséquent, Boogaard et Roggeband (2010) affirment que « le genre, l'ethnicité et la hiérarchie organisationnelle s'entrecroisent et, par conséquent, distinguent la position sociale, les récompenses, les

expériences, les possibilités, etc. des membres individuels du service de police » (p. 54).

Puisque l'état de civil s'entrecroise avec le genre, la race ou l'ethnicité, entraînant des relations hiérarchiques au sein d'un service de police, et qu'il a été démontré que le statut inférieur des civils exacerbe le stress professionnel, il s'agit d'un sujet qui vaudrait la peine d'être approfondi davantage par les universitaires et revu dans les politiques.

STRESS PROFESSIONNEL

Les employés civils de la police peuvent être confrontés à une variété de sources de stress professionnel—comme le fait d'être la première personne-ressource à qui s'adressent les membres du public en détresse, de demeurer professionnel dans des situations stressantes, de coordonner la communication entre différents services dans des situations d'urgence et de disposer de moins de ressources et de soutien que le personnel en uniforme (Burke, 1995; Mayhew, 2001; Ricciardelli et coll., 2020)—qui peuvent toutes contribuer à l'épuisement professionnel et à d'autres résultats négatifs en matière de santé mentale. Voici deux citations tirées de recherches sur les employés civils qui mettent en relief certaines de ces sources de stress professionnel :

Souvent, les [aiguilleurs] doivent donner des instructions d'urgence immédiates à des personnes paniquées, bouleversées et très émotives à l'autre bout du fil. Ils doivent s'acquitter de toutes ces tâches en demeurant calmes et rassurants... Les aiguilleurs jouent souvent un rôle essentiel dans la sécurité des autres, non seulement

celle des personnes qui font l'appel, mais aussi celle des agents dans la rue (Burke, 1995, p. 2).

Le personnel de soutien des services de police, notamment les aiguilleurs, est également à risque [de stress] à cause des rôles délicats qu'il assume : appels entrants, répartition des agents, réponse aux appels de détresse, coordination de multiples services, gestion limitée du travail, travail par postes et divisions entre le personnel civil et les agents assermentés (Mayhew, 2001, p. 3).

Comme le démontrent ces citations, le personnel civil des services de police doit assumer une gamme variée de tâches, interagir avec professionnalisme avec des membres du public qui sont parfois en détresse et, dans des situations d'urgence, exécuter des tâches complexes qui pourraient avoir une incidence directe sur la sécurité du personnel en uniforme de la police et des membres du public. Dans ce contexte, l'épuisement professionnel—qui représente ici une « tension psychologique qui afflige ceux qui travaillent dans les professions des services humains, y compris les soins de santé, le travail social et la police » (McCarty et Skogan, 2012, p. 69)—est une grave conséquence potentielle du stress auquel le personnel civil des services de police s'expose dans son travail quotidien. La perception d'être en situation inférieure au sein de l'organisation ou de manquer de soutien peut entraîner l'épuisement professionnel chez les membres du personnel civil des services de police (Burke, 1995; McCarty et Skogan, 2012). D'autres facteurs sont possibles, comme l'insatisfaction

au travail (incluant un faible salaire ou peu de possibilités de promotion, etc.), la responsabilité du bien-être des autres membres du personnel des services police et des membres du public, une formation insuffisante pour le poste occupé et un manque de gestion des conditions de travail (Burke, 1995).

En plus de l'épuisement professionnel, le personnel civil des services de police peut s'exposer à des EPTP dans le cadre de ses responsabilités professionnelles. Dans certains cas, cette exposition est le résultat d'EPTP rares et de grande ampleur, comme une attaque terroriste ou une catastrophe naturelle, qui nécessitent une réponse à grande échelle et coordonnée des services de police et d'autres organismes de sécurité publique (Kerswell et coll., 2019; West et coll., 2008). Prenons par exemple le personnel civil d'un service de police australien, qui a dû participer aux interventions lors d'une catastrophe naturelle en 2011 et qui « a signalé beaucoup plus de symptômes de détresse générale et de stress post-traumatique que les policiers » (Kerswell et coll., 2019, p. 6), potentiellement parce qu'il ne pouvait compter sur les mêmes liens et soutiens sociaux dont les agents en uniforme se servent pour se protéger (dans une certaine mesure) des potentiels résultats négatifs sur la santé mentale découlant de l'exposition au traumatisme (Kerswell et coll., 2019). Cependant, le personnel civil de la sécurité publique, y compris celui des services de police, est aussi régulièrement exposé à des formes plus routinières d'EPTP dans le cadre de son travail, incluant de potentiels traumatismes transmis par personne interposée « qui peuvent survenir quand une personne voit, lit ou écoute des comptes-rendus ou des enregistrements

explicites ou traumatisants » (Ricciardelli et coll., 2019, p. 316; voir aussi Lentz et coll., 2020; Martin et coll., 2021). Les organismes de sécurité publique, y compris les services de police, ont parfois une culture où la recherche de soins pour des problèmes de santé mentale est stigmatisée (Ricciardelli et coll., 2020a). Il arrive aussi qu'ils créent une hiérarchie de traumatismes dans laquelle ces expositions indirectes sont considérées comme moins légitimes que l'exposition directe aux EPTP vécus par le personnel de première ligne (Ricciardelli et coll., 2020b). Dans de telles circonstances, les membres du personnel civil des services de police sont non seulement exposés aux EPTP, mais peuvent également être confrontés à des réactions négatives ou à une délégitimation s'ils cherchent à avoir accès à des traitements pour cette réalité professionnelle, ou même à faire reconnaître cette dernière.

Lacunes et limites de la littérature

NOMBRE LIMITÉ DE RECHERCHES SUR LES EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES DU PERSONNEL CIVIL DES SERVICES DE POLICE

Notre analyse documentaire donne un aperçu limité des expériences professionnelles du personnel civil des services de police. D'ailleurs, jusqu'à récemment, ce groupe professionnel était largement négligé dans la recherche sur les services de police, en général, et sur les défis et les besoins en santé mentale des PSP en particulier. Étant donné la présence importante et croissante des civils dans les services de police, leur situation marginale au sein de l'organisation et leur exposition à différents EPTP, il importe de mieux comprendre comment ces personnes appréhendent leurs rôles professionnels et leurs expériences d'EPTP au sein des services de police. Par ailleurs, lorsque les chercheurs se sont penchés sur les expériences professionnelles du personnel civil, ils se sont surtout concentrés sur les agents des communications (les aiguilleurs ou les téléphonistes, p. ex.), laissant ainsi de côté les nombreux autres postes de civils que l'on retrouve dans les services de police.

SERVICES DE POLICE NON URBAINS

Dans la plupart des recherches (déjà limitées) sur le personnel civil des services de police, les chercheurs se sont surtout concentrés sur les personnes employées dans les grandes zones urbaines, plutôt que dans les petites villes ou les zones rurales (Crank, 1989). Or, les services de police dans les zones rurales ou éloignées peuvent comporter une multitude de risques et de contraintes propres à ces

milieux (Ricciardelli, 2018; Ricciardelli, Spencer et Andres, 2018). Il en ressort donc que la nature du travail des services policiers ruraux doit également s'accompagner de formes distinctes de stress et de risques professionnels qui pourraient influencer la santé mentale globale, voire compromettre le bien-être d'une personne. En outre, ces recherches sont peu utiles dans les endroits, comme le Canada, où les détachements policiers doivent couvrir de vastes régions rurales et éloignées.

ASPECT GÉOGRAPHIQUE

La majorité des recherches examinées ont été réalisées aux États-Unis. Un nombre plus limité porte sur le Canada, l'Australie ou le Royaume-Uni. Cet accent sur les États-Unis implique une portée géographique plutôt étroite pour ce qui est des études menées sur les civils. Les études canadiennes sur les expériences de traumatisme professionnel des employés civils de la police se limitent à des études à grande échelle sur les PSP (Carleton et coll., 2018a, 2018b, 2019; Ricciardelli et coll., 2018; Ricciardelli et coll., 2019; Ricciardelli et coll., 2020a), qui incluent le personnel administratif et les aiguilleurs dans l'échantillon plus large, à l'exception récente de l'étude de Lentz et de ses collègues (2020) sur les troubles de santé mentale au sein d'un échantillon d'agents et de personnel civil de la GRC. Cela dit, « les rôles que jouent les PSP sont omniprésents dans la plupart des cultures humaines » (Ricciardelli 2020a, p. 263) et la littérature internationale est une excellente source pour comprendre les défis professionnels du personnel civil des services de police au Canada.

Méthodologie

La présente étude se fonde sur des méthodes qualitatives de collecte et d'analyse des données qui nous permettent de comprendre les expériences professionnelles, les défis et les effets à long terme du travail des ASD. Cette étude a été approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université Memorial de Terre-Neuve (no 20201029). Elle a par la suite été soumise au conseil d'étude de la recherche en RH de la GRC, qui l'a approuvée en juillet 2020. Des copies en anglais de l'approbation éthique se trouvent à l'Annexe 1 (Université Memorial de Terre-Neuve) et à l'Annexe 2 (GRC). Toutes les adjointes à la recherche ont signé des ententes de confidentialité stipulant qu'elles préserveraient la confidentialité des renseignements recueillis au cours de cette étude et qu'elles ne les transmettraient pas en dehors de l'équipe de recherche.

Le recrutement a été effectué avec l'aide du SESJ, qui a envoyé des renseignements sur l'étude en anglais et en français aux ASD figurant sur sa liste de diffusion. En outre, plusieurs participantes ont expliqué qu'elles avaient, de leur propre initiative, contribué au recrutement en faisant du bouche-à-oreille ou en faisant des recommandations à leurs collègues sur les médias sociaux. Nos efforts de recrutement ont donc été facilités par cet échantillonnage à la chaîne non officiel. Au total, 54 participantes ont accepté de se soumettre à nos entrevues dans le cadre de la recherche. Dans le présent rapport, nous nous

appuyons sur les données recueillies et transcrites à partir de 49 de ces entretiens.

Nous avons adopté la méthode des entrevues semi-structurées, soit une méthode qualitative permettant aux participantes d'orienter la conversation et de communiquer leurs expériences ou de relever les questions qui leur semblent les plus pertinentes, tout en permettant au chercheur d'effectuer un suivi pour obtenir des clarifications ou des précisions (Brinkmann, 2020). Concrètement, le choix de cette méthode signifie que nous avons préparé des questions d'entrevue générales, mais que nous avons laissé les participantes orienter la discussion vers les sujets qui leur semblaient les plus pertinents.

La plupart des entrevues ont duré de 45 à 75 minutes et, bien que les documents de recrutement aient aussi été envoyés en français, toutes les participantes ont choisi de faire les entrevues en anglais. Ces dernières ont été réalisées de novembre 2020 à février 2021. Compte tenu des limitations géographiques et des restrictions liées à la COVID-19, nous avons réalisé tous les entretiens au téléphone. Les entrevues en personne sont beaucoup plus courantes dans la recherche qualitative, mais il est prouvé que les entretiens téléphoniques n'empêchent pas l'établissement d'un lien et qu'ils peuvent permettre aux participants de discuter de sujets délicats avec plus d'aisance (Mealer et Jones, 2014; Novick, 2008). Cet avantage des entretiens téléphoniques s'avérait particulièrement important pour notre étude

puisque les participantes avaient à discuter régulièrement d'expériences professionnelles difficiles ou potentiellement traumatisantes sur le plan psychologique.

Toutes les entrevues ont été transcrites mot pour mot par des adjoints de recherche aux fins d'analyse des données. Les transcriptions ont été codées de manière ouverte afin de relever les thèmes émergents. Concrètement, cela signifie que trois membres de l'équipe de recherche ont codé de manière indépendante et séquentielle cinq transcriptions afin de créer un jeu de codes de base. Ce processus a permis de garantir un certain coefficient d'objectivité, c'est-à-dire la cohérence du codage au sein de l'équipe de recherche, soit une caractéristique importante dans une bonne recherche qualitative. Les transcriptions restantes ont ensuite été codées par des membres individuels de l'équipe de recherche, ce qui a permis d'affiner les codes initiaux et d'en créer de nouveaux à mesure qu'ils émergeaient des données.

Notre démarche d'analyse de données se fonde sur une approche construite semi-ancrée (Charmaz, 2006; Glaser et Strauss, 1967; Ricciardelli et coll., 2010), ce qui signifie que nous avons permis l'émergence de nos conclusions thématiques à partir des données (c'est-à-dire les propos des participantes) sans imposer interprétation théorique préalable. Nous avons été néanmoins guidés dans notre analyse par nos antécédents de recherche et de théorie. Les transcriptions ont été analysées à l'aide de NVivo, un logiciel d'analyse de données

qualitatives, ce qui a facilité l'autocodage et a aidé les chercheurs à coder les données en thèmes primaires, secondaires et tertiaires.

RENSEIGNEMENTS SUR LES PARTICIPANTES¹

Toutes les participantes (n=54; 100 %) ont déclaré être des femmes et avoir de 25 et 74 ans (voir tableau 1). La majorité des participantes ont déclaré être de race blanche (49; 90,7 %). Trois participantes (5,6 %) ont déclaré être autochtones, une participante (1,9 %) a déclaré être latino-américaine et une autre participante (1,9 %) a refusé de déclarer son identité raciale (voir le Tableau 2). En ce qui concerne le niveau de scolarité, 23 (42,6 %) participantes avaient un diplôme collégial, universitaire ou d'études supérieures; 16 (29,6 %) avaient fait des études collégiales ou des études supérieures (sans diplôme); huit (14,8 %) avaient suivi une formation spécialisée, technique ou commerciale; et sept (13,0 %) avaient un diplôme d'études secondaires (voir le Tableau 3).

¹ Nous avons présenté les données démographiques, dans leur ensemble, pour les 54 participantes. Cependant, seules 49 transcriptions d'entrevues ont été analysées aux fins du présent rapport.

Tableau 1—Âge des participantes

Âge	Nombre de participantes	% de participantes
25 à 34 ans	3	5,6 %
35 à 44 ans	16	29,6 %
45 à 54 ans	22	40,7 %
55 à 64 ans	11	20,4 %
65 à 74 ans	1	1,9 %
Pas de réponse	1	1,9 %

Tableau 2—Identité raciale des participantes

Race	Nombre de participantes	% de participantes
Autochtone	3	5,6 %
Latino-américaine	1	1,9 %
Blanche	49	90,7 %
Pas de réponse	1	1,9 %

Tableau 3—Niveau de scolarité des participantes

Niveau de scolarité	Nombre de participantes	% de participantes
Diplôme d'études collégiales	13	24,1 %
Diplôme d'études secondaires	7	13,0 %
Diplôme d'études supérieures	2	3,7 %
Études collégiales (diplôme non obtenu)	13	24,1 %
Études supérieures (diplôme non obtenu)	3	5,6 %
Formation spécialisée, technique, professionnelle	8	14,8 %
Diplôme universitaire	8	14,8 %

Les 54 participantes étaient toutes des fonctionnaires fédérales travaillant pour la GRC. La plupart d'entre elles (n=42, 77,8 %) étaient employées comme ASD au moment de l'entrevue, tandis que les autres travaillaient comme superviseures des services de détachement (n=4; 7,4 %) ou occupaient des postes civils d'administration au sein des services spécialisés de la GRC (Groupe des crimes graves ou Groupe tactique d'intervention, p. ex.) ou d'agentes de liaison avec les tribunaux (n=8; 14,8 %) (voir le Tableau 4). Près de la moitié des participantes avaient déjà travaillé pour la GRC en tant qu'ASD dans un autre détachement (n=23; 42,6 %) et exactement la moitié avaient travaillé pour la GRC dans d'autres rôles ou services avant d'occuper leur poste actuel

(n=27; 50,0 %). La majorité (n=49; 90,7 %) des participantes occupaient un poste à temps plein. Les participants avaient de 2 à 31 ans d'expérience de travail à la GRC. La médiane d'années d'expérience était de 13 ans (voir le Tableau 5). Les participantes étaient employées dans neuf des dix provinces canadiennes (voir le Tableau 6). Au sein du groupe, 18 participants (33,3 %) ont mentionné avoir de l'expérience professionnelle ou bénévole antérieure dans un ou plusieurs milieux de sécurité publique autres que la GRC, notamment les services correctionnels (n=5; 9,3 %), les services de police autres que la GRC (n=4; 7,4 %), les services d'incendie (n=3; 5,6 %) et l'armée (n=2; 3,7 %) (voir le Tableau 7).

Tableau 4—Poste occupé au moment de l'entrevue

Poste	Nombre de participantes	% de participantes
Agente de liaison avec les tribunaux ou autre poste spécialisé	8	14,8 %
ASD	4	7,4 %
Superviseure des services de détachement	42	77,8 %

Tableau 5—Années d'expérience au sein de la GRC

Années d'expérience au sein de la GRC	Nombre de participantes	% de participantes
0 à 4	7	13,0 %
5 à 9	10	18,5 %
10 à 14	18	33,3 %
15 à 19	5	9,3 %
20 à 24	7	13,0 %
25 à 29	4	7,4 %
30 et plus	3	5,6 %

Tableau 6—Province d'emploi

Province d'emploi	Nombre de participantes	% de participantes
Alberta	10	18,5 %
Colombie-Britannique	7	13,0 %
Manitoba	1	1,9 %
Nouveau-Brunswick	7	13,0 %
Nouvelle-Écosse	8	14,8 %
Ontario	4	7,4 %
Île-du-Prince-Édouard	5	9,3 %
Québec	1	1,9 %
Saskatchewan	11	20,4 %

Tableau 7—Expérience antérieure en sécurité publique

Secteur de sécurité publique	Nombre de participantes	% de participantes
Garde côtière canadienne	1	1,9 %
Service correctionnel	5	9,3 %
Communications en sécurité publique	1	1,9 %
Services médicaux d'urgence	2	3,7 %
Incendies	3	5,6 %
Affaires juridiques	1	1,9 %
Forces militaires	2	3,7 %
Services de police (autres que la GRC)	4	7,4 %
Sécurité	1	1,9 %

Conclusions

Bien que les personnes interrogées considèrent que de nombreux aspects de leur travail sont gratifiants, stimulants ou satisfaisants, elles ont aussi relevé certains points où la GRC pourrait s'améliorer. L'une des préoccupations centrales relevées par la plupart des répondantes est le sentiment général que leur rôle dans l'organisation n'est ni compris ni valorisé. Une des répondantes a exprimé cette préoccupation de façon très claire : « la GRC manque énormément de compréhension quant à ce que font, voient et subissent les ASD. Ils ne comprennent pas. » Comme cette impression se manifeste à de nombreuses reprises dans les commentaires inclus les sections suivantes, nous n'insisterons pas sur ce point ici. Nous avons structuré la présente section en fonction de sous-thèmes importants, en les décortiquant et en mettant en relief les propos des participantes.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET PROMOTIONS

Parmi les sujets de préoccupation soulevés figurent les questions relatives à la mobilité professionnelle et au manque de possibilités de promotion au sein de l'organisation. En ce qui concerne la mobilité professionnelle—définie ici comme la possibilité d'être muté latéralement à d'autres rôles—sept (n=7) personnes interrogées ont exprimé une certaine frustration quant au fait que les postes intéressants étaient généralement « trop loin », proposés à des

personnes extérieures à l'organisation ou encore proposés uniquement en tant que postes temporaires. Une des participantes a déclaré qu'elle aimerait que l'organisation crée « plus de possibilités de se déplacer ». En attendant, elle se considérait comme démotivée ou, dans ses propres mots, « en attente de la retraite ». Une autre participante a fait remarquer que le manque de formation polyvalente pour différents rôles au sein du détachement ou de l'organisation générale représentait un désavantage au moment de postuler pour ce qu'elle voyait comme des possibilités nouvelles ou meilleures. Nous remarquons qu'une solution évidente à ces lacunes consisterait à créer un système de parcours de carrière transparent, juste et équitable.

FORMATION

Une autre question soulevée—dans le contexte de la charge de travail et de la mobilité professionnelle latérale—fut celle de la formation. Vingt-trois (n=23) des participantes ont mentionné qu'elles avaient eu des problèmes à recevoir de la formation. Par exemple, en ce qui concerne l'apprentissage des tâches de base chez les nouveaux employés, des mots comme « terrible », « décourageant », « pas génial », « mauvaise », « aucune » et « pas opportune » ont été employés pour décrire la formation. Une des participantes a qualifié de « médiocre » la qualité de l'information fournie pour l'apprentissage des requêtes du Centre d'information de la police

canadienne (CIPC). Une autre participante a décrit la formation en cours d'emploi dans les détachements très occupés comme suite : « la GRC vous assoit dans une chaise et vous dit “débrouillez-vous” ». Certains ont noté que la GRC avait tenté d'atténuer les problèmes de formation en créant un manuel de formation pour les nouvelles recrues. Or, l'initiative a été interprétée ainsi : « voici un manuel de 45 pages, débrouillez-vous. »

Les tâches liées au CIPC sont une des sources de stress citées par les participantes. Autre motif cité, le manque de formation pour répondre à des situations émotionnellement éprouvantes, comme la gestion de personnes en colère ou endeuillées au comptoir d'accueil ou d'appelants paniqués ou ayant des intentions suicidaires (voir la section « Traumatismes indirects »). Une des participantes a raconté avoir spécifiquement demandé « une formation sur la gestion des interactions avec une personne qui pourrait se mettre en colère ». De nombreuses participantes ont également affirmé souhaiter une formation en matière de santé mentale, tant sur le plan personnel que sur le plan de l'intervention auprès de personnes perturbées émotionnellement. Selon une ASD des Maritimes, par exemple, « avant de commencer à recevoir des appels, nous devrions pouvoir suivre une formation sur ce qu'il faut faire devant une personne suicidaire [et sur la façon] de traiter une victime ».

Stress professionnel

Le guide d'entrevue utilisé pour cette étude comprend une série de questions sur différents aspects du poste d'ASD et du milieu de travail qui

pourraient constituer des facteurs de stress pour le personnel. Ces questions portent notamment sur la sécurité au travail, les préoccupations en matière de sécurité en dehors du travail (mais liées au rôle opérationnel), les autres risques associés au milieu de travail et les expériences de traumatisme indirect. Bien que certaines membres du personnel aient soulevé des préoccupations concernant la sécurité au travail, principalement liées au fait d'être seules dans les petits détachements ou au manque de verre pare-balles pour se protéger des membres du public qui visitent les bureaux, la majorité des réponses étaient axées sur la question du traumatisme indirect. Il s'agit d'un thème dominant dans la quasi-totalité des entrevues enregistrées, ce qui en fait l'objet principal de cette section du rapport. Notons également que les répondantes ont aussi soulevé des préoccupations qui ne faisaient pas explicitement l'objet du guide d'entrevue, mais qui sont revenues dans leurs réponses assez souvent pour que nous estimions important de les mentionner ici.

TRAUMATISMES INDIRECTS

Dans notre échantillon d'entrevues, quarante-huit (n=48) des quarante-neuf participantes ont affirmé que leurs fonctions et tâches au travail les exposaient à des expériences ou à du matériel potentiellement traumatisant. Nous avons analysé les types d'expériences d'EPTP citées par les répondantes en les regroupant en deux grandes catégories : celles touchant des adultes et celles touchant des enfants et des jeunes. La décision de séparer ces expériences en fonction de l'âge de la « victime » a été prise en raison des fréquents commentaires des participantes qui soulignaient que les incidents touchant des

nourrissons, des enfants ou des adolescents étaient particulièrement difficiles à traiter.

En ce qui concerne les victimes adultes, les expériences les plus fréquemment citées sont les décès accidentels (n=16), les homicides (n=15), les suicides (n=13) et la violence physique (n=11). Dix (n=10) des témoignages consignés touchent des victimes connues de la participante (principalement des victimes d'accidents ou d'homicides). Il s'agit d'une situation particulièrement éprouvante, car le fait de connaître la victime accentue l'impact de l'exposition aux EPTP et rend les suites de l'incident beaucoup plus délicates. Parmi les autres types de traumatismes touchant des adultes auxquels les participantes ont été exposées, on compte la violence sexuelle (n=9), les décès de cause inconnue (n=9), les tentatives d'homicide (n=3) et les blessures accidentelles (n=3). Dans neuf (n=9) des exemples fournis, les participantes ont fait référence à des situations dans lesquelles elles connaissaient une personne en danger extrême, le plus souvent un collègue policier répondant à un appel. Étant donné que le travail d'ASD en est un d'empathie et que les ASD se soucient des membres de la GRC avec lesquels elles travaillent, de telles expériences peuvent avoir et ont souvent des effets néfastes sur le bien-être des ASD.

En ce qui concerne les expériences touchant des enfants et des jeunes, les types d'événements diffèrent légèrement de ceux touchant des adultes. Les exemples les plus fréquemment cités de matériel ou d'événements perturbants sont ceux ayant trait à la violence sexuelle à l'endroit des enfants (n=18). Les décès d'enfants et de jeunes ont également été mentionnés par les

participantes. Il s'agissait de décès de causes inconnues (n=4) et de morts accidentelles (n=4). Plus rarement, les participantes ont mentionné des suicides (n=1), la violence physique (n=1) et des homicides (n=1). Dans deux (n=2) cas, l'enfant ou le jeune était connu de la participante. Encore une fois, le fait de connaître la victime rend l'incident plus personnel, plus « intime » et a influencé l'interprétation que font les ASD de leur milieu et de leur sécurité personnelle. Le fait de connaître la victime est un facteur qui ne saurait être écarté sur le plan du bien-être, et il est important de reconnaître qu'il est trop fréquent dans les régions éloignées et rurales. Les ASD sont souvent des résidents de longue date de la collectivité où œuvre leur détachement, ce qui, et surtout dans les petites collectivités, les rend susceptibles de connaître à la fois les victimes et les personnes criminalisées.

Les participantes ont également fourni de l'information utile sur les moyens par lesquels leurs activités professionnelles courantes les exposaient aux EPTP. L'une des tâches les plus courantes, pour les ASD, est la transcription des déclarations des victimes, des témoins ou des délinquants. Parmi les participantes, 19 (n=19) ont cité la transcription comme une source d'exposition aux EPTP. Par ordre de fréquence, la transcription est suivie par l'exposition à des images (n=17), y compris des photos et des vidéos à contenu dérangeant faisant partie d'un dossier préparé pour les tribunaux ou les compagnies d'assurance.

Dans de nombreux détachements, les ASD doivent également s'occuper du comptoir d'accueil, ce qui signifie des interactions avec les victimes et les témoins. Dans certains cas, les

agents de police demandent aux ASD de les aider à s'occuper des victimes. Certaines membres du personnel ont notamment mentionné s'être occupées des enfants des victimes adultes. Parmi les participantes, 15 (n=15) ont relaté des anecdotes d'interactions avec des personnes traumatisées dans le cadre de ces fonctions.

Une autre tâche citée comme une source potentielle d'exposition aux EPTP est celle de répondre aux appels sur la ligne téléphonique du bureau. Dans douze (n=12) des entrevues, les participantes ont souligné que les personnes en situation de crise appellent parfois sur la ligne ordinaire du bureau pour signaler des comportements suicidaires. Elles ont également noté que des citoyens paniqués composent parfois ce numéro sans le vouloir pour signaler un crime violent en cours. Les conversations au travail—notamment celles avec ou sur des membres des services de police qui ont assisté à des accidents horribles ou à d'autres scènes de décès—sont une autre source d'exposition aux EPTP (n=10). Les appels radio de la police (n=7), les expériences directes dans lesquelles le membre du personnel était présent ou directement impliqué dans un événement (n=6) et la lecture de dossiers (n=6) ont été moins fréquemment cités.

Un des points importants soulevés par la majorité des participantes est le manque relatif de préparation avant d'assumer ces tâches. La plupart d'entre elles ont fait remarquer qu'elles n'avaient pas été formées, par exemple, pour la gestion des comportements suicidaires ou les façons de gérer l'exposition à des photographies d'autopsie ou à des déclarations de victimes d'agressions sexuelles. Plusieurs d'entre elles

ont indiqué que, bien qu'elles s'attendaient, en acceptant leur poste, à avoir affaire à des « crimes » et à de « mauvaises choses », elles n'étaient tout de même pas préparées et ont donc été choquées la première fois qu'elles ont ouvert un dossier pour y trouver des photographies de personnes décédées.

Outre la nécessité manifeste d'une meilleure formation en cours d'emploi pour préparer le personnel à travailler avec du matériel potentiellement traumatisant et à faire face à des EPTP, les membres du personnel insistent par-dessus tout sur l'importance de faire reconnaître et de valoriser le fait que les membres du personnel subissent eux aussi des traumatismes indirects, et de répondre à cette réalité. À de nombreuses reprises, les participantes ont rappelé que bien que l'organisation se soit considérablement améliorée dans sa volonté d'aborder le bien-être et la santé mentale des membres des services de police, elles avaient souvent l'impression ce qu'elles subissaient, elles, n'était pas reconnu à titre égal. D'ailleurs, plusieurs d'entre elles ont mentionné avoir été exclues de séances de bilan après des incidents graves dans des situations où elles avaient été pourtant touchées. Le meilleur exemple de cette réalité est l'exclusion des membres du personnel dans des séances de bilan après des événements dans lesquels des membres du service de police—aussi des amis et des collègues des ASD—avaient été impliqués dans des incidents graves ou mortels.

SOURCES DE STRESS PROFESSIONNEL AU SEIN DE L'ORGANISATION

Les conflits interpersonnels avec des collègues ou des superviseurs, la charge de travail et les exigences du poste sont d'autres sources importantes de stress professionnel dans le milieu de travail des membres du personnel. Les conflits interpersonnels, qui peuvent souvent être une importante source de stress entre collègues, n'ont heureusement pas été signalés comme un facteur de stress important parmi les répondants. La plupart des participantes ont fait état de relations positives avec les autres ASD, les superviseurs et les membres des services de police. Parmi les termes positifs employés pour décrire les collègues de travail, on compte « aimable », « amis », « génial » et « équipe ». Pour ce qui est des relations de travail positives avec les superviseurs ou les cadres, les termes « merveilleux », « soutien » et « bon leadership » ont été employés. Les relations avec les membres de la police ont également été décrites comme très souvent positives. Certains membres du personnel considèrent même les policiers comme faisant partie de leur « famille professionnelle ». Cela dit, un certain nombre de participantes avaient l'impression que certains agents de police, en particulier ceux qui supervisent le personnel civil, les considèrent souvent comme des « secrétaires » ou des « sténographes », et donc comme étant « inférieures » aux policiers. Un des exemples mentionnés fut celui d'un agent de police qui avait demandé pourquoi une des membres du personnel pensait avoir besoin de soutien à la suite d'un EPTP, un commentaire qui avait laissé cette dernière avec le sentiment d'être humiliée.

Heureusement, relativement peu de conflits en milieu de travail ont été signalés. Sur les quarante-neuf participantes, six (n=6) ont mentionné des conflits avec les superviseurs, une a déclaré avoir eu des conflits avec d'autres membres du personnel de soutien (n=1) et une (n=1) a mentionné un conflit avec un membre des services de police. La plupart de ces conflits ont été résolus par la mutation de l'une ou l'autre des parties vers d'autres postes ou détachements. Trois personnes (n=3) ont estimé avoir subi ce qu'elles considéraient comme un harcèlement permanent de la part de collègues de travail. Une des participantes a suivi la formation sur le Respect en milieu de travail et a rapporté que fut « un échec lamentable ». Une autre a subi ce qu'elle décrit comme « cinq ans de maltraitance » de la part d'un superviseur et a demandé une indemnisation en vertu du règlement Merlo-Davidson. Une troisième a pris un congé de maladie après un long conflit avec d'autres membres du personnel et a dû surmonter les obstacles de la direction pour s'assurer qu'elle pourrait réintégrer un milieu de travail dans lequel elle se sentait en sécurité.

Si la plupart des participantes n'ont pas eu de conflits avec leur superviseur immédiat, beaucoup se sont senties peu soutenues ou mal comprises par la haute direction, en particulier quand le superviseur est un membre assermenté plutôt qu'un fonctionnaire ou un civil. À titre d'exemple, une ASD des Maritimes a souligné qu'« un membre ordinaire n'a aucune idée de ce que c'est qu'être fonctionnaire, donc il ne sait rien sur nos contrats, nos droits ni nos emplois ». C'est pourquoi, dit-elle, « [le superviseur] ne nous prend pas au sérieux lorsque nous disons que nous sommes débordés ». La seule solution

dans de telles situations, selon elle, était de formuler un grief ou d'être « coincé » jusqu'à ce que le superviseur soit muté. Elle a expliqué que les gestionnaires de première ligne « peuvent vraiment faire en sorte que vous aimiez ou que vous détestiez votre travail ». Une autre participante a fait remarquer que la structure de commandement et de contrôle paramilitaires utilisée pour gérer les membres crée des difficultés pour les employés civils qui ne sont pas intégrés dans la culture d'un milieu de travail où l'on marche quand les gestionnaires « claquent le fouet » et ordonnent « d'agir sans poser de questions ».

Une autre source de stress organisationnel mentionnée fut ce que nous nommons ici « les exigences du poste ». La plupart des détachements exigent que les ASD exécutent toute une gamme de tâches. Les fonctions décrites comprennent des tâches à l'accueil et du travail de liaison avec les tribunaux, ainsi que la gestion des requêtes au CIPC et le soutien aux membres, au besoin. La plupart des participantes estimaient que le caractère varié de leur travail était l'une des caractéristiques attrayantes de l'emploi. Cependant, dans certains des détachements plus petits disposant de moins de personnel, les ASD étaient plus susceptibles, comme l'a dit une participante, de « trouver que le fait d'avoir à tout jongler en même temps » était « l'aspect le plus stressant » de leur travail. Ce stress a été aggravé, nous le constatons, par le volume global de travail, surtout le travail administratif, dans les détachements qui manquent de ressources.

En ce qui concerne la charge de travail, 35 % des participantes (n=15) ont déclaré que la charge de

travail dans leur détachement avait augmenté et qu'elle était devenue, pour beaucoup, une source de stress. Une ASD a décrit sa situation en ces termes : « J'ai une énorme charge de travail. Je fais beaucoup d'heures supplémentaires... C'est ce qui me cause du stress, une grande partie de mon stress ». Le manque d'effectifs adéquats a aussi été cité par plusieurs répondantes, ainsi que des lacunes dans la formation polyvalente des membres du personnel. Pour certaines participantes, cela s'est traduit par l'expérience de revenir de vacances pour trouver un arriéré de travail parce que personne ne s'est occupé de leurs tâches pendant leur absence. D'autres ont souligné l'augmentation des charges de responsabilité comme cause de l'augmentation de leur charge de travail. Dans ce cas, le stress professionnel s'est accru en raison de l'augmentation combinée des responsabilités et de la charge de travail. Les ASD ont attribué ces augmentations à la direction, qui chercheraient à « décharger les membres » qui, selon les chercheurs, sont déjà surchargés et ont du mal à assumer leurs responsabilités professionnelles (Huey & Ricciardelli, 2015; Ricciardelli, 2018). Cette pratique entraîne toutefois des responsabilités (et un stress) supplémentaires pour les ASD. Lorsqu'on lui a demandé ce que la GRC pouvait faire pour régler les problèmes liés à la charge de travail, une ASD des Prairies a souligné les inefficacités attribuables aux technologies et aux logiciels obsolètes :

Nos programmes informatiques sont archaïques. Le *Join* est un programme DOS, donc on a affaire à un écran noir et vert, très ancien. Le matériel qu'on reçoit tombe souvent en panne. On ne peut rien

avoir de nouveau. Il y a une frustration constante parce que les numériseurs ne fonctionnent pas, les imprimantes se bloquent ou le logiciel plante sans arrêt. Il faut toujours essayer de rattraper le temps perdu parce que les logiciels et le matériel qu'ils fournissent sont vieux.

CULTURE ORGANISATIONNELLE

En ce qui concerne la culture organisationnelle, le problème le plus fréquemment cité au sein de la GRC est le fait que les membres sont traités autrement que les employés de la fonction publique. Il y a plusieurs dizaines d'années, des chercheurs ont relevé une attitude prédominante au sein de la police : les officiers se différencient des civils, formant une division qu'on peut appeler la mentalité du « nous contre eux » (Skolnick, 1966). Ce que nous n'avons pas anticipé, c'est que cette différenciation s'opère au sein même de la structure des services de police, les membres ordinaires considérant les employés civils non pas comme faisant partie de la « famille des services de police », mais plutôt comme « le simple personnel ». Plusieurs (n=10) membres du personnel issus de six provinces différentes ont observé cette distinction et en ont ressenti les effets assez vivement, notamment dans les situations où elles étaient exclues des traitements offerts aux membres. Cette exclusion se fait tout particulièrement ressentir quand, comme nous l'avons vu précédemment, les membres du personnel ne sont pas invités à participer, par exemple, à des séances de gestion du stress à la suite d'un incident grave après des événements qui ont touché l'ensemble du détachement. Elle se manifeste également dans la manière dont les détachements mènent les activités

sociales. Une membre du personnel des Prairies a donné l'exemple suivant :

Notre sergent d'état-major, et je dois dire qu'il est bon, mais je sais qu'il invite parfois les membres à déjeuner au restaurant. Je crois qu'il le fait une fois par semaine, et quand quelqu'un lui a demandé pourquoi nous n'étions pas invités nous aussi, il a répondu « Non, je ne veux que les agents. Je ne veux pas le personnel de soutien avec nous ». Il ne veut pas nous inclure dans son petit groupe... Nous devons rester au bureau.

Les participantes ont attribué ces exclusions à la structure paramilitaire de l'organisation et au fait que ceux qui ne font pas partie de la structure de grades de la GRC ne sont pas pris en considération ni valorisés. Une membre du personnel des Maritimes a fait remarquer que lorsque la commandante divisionnaire a visité son détachement, « elle m'a à peine accordé un coup d'œil, parce qu'en principe, je ne suis pas son employée ». C'est à cause d'incidents comme ceux-ci que « je me sens à l'écart ». Une autre participante a déclaré qu'elle ne se sentait pas sous-évaluée, mais qu'elle avait l'impression que ses collègues et elle étaient « négligés » par l'organisation. Elle a d'ailleurs cité un exemple poignant : après le décès de l'agente Heidi Stevenson en 2020, « tout le monde dans le bureau s'est retiré, sauf les ASD. Nous, nous étions au travail. » Compte tenu de ces incidents et d'autres du même genre, certains membres du personnel arrivent à la conclusion suivante : « je pense que les principaux cadres de la GRC ne se soucient pas vraiment du personnel de soutien, en général ».

Le manque de reconnaissance de la part de la haute direction a manifestement un effet important sur le moral des employés dans les détachements.

Les participantes confirment qu'on leur répète que l'organisation est reconnaissante de leur travail, mais ces paroles vont à l'encontre de leur perception quant à leur traitement au sein de l'institution dans son ensemble. Pour aller de l'avant, les ASD souhaitent que l'on mette davantage l'accent sur leur inclusion :

« J'aimerais que nous fassions partie du groupe de la GRC parce qu'ici [...] nous ne sommes pas des membres de la GRC, nous ne sommes que des fonctionnaires. »

VIOLENCE ET AGRESSION SEXUELLES

Il est à noter qu'aucune des femmes membres du personnel interrogées n'a fait part de préoccupations récentes en matière de harcèlement sexuel au travail. Deux d'entre elles (n=2) avaient cependant déjà été victimes de violence sexuelle au cours de leur carrière à la GRC. L'une avait été victime d'une agression sexuelle de la part d'un agent supérieur. L'agression avait été signalée et l'agent, congédié. Une autre a déclaré qu'elle avait vécu des situations dans le passé où des agents de police s'étaient livrés à un harcèlement sexuel sous la forme d'attouchements et de sobriquets inappropriés et de propos dégradants. À l'époque, elle avait l'impression qu'ils étaient « autorisés à continuer à agir de la sorte, sans recours possible », même s'ils allaient jusqu'à lui « taper le derrière », parce qu'il n'y avait pas de mécanisme de signalement des agressions et qu'elle n'était pas à l'aise d'en parler au commandant du détachement. Une troisième participante a raconté qu'un ancien commandant lui avait fait un commentaire à

caractère sexuel qu'elle avait jugé inapproprié, mais dont elle n'était pas l'objet.

Santé mentale et bien-être

Toutes les participantes étaient conscientes de l'importance de la santé mentale. De plus, elles avaient généralement une bonne idée d'où elles pouvaient trouver des renseignements internes sur les ressources à la disposition des employés, y compris l'accès au Programme d'aide aux employés. Certaines, surtout celles des régions rurales ou éloignées ont évoqué un problème, soit l'impossibilité d'accéder à des services en personne. L'une d'entre elles a indiqué que dans son cas, il lui faudrait conduire une heure et demie à l'aller et une heure et demie au retour pour un rendez-vous de counseling. Elle a aussi raconté qu'une collègue située dans un endroit encore plus éloigné devrait faire trois heures de route à l'aller et au retour pour un tel rendez-vous, ce qui veut dire qu'elle devrait s'organiser pour faire garder ses enfants pendant une journée entière chaque fois qu'elle aurait rendez-vous. Pour les collectivités plus petites, où il y a des ressources locales, le problème du nombre limité de psychologues approuvés a été évoqué. Une des participantes s'est dite préoccupée par le manque de choix, et une autre a fait remarquer que les psychologues figurant sur la liste ne prenaient pas de nouveaux patients. Nous avons cependant remarqué qu'avec l'évolution croissante vers des modèles de prestation de services de santé virtuels (qui s'est accentuée pendant la pandémie de COVID-19), il existe de plus en plus de possibilités de fournir des conseils

et d'autres services médicaux et de santé mentale en ligne.

Une autre question soulevée fut celle de la structure du processus de prestations. Une ASD a affirmé que souvent, les membres du personnel civil ne demandent pas les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit pour des raisons de santé mentale parce qu'ils doivent subir un lourd processus pour y accéder par la compagnie d'assurance. Elle estime que la GRC, en revanche, s'occupe mieux de ses membres et que son processus de demande de prestations est moins laborieux. À ce sujet, une autre personne a déclaré : « J'ai déjà demandé de l'aide [...], mais même à ce moment-là, c'était frustrant parce que [...] les deux premières séances sont couvertes et qu'il faut ensuite faire des pieds et des mains pour obtenir un soutien adéquat pour les prestations ». Dans le même ordre d'idées, une ASD des Prairies a fait remarquer que lorsqu'on parcourt la liste des ressources offertes, on peut voir que beaucoup d'entre elles sont destinées aux « membres ». Une ASD de l'Ouest canadien a essayé d'appeler plusieurs des ressources approuvées par l'organisation, mais on lui a répondu : « désolé, c'est réservé aux policiers ». Cette expérience et d'autres expériences semblables sont ressenties comme des moyens pour l'organisation de renforcer la division « nous contre eux » mentionnée précédemment.

Une ASD a aussi mentionné le fort sentiment d'intrusion qu'elle a ressenti lorsqu'elle a demandé un congé pour aller à un rendez-vous. Elle s'est opposée, à juste titre, aux questions posées au travail de l'ordre de « de quel type de rendez-vous s'agit-il? » Une autre ASD a recommandé d'instaurer des contrôles annuels

auprès des membres du personnel afin de s'assurer que les gestionnaires sont au courant de la santé et du bien-être des employés et qu'ils peuvent les aider à obtenir des ressources, le cas échéant. Étant donné que de nombreux ASD, si ce n'est la plupart, travaillent sous la gestion des membres du service de police, il a été estimé que de tels contrôles pourraient également être un moyen pour les agents superviseurs d'en apprendre davantage sur la nature du travail des ASD et sur les répercussions de ce travail.

Nous avons mentionné précédemment qu'un des problèmes importants souligné par de nombreuses ASD de notre échantillon concernait la manière dont l'organisation gère les incidents graves, notamment en ce qui concerne les séances de bilan, dont elles se sentent exclues, ce qui les entraîne à se sentir inférieures. Pour les ASD qui travaillent dans des domaines où elles sont régulièrement exposées à des EPTP, dans les unités luttant contre l'exploitation d'enfants sur Internet, p. ex., il a été noté que les évaluations psychologiques de routine pour les ASD semblaient être laissées à la seule individuelle du superviseur, alors qu'il s'agit déjà d'un processus ordinaire pour les membres. Étant donné que les ASD sont exposés au même matériel que les autres, il faudrait revoir la décision d'exclure les membres du personnel des évaluations.

Recommandations

A la lumière des résultats de notre étude et des expériences des ASD soulignées dans le présent rapport, nous proposons 12 recommandations visant à améliorer l'expérience professionnelle et, conséquemment, la santé mentale et le bien-être des ASD travaillant à la GRC.

1. Reconnaissance des rôles uniques que jouent les ASD—Des efforts visant à faire comprendre à l'ensemble de l'organisation les rôles uniques et essentiels que jouent les ASD contribueraient à montrer aux ASD qu'ils sont respectés, reconnus, nécessaires et entendus. Des séances d'information sur le rôle des ASD, comme elles existent pour les membres et les civils, aideraient à remédier à ce problème.

2. Parcours de carrière—Il conviendrait de créer des parcours de carrière transparents, justes et équitables pour les ASD. Ces parcours doivent inclure des processus cohérents pour la publication d'offres d'emploi, le recrutement et l'embauche et mettre l'accent sur l'équité, la diversité et l'inclusion. En ce qui concerne ce dernier point, soulignons que, malgré les efforts généraux de la GRC pour accroître la diversité parmi ses employés, la grande majorité (n=49; 90,7 %) de notre échantillon a déclaré être blanche, ce qui suggère que les personnes racialisées sont peut-être sous-représentées dans les postes d'ASD². De plus, notre échantillon est entièrement composé de personnes déclarant être des femmes, ce qui confirme que les hommes sont sous-représentés dans la population des ASD.

3. Formation—Trois types de formation de base ont été relevés comme étant importants pour les ASD et leur travail. D'abord, une formation « en cours d'emploi » plus approfondie pour ceux qui occupent de nouveaux rôles professionnels. Cette formation devrait être complétée par des instructions et un soutien précis pour les ASD pendant qu'ils apprennent à endosser leur rôle professionnel. Ensuite, la formation polyvalente des membres du personnel au sein des détachements, afin qu'ils puissent pallier les absences, contribuer à réduire le volume de la charge de travail et acquérir de nouvelles compétences. Une telle formation aiderait également les milieux de travail en réduisant le stress induit par le manque de relève lorsqu'un ASD doit s'absenter. Enfin, une formation qui expliquerait comment s'occuper des personnes endeuillées et traumatisées, y compris celles qui manifestent ou signalent des comportements suicidaires. Comme l'ont fait remarquer les ASD, ces dernières sont souvent la personne-ressource pour les victimes et les familles aux prises avec des événements traumatisants, un rôle pour lequel elles ne se sentent généralement pas préparées. Pour ce qui est des comportements suicidaires, il conviendrait de mettre en place un protocole direct et explicite, informé par des professionnels de la psychologie ou de la psychiatrie, sur la manière de gérer de telles crises. Cela permettrait à la fois de garantir la santé mentale de l'ASD qui intervient et de répondre efficacement aux besoins de la personne en détresse.

²En octobre 2020, 14,5 % des membres du personnel civil de la GRC étaient classés dans la catégorie « minorités visibles » (GRC, 2021). Il n'y a pas de statistiques précises et publiques sur la représentation démographique raciale des ASD.

4. Séances de bilan après des incidents

graves—Dans les situations qui touchent l'ensemble du détachement ou certaines ASD, les ASD devraient être incluses dans les séances de bilan suivant les incidents graves (les séances de gestion du stress à la suite d'un incident grave, p. ex.) et il faudrait rappeler aux agents superviseurs qu'ils sont responsables du moral et du bien-être de tout le détachement. Cela permettrait également de remédier au fait que les ASD se sentent exclus de l'organisation.

5. Milieux plus sûrs—Nous recommandons l'installation d'écrans pare-balles pour les ASD qui interagissent avec le public dans des espaces tels que les bureaux d'accueil ou les fenêtres de réception, et un système d'ASD en partenariat où les ASD ne sont jamais obligés de travailler seuls dans les détachements. Ces changements offriraient à la fois de la sécurité et un sentiment de protection et de soutien si un événement indésirable devait survenir.

6. Soutien en cas d'exposition régulière à du matériel potentiellement traumatisant sur le plan psychologique

—Étant donné que les tâches particulières des ASD peuvent exposer ces derniers à du matériel potentiellement traumatisant sur le plan psychologique, il est important que les personnes qui font ce genre de travail (faire de la transcription, s'occuper du comptoir d'accueil ou de victimes, être exposées à des images et à des vidéos) aient accès à du soutien en matière de santé mentale quand et comme nécessaire.

7. Amélioration des liens entre et parmi tous les membres du personnel

—Bien qu'elle ne soit heureusement pas trop fréquente chez nos participants, la violence horizontale (entre les ASD, p. ex.) et verticale (entre les ASD et les policiers, la direction ou les superviseurs, p.ex.) a été soulevée

par certaines des participantes comme étant un problème digne d'être noté. Aussi une formation sur la collégialité au travail serait-elle de mise pour contribuer à améliorer le bien-être et le moral des employés des détachements, en particulier ceux des ASD. En outre, les superviseurs, les gestionnaires et les collègues doivent être tenus responsables de leurs comportements qui sont interprétés de façon négative par les ASD. Nous tenons à souligner que ce processus doit d'abord privilégier des pratiques réparatrices et la communication, lorsque cela est possible, et qu'il faut s'assurer que les accusations sont fondées sur des preuves. De telles actions peuvent aider à surmonter les défis et à résoudre les conflits interpersonnels et à éliminer la perception de harcèlement.

8. Recherche d'efficacité dans le milieu de travail

—Le volume de la charge de travail et la pénurie de personnel sont des préoccupations centrales dans plusieurs provinces et territoires. Nous nous devons de souligner qu'il faut faire attention de ne pas soumettre les ASD à une surcharge de travail en leur attribuant des responsabilités et des tâches qui vont au-delà des capacités attendues. Une bonne stratégie pour accroître l'efficacité consiste à utiliser du matériel et des logiciels fonctionnels et intuitifs ou conviviaux. La conception ou l'utilisation de logiciels et de matériel qui fonctionnent bien pour les utilisateurs finaux atténuera à la fois les lacunes en formation et les contraintes organisationnelles, et aidera les ASD à rattraper le temps qu'ils passent à régler des problèmes technologiques au lieu de s'occuper de leurs tâches professionnelles.

9. Sensibilisation des membres au rôle et à la valeur des ASD

—Il est possible que le manque de reconnaissance ou de compréhension du rôle unique que jouent les ASD dans la mission

de l'organisation soit associé à la façon dont les membres des services de police voient leurs superviseurs traiter les ASD. Exclure les membres du personnel de certaines activités ou de certains événements ne peut que creuser davantage les fossés au sein de l'organisation, des divisions qui font planer l'idée du « nous contre eux », ce qui a pour effet de donner aux ASD un sentiment d'infériorité. Les commandants de détachement et de division devraient être évalués sur leur capacité à favoriser des espaces généralement sains et inclusifs pour les membres et le personnel, et il faudrait investir des efforts pour améliorer les compétences de leadership liées à l'inclusion et à la reconnaissance du personnel.

10. Exploration des modèles de prestation de soins de santé virtuels pour soutenir le personnel des zones rurales et éloignées—

Pour de nombreuses personnes vivant dans des collectivités rurales et éloignées, les services de soins de santé sont difficiles d'accès sur le plan géographique. Par conséquent, l'introduction de modèles de soins de santé virtuels pour la santé psychologique (thérapie cognitivo-comportementale en ligne, p. ex.) et la santé physique peut jouer un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès aux soins des ASD. Les soins de santé virtuels ne devraient pas être limités aux soins physiques ou psychologiques, mais devraient plutôt inclure les deux domaines de la santé. Il est indéniablement impératif d'améliorer l'accès aux soins de santé dans les collectivités rurales, et cela vaut également pour les ASD de notre échantillon.

11. Avantages sociaux—Étant donné que les prestations ont été décrites comme étant difficiles d'accès, un processus simplifié permettant de comprendre les limites et les structures des

prestations (qui sont les prestataires de services admissibles selon l'assureur et quels sont les plafonds des prestations possibles, p. ex.) aiderait les ASD à accéder à ces ressources. Un plafond plus haut pour les services psychologiques pourrait assurer une meilleure continuité des soins, et donc une meilleure santé pour les ASD, moins d'absentéisme et un moral remonté.

12. Élaboration d'une politique sur les évaluations psychologiques obligatoires pour les ASD, en particulier ceux qui travaillent dans des unités où ils sont régulièrement exposés aux EPTP—

Pour réduire la honte associée à la santé mentale et à la demande de traitement tout en veillant à ce que les ASD reçoivent le soutien dont ils ont besoin en matière de santé mentale et de bien-être, nous recommandons des évaluations psychologiques annuelles. Ces évaluations devraient être systématiques et donc mandatées par la GRC pour les ASD travaillant dans des unités où ils sont régulièrement exposés aux EPTP (les unités luttant contre l'exploitation d'enfants sur Internet, p. ex.). Ces évaluations aideront à créer des liens entre les ASD et leurs sources de soutien, et ces liens permettront aux ASD de demander du soutien plus facilement lorsque la situation est grave. En outre, ces évaluations peuvent aider à faire le suivi de la santé mentale et du bien-être des ASD, encourageant une intervention précoce et la prévention s'il y a des préoccupations quant à la santé mentale d'une personne. Le résultat : une main-d'œuvre plus saine sur le plan psychologique.

Conclusion

Cette étude novatrice met en relief les facteurs de stress et les éléments potentiellement traumatisants du travail d'adjoint aux services de détachement (ASD) de la GRC dans les régions rurales et éloignées. Dans notre rapport, nous avons exploré la façon dont les ASD conçoivent le stress professionnel et les EPTP, leur santé mentale et leurs besoins sur le plan du bien-être ainsi que leur accès à des ressources en santé mentale et leur utilisation de ces dernières. Les ASD évoquent leur frustration quant au manque ou à l'absence de formation pour leur poste, notamment en ce qui concerne la gestion des EPTP et des expositions à du matériel difficile dans le cadre de leur travail. L'une des principales conclusions de la présente étude a trait au traumatisme indirect vécu par les ASD quand ils sont exposés à des EPTP associés à certains aspects du travail des services de police. Cette exposition et le traumatisme indirect qui en découle peuvent être décuplés par le fait que, dans les zones rurales, les ASD entretiennent des liens étroits avec les membres de la collectivité et connaissent parfois les victimes et les personnes criminalisées.

Autre conclusion importante de cette étude : la dynamique entre les membres assermentés de la haute direction et les ASD et la façon dont ce fossé peut être une source de stress professionnel. Les ASD estiment que leur travail est sous-évalué et mal compris. La structure paramilitaire hiérarchique de la GRC et la division entre les membres assermentés et

les civils sont également une source de stress professionnel, dans la mesure où les ASD ne connaissent pas ces attributions de rôles et sont exclus de bon nombre des activités sociales des membres assermentés. Par ailleurs, les ASD ont expliqué qu'elles avaient de la difficulté à accéder à un soutien adéquat par l'entremise des programmes d'aide aux employés en raison de la situation géographique éloignée de leur travail, ce qui contribue à aggraver les problèmes de santé mentale.

Cette recherche est de nature exploratoire et repose sur une étude qualitative d'ASD dans neuf provinces, mais de futures recherches sur les ASD pourraient examiner dans quelle mesure les conclusions susmentionnées correspondent aux réalités des services de police urbains et ruraux du Canada. Les études de cas et les enquêtes menées dans les divisions de la GRC au Canada peuvent révéler comment ces facteurs de stress professionnel se vivent différemment selon l'emplacement des ASD, les populations qu'elles servent et les types de crimes auxquels leur détachement répond le plus fréquemment. Une telle recherche soulignerait, à l'instar du présent rapport, l'importance de répondre aux facteurs de stress professionnel des ASD et la nécessité de disposer de services de santé mentale plus solides et plus accessibles.

Références bibliographiques

- Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, Ø.** (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian police service: a cross sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 1(1), 26.
- Boogaard, B., & Roggeband, C.** (2010). Paradoxes of intersectionality: Theorizing inequality in the Dutch police force through structure and agency. *Organization*, 17(1), 53-75.
- Burke, T. W.** (1995). Dispatcher stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 64(10), 1-6.
- Carleton, R. N., Affi, T. O., Turner, S., Taillieu, T., Duranceau, S., LeBouthillier, D. M., . . . Asmundson, G. J. G.** (2018). Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 63(1), 54-64. doi:10.1177/0706743717723825
- Huey, L., & Ricciardelli, R.** (2015). "This isn't what I signed up for" When police officer role expectations conflict with the realities of general duty police work in remote communities. *International Journal of Police Science & Management*, 17(3), 194-203.
- Oliphant, R.** (2016). *Healthy Minds, Safe Communities, Supporting Our Public Safety Officers Through a National Strategy for Operational Stress Injuries: Report of the Standing Committee on Public Safety and National Security*: Canada. Parliament. House of Commons. Standing Committee on Public Safety National Security.
- Ricciardelli, R.** (2018). "Risk It Out, Risk It Out": Occupational and Organizational Stresses in Rural Policing. *Police Quarterly*, 1098611118772268.
- Ricciardelli, R., Spencer, D. C., & Andres, E.** (2018). Driving as an Under-acknowledged Risk in Rural Policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*.

Annexe 1—Approbation de l'étude par le CER de l'Université Memorial de Terre-Neuve



Interdisciplinary Committee on
Ethics in Human Research (ICEHR)

St. John's, NL Canada A1C 5S7
Tel: 709 864-2561 icehr@mun.ca
www.mun.ca/research/ethics/humans/icehr

ICEHR Number:	20201495-AR
Approval Period:	February 20, 2020 – February 28, 2021
Funding Source:	Union of Safety and Justice Employees Title – <i>USJE members: Understanding their health and wellbeing</i> [RGCS # 20200929]
Responsible Faculty:	Dr. Rosemary Ricciardelli Department of Sociology
Title of Project:	<i>Occupational Stress among Canadian Parole Officers (employed by Correctional Services Canada)</i>

February 20, 2020

Dr. Rosemary Ricciardelli
Department of Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences
Memorial University of Newfoundland

Dear Dr. Ricciardelli:

Thank you for your submission to the Interdisciplinary Committee on Ethics in Human Research (ICEHR), seeking ethical clearance for your research project. The Committee appreciates the care and diligence with which you prepared your application. However, the recruitment email should be revised to state that officers are being asked to participate in a face-to-face or telephone interview.

The project is consistent with the guidelines of the *Tri-Council Policy Statement on Ethical Conduct for Research Involving Humans (TCPS2)*. Full ethics clearance is granted for one year from the date of this letter. ICEHR approval applies to the ethical acceptability of the research, as per Article 6.3 of the *TCPS2 (2014)*. Researchers are responsible for adherence to any other relevant University policies and/or funded or non-funded agreements that may be associated with the project.

The *TCPS2* **requires** that you submit an Annual Update to ICEHR before February 28, 2021. If you plan to continue the project, you need to request renewal of your ethics clearance and include a brief summary on the progress of your research. When the project no longer involves contact with human participants, is completed and/or terminated, you are required to provide an annual update with a brief final summary and your file will be closed. If you need to make changes during the project which may raise ethical concerns, you must submit an Amendment Request with a description of these changes for the Committee's consideration. If funding is obtained subsequent to ethics approval, you must submit a Funding and/or Partner Change Request to ICEHR so that this ethics clearance can be linked to your award. All post-approval event forms noted above must be submitted by selecting the *Applications: Post-Review* link on your Researcher Portal homepage. We wish you continued success with your research.

Yours sincerely,

Russell J. Adams, Ph.D.
Chair, Interdisciplinary Committee on
Ethics in Human Research
Professor of Psychology and Pediatrics
Faculties of Science and Medicine

RA/th

copy: Director, Research Grant and Contract Services

Annexe 2—Approbation du conseil d'étude de la recherche en RH de la GRC



July 10, 2020



Royal Canadian Mounted Police Headquarters
73 Leikin Drive
Ottawa, Ontario Canada K1A 0R2

HR Research Review Board Decision

To: Dr. Rosemary Ricciardelli
Memorial University of Newfoundland
rricciardell@mun.ca

RE: Occupational Stress Among Administrative Support Personnel in the RCMP

Thank you for submitting your research responses following the additional clarification questions that the Royal Canadian Mounted Police Human Resources Sector Research Review Board had.

We are satisfied with your responses and as such we are approving your research. You will be required to sign a Memorandum of Agreement (MOA) for your project before proceeding. We will send this to you as soon as it is ready.

We wish you success with your work.

Sincerely,

Sunjeev Prakash (Chair RCMP-HRRRB)
I/C Statistics, Demographics and HR Research
Workforce Programs and Services
Royal Canadian Mounted Police
73 Leikin Dr., Building M5-4-101
Ottawa, ON K1A 0R2

Annexe 3—Présentations et résultats de recherche

PRÉSENTATIONS UNIVERSITAIRES

Peters, A., Ricciardelli, R., & Norman, M. (2021). “Glorified Secretaries” on the Second Line: Examining Detachment Services Assistants’ Occupational Stressors and Mental Health within the RCMP. Annual Conference of the Canadian Sociological Association, University of Alberta [online], May 31-June 4.

PRÉSENTATIONS SUR INVITATION AU SYNDICAT DES EMPLOYÉ-E-S DE LA SÉCURITÉ ET DE LA JUSTICE

Ricciardelli, R., Norman, M., & Maier, K. (2021, October 28). The Mental Health and Well-being of Federal Parole Officers. Union of Safety and Justice Employees Triennial Convention, St. John’s, NL.

Ricciardelli, R., Norman, M., Peters, A., & Maier, K. (2021, July 23). The Mental Health and Well-being of Parole Officers and Detachment Services Assistants. Union of Safety and Justice Employees Equity Committee Meeting [online].

Ricciardelli, Norman, M., Peters, A., & Maier, K. (2021, March 24). The Mental Health and Well-being of Parole Officers and Detachment Services Assistants. Union of Safety and Justice Employees National Executive Meeting [online].

SYNDICAT DES EMPLOYÉ-E-S DE LA SÉCURITÉ ET DE LA JUSTICE

USJE  **SESJ**

UNION OF SAFETY AND JUSTICE EMPLOYEES

usje-sesj.com