

PROGRESSER :

RAPPORT SUR LE FARDEAU INVISIBLE DES TRAUMATISMES PSYCHOLOGIQUES POUR LES EMPLOYÉS FÉDÉRAUX DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE



PRÉPARÉ PAR LE
SYNDICAT DES EMPLOYÉ-E-S
DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL
JUIN 2017

USGE



SESG

Le Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général, Juin 2017

Le SESG représente plus de 16 000 membres qui travaillent afin d'assurer la sécurité des Canadiens. Les membres du SESG ont des rôles essentiels dans le système pénitentiaire fédéral et les détachements de la GRC partout au Canada. Ils travaillent à travers 17 ministères fédéraux afin de protéger la sécurité et la vie privée des Canadiens et pour faciliter l'accès à l'information, à la justice et aux droits de l'homme

Photo de couverture utilisée sous la license Creative Commons:
creativecommons.org/licenses/by/2.0/legalcode

Le Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général
233, rue Gilmour, Bureau 1004
Ottawa, Ontario
K2P 0P2



**Union of Solicitor
General Employees**

**Syndicat des employé-e-s
du Solliciteur général**

Table des matières

Résumé.....	1
Présentation.....	7
Méthodologie.....	11
Chapitre 1 - Impact.....	16
Chapitre 2 - Fréquence	37
Chapitre 3 – Raisons/Formation	54
Conclusions et recommandations.....	66
Bibliographie	67

Résumé

Ce rapport présente les résultats d'une étude approfondie portant sur les expériences de travail avec du matériel traumatisant et dans des environnements traumatisants, qui ont été signalées par des fonctionnaires de l'administration fédérale à l'emploi de 17 ministères, organismes et commissions concernés par la sécurité publique, tels que supervisés par le ministre fédéral canadien de la Sécurité publique et de la Protection civile. Commandée par le Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général (SESG), cette étude démontre le niveau élevé d'exposition de ces travailleuses et de ces travailleurs à des récits et des incidents traumatisants. Les résultats indiquent qu'une proportion élevée de ces employé-e-s souffrent d'un taux alarmant de blessures de stress opérationnel, allant jusqu'au trouble de stress post-traumatique.

Ce sondage a révélé que les fonctionnaires qui ne connaissent pas directement ou ne sont pas directement témoins d'une situation traumatisante subissent néanmoins une exposition indirecte et sont profondément touchés par des traumatismes de seconde main. Le « traumatisme de seconde main » est un terme utilisé pour décrire une exposition indirecte par personne interposée.

Trois grandes questions de recherche sont explorées dans le présent rapport : 1) quelle est la fréquence d'exposition des employé-e-s à des facteurs traumatisants, directement ou indirectement ; 2) quel est l'impact de cette exposition ; et 3) comment les employeurs atténuent-ils cet impact. Dans l'ensemble, les fonctionnaires fédéraux ayant répondu à ce sondage¹ ont attesté de taux élevés d'exposition à des facteurs traumatisants en parlant directement à des individus au sujet de leurs antécédents criminels, en écoutant et en transcrivant des déclarations de victimes et en lisant des dossiers troublants. Beaucoup ont déclaré vivre une vaste gamme de symptômes en raison de cette exposition.

Des données qualitatives et quantitatives ont été recueillies à partir d'un sondage national en ligne de 36 questions et d'entrevues approfondies avec des membres du SESG. Les répondant-e-s, qui étaient principalement des femmes, comprenaient des fonctionnaires de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui transcrivent des centaines d'heures de déclarations de victime décrivant d'horribles agressions sexuelles infligées à des enfants. Il y avait aussi des agent-e-s de libération conditionnelle en établissement et dans la collectivité, qui documentent les antécédents détaillés des délinquants violents. Enfin, les répondant-e-s comprenaient des agent-e-s de programmes correctionnels, qui travaillent à l'évaluation et au traitement des délinquants sexuels, parmi beaucoup d'autres employé-e-s des systèmes fédéraux de sécurité publique et de justice du Canada.

Ces méthodes nous ont permis d'apprendre ce qui suit à propos de ce secteur unique en son genre de la fonction publique fédérale :

¹ Environ 6 690 des fonctionnaires fédéraux sur qui a porté cette étude œuvrent dans le système pénitentiaire fédéral du Canada, tandis qu'environ 5 000 personnes travaillent pour la Gendarmerie royale du Canada. Beaucoup des quelque 4 000 membres restants du SESG exercent des fonctions de commis ou des tâches administratives dans des ministères et organismes.

Une grande majorité des répondant-e-s ayant répondu au sondage national du SESG ont révélé avoir connu au moins certains impacts personnels liés au visionnement de documents traumatisants dans le cadre de leur emploi. Des séquelles négatives telles que l'insomnie et la dépression ont été largement signalées comme résultat d'une exposition de seconde main à des facteurs traumatisants :

79,7 % des répondant-e-s au sondage ont déclaré avoir connu au moins certains impacts personnels liés au visionnement de matériaux traumatisants tels que des dossiers, des images, des fichiers audio et des vidéos, dans le cadre de leur travail.

69,8 % des répondant-e-s qui travaillent pour la GRC ont déclaré avoir connu au moins certains impacts personnels alors que 82,9 % des employé-e-s du Service correctionnel du Canada (SCC) – à l'emploi du système pénitentiaire fédéral canadien – qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir subi certains impacts personnels.

80,2 % de l'ensemble des répondant-e-s ont indiqué avoir vécu au moins l'un des symptômes suivants en raison du travail avec du matériel traumatisant : insomnie, cauchemars, dépression, consommation accrue d'alcool et de drogues, habitudes alimentaires malsaines et problèmes relationnels. L'insomnie a été largement signalée avec 69,8 % des répondant-e-s disant éprouver de l'insomnie en raison de leur travail avec des documents et des situations traumatisants.

75,5 % des travailleuses et travailleurs à l'emploi de la GRC ont déclaré avoir connu au moins un des symptômes suivants : insomnie, cauchemars, dépression, consommation accrue d'alcool et de drogues et habitudes alimentaires malsaines ; 66,2 % ont déclaré avoir dû composer avec de l'insomnie.

85,7 % des travailleuses et travailleurs à l'emploi du SCC ont déclaré avoir connu au moins un des symptômes suivants : insomnie, cauchemars, dépression, consommation accrue d'alcool et de drogues et habitudes alimentaires malsaines. 72 % ont dit avoir dû composer avec de l'insomnie.

Les commentaires recueillis dans le sondage national ainsi que les réponses données en entrevues ont montré que beaucoup de ces employé-e-s vivaient d'autres symptômes, dont l'hypervigilance, la méfiance, la désensibilisation, des maladies physiques et une peur et une anxiété générale. Dans bien des cas, les comptes rendus suivants indiquent comment ce travail peut modifier les convictions de base des employé-e-s sur soi, sur les autres, sur la société et sur la sécurité.

Assistant-e des services de détachement de la GRC – « J'ai eu des cauchemars vraiment vraiment horribles à propos de certaines choses que j'ai vues en images et je veux dire, comme c'est une petite ville, ce sont des images de choses qui sont arrivées à des gens que je connais. »

Agent-e de libération conditionnelle en établissement du SCC – « Comment puis-je m'asseoir à mon bureau et devoir lire des documents et interagir avec un pédophile dont le groupe de victimes est celui de garçons âgés de 6 à 11 ans, alors que mes propres fils ont 6, 8 et 11 ans ? L'on ne peut pas être plus directement concerné que ça. »

Agent de libération conditionnelle du SCC – « Il m'est arrivé de me réveiller en criant la nuit parce que je pensais revivre la même expérience... j'ai littéralement poussé un grand cri ; ma

femme se trouvait juste à côté de moi... ça l'a littéralement terrorisée. La dernière fois, le rêve était si réaliste que c'en était simplement incroyable, je n'avais jamais fait ça auparavant, comme pousser un grand cri en pleine nuit. »

Un pourcentage élevé d'employé-e-s passent la majeure partie de leur journée à travailler avec des documents écrits :

Le sondage a révélé que 53,3 % des répondant-e-s passent plus de 4 heures par jour à travailler avec des documents écrits ; 55,6 % des employé-e-s de la GRC et 50,8 % de celles et de ceux du SCC ont déclaré passer plus de 4 heures par jour à travailler avec des documents écrits.

Adjointe aux services de détachement de la GRC – « Ma collègue et moi, on peut dire que c'est ce que nous faisons à longueur de journée, nous transcrivons ces déclarations de ces garçons, hein, à propos de ce qui leur avait été fait et on rentrait chez soi le soir et on (elle exhale), c'était ah, c'était juste la même chose encore et encore et encore... »

Agent-e d'examen de cas de la Commission des libérations conditionnelles du Canada « Vous savez quoi, l'ensemble de ma journée, presque... se passe à lire cela, euh, dès le moment où j'arrive, j'entame un dossier, il faut un certain temps pour passer à travers tout, puis, dès que j'ai fini, je passe au prochain, donc c'est vraiment la majeure partie de mon travail. »

Assistante de l'agent de renseignement de sécurité au SCC – « Cinq jours par semaine, toute la journée. Parfois c'est tranquille et tout va bien, mais c'est constant, juste constant. »

Une grande partie de ce matériel écrit comprend du contenu traumatisant :

Sur les 92,5 % des répondants de tous les ministères et organismes qui ont déclaré travailler avec des documents écrits ou des déclarations pendant une journée de travail typique, la grande majorité (84,7 %) des répondant-e-s ont déclaré subir des contenus traumatisants dans ce matériel. Plus de la moitié des répondant-e-s ont déclaré que cette exposition se produisait au moins plusieurs fois par semaine, alors que plus du quart (26,1 %) ont parlé d'exposition plusieurs fois par jour.

45,3 % des répondant-e-s au service de la GRC ont déclaré avoir été exposés à des contenus traumatisants écrits plusieurs fois par semaine ou plus, tandis que 20 % disaient être exposés à de tels contenus traumatisants plusieurs fois par jour.

Au SCC, 29,5 % des répondant-e-s au sondage ont déclaré être exposés à des contenus traumatisants dans des documents écrits « plusieurs fois par jour » alors que 26,9 % disaient que c'était « plusieurs fois par semaine ». Plus de 90 % des répondant-e-s à l'emploi du SCC ont signalé écouter des récits de traumatismes tels que de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides au moins une fois par mois. Près du tiers (29,6 %) des répondant-e-s disent entendre ces types d'histoires plusieurs fois par jour, tandis que 28,9 % ont déclaré que cela se produisait « plusieurs fois par semaine ».

Agente de l'unité des crimes violents de la GRC - « Essentiellement, sur une base quotidienne, je lis des comptes rendus d'homicides et d'agressions sexuelles tout au long de la journée. »

Agent-e de libération conditionnelle du SCC – « Nous devons lire les rapports de police, nous devons lire les commentaires du juge, nous devons lire les déclarations d'impact des victimes, alors, dans ces documents, je veux dire, en fonction de l'infraction à l'origine de la peine, je veux dire, en fin de compte, que nous travaillons avec des délinquants très violents. Je travaille auprès de délinquants sexuels. »

Un pourcentage élevé de travailleuses et de travailleurs du SCC ont régulièrement signalé leur exposition directe à des situations stressantes ou traumatisantes :

80,5 % des employé-e-s du SCC ont déclaré éprouver au moins certains impacts personnels du fait de leur exposition ou de leur risque d'exposition à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de leur emploi. Pour les employé-e-s de la GRC qui sont exposé-e-s ou pourraient l'être à des situations traumatisantes ou stressantes dans leur emploi, 74,4 % ont déclaré au moins certains impacts personnels.

Administration de programmes, coordonnateur-trice des services aux victimes – « S'occuper directement de victimes d'actes criminels et de traumatismes, dont certaines sont violentes ou ont des problèmes de santé mentale. »

Agent-e aux services de détachement de la GRC – « Je travaille actuellement dans un détachement qui n'a AUCUNE cellule fonctionnelle. Les prisonniers sont détenus/traités dans une zone de bureau commune. »

Agent-e aux services de détachement, GRC – « Des personnes instables se présentent à la réception pour parler à un agent de police. Je travaille seule la plupart du temps, de sorte qu'il n'y a personne d'autre au bureau pour m'épauler ou m'apporter une aide immédiate ; des appels téléphoniques de personnes éperdues signalant des incidents. »

Travailleur à un entrepôt du SCC – « Juste la semaine dernière, j'ai vu un détenu être poignardé à six reprises en deux secondes alors que j'étais à trois pieds de distance... C'est le genre de choses dont vous savez qu'elles vont se produire et auxquelles il est difficile à préparer, à la fois physiquement et émotionnellement. »

Un pourcentage élevé des employé-e-s de la sécurité publique sur qui a porté ce sondage ont indiqué n'avoir reçu peu ou pas de formation pour les préparer à composer avec leur exposition aux traumatismes indirects. Alors que les employeurs, en particulier le Service correctionnel du Canada et la GRC, ont mis en place une certaine formation en santé mentale pour leurs employé-e-s, cette formation a surtout été conçue pour aider les travailleurs et travailleuses de la sécurité publique déjà affectés à reconnaître leurs symptômes.

Les résultats généraux du sondage montrent que 78 % des répondant-e-s ont déclaré que leur employeur actuel ne fournissait pas de formation spécifique à la lecture et au visionnement de documents

traumatisants, tandis que 76,5 % disaient ne pas avoir reçu de formation à l'écoute de récits traumatisants.

Pour les employés de la GRC et du SCC respectivement, 79,2 % et 79,3 % ont déclaré n'avoir reçu aucune formation pour la lecture et la visualisation de matériel traumatisant.

Adjoint-e aux services de détachement de la GRC – « Nous avons reçu très peu de formation quand j'ai commencé. Je pense que je suis peut-être allée à un cours, mais non, très très peu. Je me souviens quand j'ai obtenu ce travail, je n'avais aucune idée de ce que j'allais faire. Je me souviens quand ils sont venus, j'ai dû remplir ce test et ils posaient toutes ces questions et je ne savais pas au fond ce que j'aurais à affronter ou à composer avec tous les jours, et j'ai essentiellement appris à mesure. »

Agent-e de libération conditionnelle du SCC – « Formation aux situations traumatiques... mais pas aux documents traumatisants, pas de formation pour cela, pas d'aide pour cela... [la] seule mention qui en est faite dans la description de tâches... risque de traumatisme indirect. [La] culture de travail n'appuie que la prise de journées de congé lorsque le personnel est agressé en raison de situations traumatisantes et [ils] culpabilisent le personnel qui devient stressé/surstressé en raison de documents traumatisants ou de menaces à leur sécurité. »

La plupart des employé-e-s de la GRC ayant répondu au sondage ne savaient pas qu'elles et ils seraient exposés à des situations ou à des documents traumatisants et n'avaient pas reçu de formation appropriée.

Seulement 10,6 % des répondant-e-s à l'emploi de la GRC ont déclaré qu'au moment du début de leur emploi, elles et ils étaient au courant de leur éventuelle exposition à des situations ou des documents traumatisants et ont reçu une formation appropriée de leur employeur. La majorité des répondants (60,3 %) ont dit avoir su qu'elles et ils pourraient être exposés à des situations ou des documents traumatisants, mais avoir reçu peu de formation, alors que 27,8 % ont déclaré n'avoir eu aucune idée qu'elles et ils seraient exposés à des situations ou des documents traumatisants et n'avoir reçu aucune formation à cet effet.

Adjoint-e aux services de détachement de la GRC – « La chose est que, ah, vous avez cette conversation quand les employées arrivent parce que, pour une ASD, il vous faut une douzième année et un genre de cours de gestion de bureau. C'est tout ce dont ils ont besoin, n'est-ce pas ? Et la plupart d'entre eux, oui, tous les gens comme ça peuvent dactylographier et faire ceci et cela, mais tout le reste, vous l'apprenez au travail. »

À la lumière de ces constatations, le présent rapport exhorte l'administration fédérale à prendre des mesures pour reconnaître les séquelles débilantes des traumatismes indirects, y compris le trouble de stress post-traumatique et d'autres blessures du stress opérationnel subies par les travailleuses et travailleurs fédéraux de la sécurité publique. Le rapport débouche sur les recommandations suivantes :

- Modification de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État de façon à reconnaître les blessures de stress opérationnel des fonctionnaires exposés à des traumatismes directs et indirects –

établissant ainsi un précédent incitant les commissions provinciales d'indemnisation des accidentés de travail à reconnaître les incidences des traumatismes indirects et à offrir une indemnisation.

- Expansion du programme fédéral d'aide aux employés afin de permettre aux fonctionnaires de la sécurité publique qui vivent un traumatisme de seconde main de consulter des conseillers spécialisés en traumatologie.
- Élaboration d'une formation sur mesure en résilience et préparation émotionnelle à l'intention des nouveaux agents de la sécurité publique et des agents actuels qui risquent d'être exposés de façon régulière à des éléments traumatisants.
- Conception et mise en œuvre de programmes et de formation en déstigmatisation pour les nouveaux gestionnaires et les gestionnaires actuels des ministères de sécurité publique dont les employés sont susceptibles d'être exposés de façon régulière à des documents traumatisants.

Présentation

« Comment faire pour lire certains des documents les plus traumatisants, horribles et terrifiants (des choses que vous vous attendriez à voir au cinéma), puis rentrer à la maison auprès de votre famille et ne PAS ramener ce vécu avec vous ? » – Agent-e de libération conditionnelle

Cette citation est un exemple déconcertant de la raison pour laquelle le Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général (SESG), principal syndicat des travailleuses et travailleurs en sécurité publique au pays, a commandé une étude nationale sur le phénomène du trouble de stress post-traumatique (TSPT) et des traumatismes indirects chez les employé-e-s de la fonction publique fédérale. Ces personnes, comme celle citée plus haut, passent leur vie professionnelle à travailler dans les pénitenciers fédéraux et les bureaux de libération conditionnelle du Canada, ainsi que dans tous les détachements, services d'enquêtes et dépôts de la GRC partout au pays.

Bien que les défis de ce travail n'accaparent pas les manchettes au même titre que ceux vécus par les agent-e-s correctionnel-le-s qui travaillent exclusivement comme gardien-ne-s dans les prisons fédérales, il existe de graves séquelles liées au travail direct ou indirect effectué auprès de délinquant-e-s sous responsabilité fédérale et auprès de membres du public qui perpétuent des actes de violence ou les subissent. Facteur plus important encore, ces séquelles sont mal comprises par notre employeur, par le public et par ses représentant-e-s élu-e-s. C'est pourquoi le SESG a consacré près d'un an à préparer et à mener un sondage approfondi, ainsi que des entrevues individuelles, afin de déterminer correctement l'ampleur de l'impact lié à une « exposition répétée à des documents et récits traumatisants », ainsi qu'à des personnes ayant été profondément touchées par cette violence, à titre de délinquant-e-s ou de victimes.

Exposition à la violence dans la population générale

La prolifération des réseaux sociaux amène leurs utilisateurs et utilisatrices à visionner régulièrement des scènes perturbatrices de violence et de mort horribles, souvent contre leur gré en raison d'images inattendues qui surgissent dans les flux de nouvelles. Des études récentes ont montré que l'exposition à ce genre d'images peut causer des symptômes similaires au stress post-traumatique, par exemple une conscience personnelle altérée et de l'hypervigilance.

Le cycle d'informations diffusées vingt-quatre heures sur vingt-quatre et l'explosion d'Internet signifient que l'exposition aux images et aux récits de traumatismes ne se limite plus aux bulletins de nouvelles de fin de soirée. En outre, l'omniprésence des téléphones dits intelligents a inauguré une époque où la plupart des événements perturbants sont maintenant captés par des caméras. Il est manifeste que même une seule exposition à des contenus, des vidéos ou des récits à caractère traumatisant peut avoir des séquelles sur un public non averti.

Pour celles et ceux qui travaillent quotidiennement avec des images et des récits traumatisants, cet impact peut être débilisant. De fait, on a observé plusieurs des symptômes liés au stress post-traumatique chez les journalistes et travailleurs humanitaires dont le travail consiste à examiner et vérifier en détail les témoignages oculaires des horribles scènes de violence qui envahissent nos flux de médias sociaux².

² Dubberley, S., Griffin, E., Haluk, M. B., "Making Secondary Trauma a Primary Issue: A Study of Eyewitness Media and Vicarious Trauma on the Digital Frontline, *Eyewitness Media Hub*, 2015.

Le but de la présente étude du SESG est de démontrer dans quelle mesure les fonctionnaires travaillant sous la rubrique des 16 ministères, organismes et commissions responsables de la sécurité publique, supervisés au Canada par le ministre fédéral de la Sécurité publique, sont exposés à une fréquence élevée de récits et d'incidents traumatisants. En raison de leur travail, il apparaît clairement qu'une proportion élevée de ces employé-e-s souffrent d'un taux alarmant de blessures de stress opérationnel, allant jusqu'au trouble de stress post-traumatique.

Une prise de conscience croissante des blessures de stress opérationnel

À l'instar de la prise de conscience récente que l'exposition à des images perturbatrices par le biais des médias sociaux peut causer des symptômes liés au trouble de stress post-traumatique, la compréhension, le repérage et l'atténuation des blessures psychologiques chez les travailleuses et travailleurs de la sécurité publique en raison de leur exposition à des facteurs traumatisants au travail constituent également un problème relativement nouveau au Canada.

En quatre brèves années, l'attention de la population à l'égard de ce problème s'est accrue rapidement, ses mentions ayant triplé dans les principaux quotidiens canadiens de 2015 à 2016. Entre 1993 et 2007, l'acronyme « TSPT » et son équivalent anglais sont apparus à 30 reprises dans les manchettes des médias, comparativement à 532 mentions dans les 9 années comprises entre 2008 et 2016. Cette attention accrue peut être attribuée en partie au travail accompli par l'armée canadienne pour sensibiliser les parties prenantes aux séquelles pour la santé mentale vécues par des militaires ayant servi en Afghanistan.

L'attention à ce problème s'est progressivement déplacée vers les forces de police, les ambulanciers paramédicaux et les pompiers canadiens avec la publication d'un certain nombre d'études qui ont montré à quel point l'exposition répétée à des facteurs traumatisants pesait aux travailleurs de sécurité publique de première ligne. Au cours de la dernière décennie, l'attention accrue des médias aux taux de TSPT chez les anciens combattants de l'armée canadienne et chez les travailleurs des trois services canadiens d'intervention urgente (incendie, police, ambulance) a étendu la compréhension de ce qui est considéré comme du travail traumatisant au-delà de la catégorie traditionnelle des militaires et des premiers intervenants.

L'on s'intéresse maintenant aux travailleurs et travailleuses qui subissent des traumatismes dans une grande variété de professions, y compris le counseling, la psychiatrie, les soins infirmiers, l'enseignement et le journalisme. Même si beaucoup d'employé-e-s ne quittent jamais leur bureau et interagissent rarement avec la population, un nombre croissant d'études montrent que les gens de ces professions souffrent de symptômes similaires à ceux de personnes ayant été impliquées dans des combats ou chargées de recueillir des restes humains sur des lieux d'attentats, d'accidents et d'incendies.

Employés fédéraux au sein du système de sécurité publique du Canada

Bien que les décideurs commencent à voir plus grand avec des politiques qui pourraient protéger et aider les personnes travaillant dans le domaine de la sécurité publique au pays, il nous reste à entendre les témoignages de fonctionnaires canadien-ne-s qui vivent une exposition secondaire à ces facteurs traumatisants.

Le présent rapport contribuera à cette discussion en mettant l'accent sur les 16 000 membres du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général (SESG). Le SESG représente différent-e-s fonctionnaires qui travaillent pour 16 ministères et organismes différents chargés de la sécurité publique et de la justice au

gouvernement canadien. Ces employé-e-s exercent diverses tâches au nom des entités gouvernementales fédérales qui sont responsables de la justice, des services correctionnels et de la sécurité nationale pour les personnes vivant au Canada.

Cela comprend le travail de fonctionnaires au sein de la Gendarmerie royale du Canada, du Service correctionnel du Canada, du ministère de la Justice et de la Commission des libérations conditionnelles du Canada. Les employé-e-s que représente le SESG exercent une foule d'emplois différents dans la fonction publique, dont beaucoup portent sur des questions difficiles et stressantes.

Environ 6 690 de ces employé-e-s œuvrent dans le système pénitentiaire fédéral du Canada, tandis qu'environ 5 000 personnes travaillent pour la Gendarmerie royale du Canada dans des emplois aussi divers que ceux d'agents de libération conditionnelle, d'enseignantes, d'agents de programmes correctionnels, de bibliothécaires, d'assistantes en gestion des cas, de mécaniciens et de travailleuses des services alimentaires. S'y ajoutent les adjointes de détachement de la GRC, les enquêteurs des services de crimes et les transcriptrices des tribunaux fédéraux, parmi beaucoup d'autres emplois.

Bon nombre des quelque 4 000 membres restants du SESG exercent des fonctions de commis ou des tâches administratives dans des ministères et organismes.

Traumatisme secondaire ou indirect parmi les employé-e-s publics fédéraux

Le présent rapport explore trois grandes questions :

- 1) quelle est la fréquence des traumatismes chez les employé-e-s ;
- 2) quel est l'impact de cette exposition ;
- 3) comment les employeurs atténuent-ils cet impact.

Dans un rapport commandé par le SESG, les fonctionnaires fédéraux ont reconnu souffrir d'une vaste gamme de symptômes liés au trouble de stress post-traumatique, aux traumatismes indirects, au stress traumatique secondaire, à l'usure de la compassion et à l'épuisement professionnel. Il existe un chevauchement important dans la symptomatologie de ces concepts au sein des communautés universitaires et de la santé mentale. Il s'avère donc difficile d'étiqueter le vaste éventail d'expériences décrites par les travailleuses et travailleurs sur qui porte le présent rapport. Beaucoup consacrent la majorité de leur journée de travail à lire ou à écouter des comptes rendus de traumatismes. D'autres, par exemple, entendent ces comptes rendus directement de la part de délinquant-e-s ou de membres de la population ; il y en a certainement qui sont directement exposés à des incidents traumatisants par le biais de violences exercées par des délinquant-e-s contre des agents de libération conditionnelle ou d'autres agents correctionnels, ou par l'intermédiaire de la GRC ou d'autres organismes appelés à livrer des services à la population.

Le présent rapport du SESG souligne le fait que des fonctionnaires qui ne subissent ou ne voient pas directement des traumatismes y sont cependant exposé-e-s indirectement et se voient profondément affecté-e-s par des traumatismes secondaires. Le « traumatisme secondaire » est un terme utilisé pour décrire une exposition indirecte par personne interposée. Le traumatisme secondaire comprend les

conséquences émotionnelles, cognitives et physiques de la prestation de services professionnels à des victimes ou auteurs-trices de traumatismes³.

Les personnes interviewées et les répondant-e-s au sondage ont déclaré connaître certains ou tous les sept symptômes du traumatisme secondaire tels que définis par Figley (Figley, 1995), y compris : 1) les souvenirs, les rêves et le fait de revivre soudainement un événement ; 2) l'évitement de certaines pensées, sentiments ou activités ; 3) le détachement ou l'aliénation d'autres personnes ou d'activités ; 4) les difficultés émotionnelles ou explosions d'émotions ; 5) les problèmes de concentration ; 6) des réactions physiologiques (troubles de sommeil) ; 7) et l'hypervigilance (Figley, 1995).

Le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux de l'American Psychological Association (DSM-5) décrit ce type de traumatisme comme une « exposition répétée ou extrême à des détails aversifs du ou des événements traumatiques » (APA, 2013, p. 271)⁴. Bien que le DSM-5 concerne principalement les personnes se trouvant à proximité immédiate de l'événement traumatisant, il reconnaît l'impact de l'exposition à des détails traumatisants via des médias (dossiers, fichiers audio, images, vidéos, etc.) si cette exposition est « liée à l'emploi ».

Bien qu'un pourcentage important des travailleuses et travailleurs sur lesquels porte cette étude soient exposés de façon secondaire à des traumatismes, un certain nombre de ces personnes risquent aussi de subir ou d'assister à des incidents physiques traumatisants menaçants pour leur vie lors d'interactions directes avec des délinquant-e-s à risque. Ces employé-e-s, dont la majorité travaillent avec des délinquant-e-s dans les systèmes pénitentiaires fédéraux du Canada, pourraient donc subir un traumatisme découlant d'une « exposition à des décès ou à des menaces de mort, à des blessures graves ou à des violences sexuelles », soit en vivant directement l'événement, soit en y assistant en personne tel que vécu par d'autres personnes (May et Wisco, 2016)⁵.

Le présent rapport traite de ces divers types de traumatismes, de leur prévalence d'exposition et du soutien et de la formation liés au traumatisme que reçoivent les employé-e-s de leurs employeurs. Des données qualitatives et quantitatives ont été recueillies auprès du groupe d'employé-e-s composant l'effectif du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général. Les résultats de cette étude indiquent que, malgré l'attention accrue des décideurs politiques et, à leur tour, des gestionnaires au sein des 16 ministères et organismes fédéraux précités, ces travailleuses et travailleurs continuent de subir un risque important de traumatisme secondaire en raison de leur exposition répétée à des incidents directement traumatisants ou à des documents contenant des détails horribles sur de la violence et des décès. Si des politiques significatives et spécifiquement conçues ne sont pas mises en œuvre en bon temps à l'intention de ce groupe d'employé-e-s, ces personnes risquent, selon l'évaluation du SESG, de subir des blessures psychologiques débilantes.

³ Pettus-Davis, C., Severson, M., "Parole Officers' Experiences of the Symptoms of Secondary Trauma in the Supervision of Sex Offenders," *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 57(1) 5–24, 2013.

⁴ May et Wisco, "Defining Trauma: How Level of Exposure and Proximity Affect Risk of Posttraumatic Stress Disorder," American Psychological Association, 2016, Vol. 8 No. 2.

⁵ *Ibid.*

Méthodologie

Les données fondant le présent rapport ont été recueillies au moyen d'un sondage en ligne et d'entrevues individuelles avec des membres actuels du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général.

Éléments méthodologiques du sondage

Les versions en français et en anglais du sondage en ligne ont été lancées le 5 juillet 2016 et sont demeurées disponibles jusqu'au 8 août 2016. L'hyperlien menant au sondage en ligne a été distribué par courrier électronique aux membres francophones et anglophones du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général le 5 juillet, et un courriel de rappel a été envoyé le 26 juillet 2016. Au cours des 26 jours de la période d'enquête, nous avons reçu 988 réponses au sondage en anglais et 290 réponses au sondage en français.

Ce sondage en 34 questions était conçu pour saisir les paramètres démographiques des membres du SESG en plus de données relatives à trois principales questions de recherche. Ces trois grandes questions étaient : 1) à quelle fréquence est-ce que les employé-e-s sont exposé-e-s à des facteurs traumatisants ; 2) quelles sont les séquelles de cette exposition ; et 3) comment les employeurs atténuent-ils ces séquelles. Même si la majorité des questions d'enquête étaient conçues pour assembler des données statistiques liées aux principales questions de recherche, sept questions ouvertes ont permis aux répondant-e-s de donner leur avis sous forme écrite. Plusieurs de ces réponses écrites ont été utilisées pour nuancer les analyses statistiques quantitatives.

Taille de l'échantillon

Les réponses aux versions française et anglaise du sondage ont été regroupées en un grand total de 1 278 réponses de membres du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général. Cela représente 8,6 % de l'effectif actif total du SESG. Les données de l'enquête ont été épurées et certaines réponses ont été écartées en fonction de 5 critères : 1) données à réponses insuffisantes ; 2) temps d'achèvement des répondant-e-s ; 3) réponses en double ; 4) collaboration des répondant-e-s ; et 5) réponses non valides. Le processus d'épuration a entraîné le retrait de 36 réponses, réduisant ainsi le nombre de réponses utilisables à 1 242.

L'échantillon utilisé pour cette étude représente donc 8,4 % des 14 700 membres du SESG occupant des emplois actifs⁶. Les données sur l'effectif du Syndicat des employé-e-s du Solliciteur ont été tirées de la base de données de ses membres, qui est stockée dans le logiciel d'adhésion UnionWare⁷. La taille de l'échantillon du sondage en ligne était donc de 1 242 sur une population de 14 700 membres. Un niveau de confiance de 95 % entraîne un intervalle de confiance de 2,66 %. Cela signifie que si 50 % de l'échantillon répondaient oui à une question de type « oui ou non », les résultats réels seraient de 47,34 % - 52,66 % ayant déclaré oui, 95 % du temps.

⁶ L'effectif du SESG fluctue quotidiennement avec l'arrivée de nouveaux et nouvelles employé-e-s et avec le départ de celles et ceux qui quittent leur emploi et cessent ainsi de faire partie du syndicat. Les fluctuations de l'effectif sont relativement faibles, puisqu'il oscille entre 14 600 et 14 800 personnes.

⁷ UnionWare, logiciel d'effectif de syndicats, www.unionware.com.

Participant-e-s et taille de l'échantillon

Le Syndicat des employé-e-s du Solliciteur général représente des travailleuses et travailleurs de la fonction publique fédérale issus de 16 ministères et organismes différents au sein du gouvernement canadien. Le sondage a obtenu des réponses de membres du SESG des 11 ministères et organismes suivants : Commission canadienne des droits de la personne, Service correctionnel du Canada, Service d'administration des tribunaux judiciaires, Justice Canada, Commission des libérations conditionnelles du Canada, Bureau du commissaire à l'information du Canada, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Service des poursuites pénales du Canada, Sécurité publique Canada, Gendarmerie royale du Canada et Commission d'examen civil et des plaintes pour la GRC. Les membres du SESG à l'emploi des cinq ministères et organismes suivants n'ont pas répondu au sondage : Tribunal canadien des droits de la personne, Service canadien de la sécurité et du renseignement, Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, Commissaire aux élections du Canada, Bureau du commissaire à la magistrature fédérale et Cour suprême du Canada.

Les répondant-e-s au sondage comptaient une forte proportion d'employé-e-s du Service correctionnel du Canada (SCC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Ensemble, ces employé-e-s ont assuré 91,8 % de toutes les réponses au sondage, des employé-e-s du SCC remettant 59,7 % de l'ensemble des réponses (742 sur 1242) et des employé-e-s de la GRC remettant 32,1 % de l'ensemble des réponses (399 sur 1242). Ce niveau de participation correspond dans une certaine mesure à la répartition des adhésions au SESG, puisque 81,5 % de ses quelque 14 700 membres travaillent soit pour le SCC (environ 6 700), soit pour la GRC (environ 5 100). Les taux de réponse des employé-e-s du Service correctionnel du Canada et de la Gendarmerie royale du Canada ont été suffisants pour valider le calcul de régressions à chacun de ces ministères.

Sur la base d'un niveau de confiance de 95 %, l'échantillon SCC de 742 sur une population de 6 690 personnes a livré un intervalle de confiance de 3,39 %. Cela signifie que si 50 % de l'échantillon du SCC avait répondu oui à une question de type « oui ou non », les résultats réels seraient ajustés à 46,61 % - 53,39 % ayant répondu oui, 95 % du temps.

Sur la base d'un niveau de confiance de 95 %, l'échantillon de la GRC de 399 sur une population de 5 000 personnes a livré un intervalle de confiance de 4,71 %. Cela signifie que si 50 % de l'échantillon de la GRC avait répondu oui à une question de type « oui ou non », les résultats réels seraient de 45,29 % - 54,71 % ayant répondu oui, 95 % du temps.

Étant donné que les répondant-e-s au sondage ont pu passer outre à certaines questions, la taille des échantillons a fluctué pour chaque série de questions du sondage. Par conséquent, les intervalles de confiance fluctuent avec chaque question.

Le tableau 1 compare les données du SESG pour chaque ministère ou organisme avec la fréquence des réponses au sondage des employé-e-s de chaque ministère ou organisme.

Tableau 1 – Fréquence des réponses des membres du SESG au sondage selon chaque ministère ou organisme fédéral

	Effectif du SESG par ministère ou organisme ⁸	Fréquence des réponses au sondage	Pourcentage des répondant-e-s au sondage en fonction de l'effectif du SESG
Commission canadienne des droits de la personne	102	4	3,9
SCC	6 690	742	11,1
Service administratif des tribunaux judiciaires	301	5	1,6
Justice Canada	1021	18	0,7
Service correctionnel du Canada	311	26	8,3
Commissariat à l'information du Canada	146 ⁹	1	3,4
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada		4	
Service des poursuites pénales du Canada	260	13	6,4
Commission civile d'examen et de traitement des plaintes relatives à la GRC	34	6	
Sécurité publique Canada	522	13	2,4
Gendarmerie Royale du Canada	5 000	399	7,9
		1239	
Pas répondu à la question		11	
Total		1242	

Distribution géographique des répondant-e-s au sondage

Les réponses au sondage ont été assemblées auprès d'employé-e-s vivant dans chacun des dix provinces et territoires du pays. La distribution des réponses par province et par territoire s'est avérée très semblable à la répartition provinciale des membres du SESG (voir tableau 2).

Tableau 2 – Comparaison des effectifs du SESG par province et des réponses au sondage par province

	Pourcentage des membres du SESG par province	Pourcentage des répondant-e-s au sondage par province
Alberta	9,3	9,8
Colombie-Britannique	14,4	13,0
Manitoba	4,3	7,7
Nouveau-Brunswick	6,1	6,8
Terre-Neuve-et-Labrador	1,3	1,5
Territoires-du-Nord-Ouest	0,37	0,1

⁸ L'effectif du SESG fluctue quotidiennement avec l'arrivée de nouveaux et nouvelles employé-e-s et avec le départ de celles et ceux qui quittent leur emploi et cessent ainsi de faire partie du syndicat.

⁹ Les employé-e-s du Commissariat à l'information du Canada et ceux du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada font partie du même local syndical du SESG et sont donc regroupé-e-s dans la base de données du logiciel UnionWare.

	Pourcentage des membres du SESG par province	Pourcentage des répondant-e-s au sondage par province
Nouvelle-Écosse	3,3	2,7
Nunavut	0,15	0,1
Ontario	32,3	26,1
Île-du-Prince-Édouard	0,27	0,9
Québec	19,7	21,7
Saskatchewan	8,3	8,6
Yukon	0,33	0,8

Répartition par sexe

Les réponses au sondage des enquêtes sont venues principalement de femmes membres du SESG (77,5 %). Ce chiffre concorde avec la répartition par sexe de l'effectif actuel du SESG (voir le tableau 3).

Tableau 3 – Répartition par sexe de l'effectif du SESG en comparaison de la répartition par sexe des répondant-e-s au sondage

	Répartition par sexe des membres du SESG	Répartition par sexe des répondant-e-s au sondage
Femmes	72,3 %	77,5 %
Hommes	27,6 %	22,3 %
Autres		0,2 %

Méthodes d'entrevue

Des entrevues approfondies ont été menées auprès de membres du SESG avant et pendant la période du sondage. Un certain nombre des personnes interviewées s'y sont portées volontaires en répondant à une demande de participant-e-s incluse à la fin du sondage. D'autres participant-e-s se sont portés volontaires en répondant à des demandes de participation formulées en personne par le chercheur principal lors de congrès régionaux du SESG. D'autres personnes interviewées ont été désignées par des vice-présidentes et vice-présidents régionaux du SESG à titre de participant-e-s disposé-e-s à ce processus. Les entrevues ont été menées au téléphone ou en personne lors de congrès du SESG ou dans les lieux de travail.

Dix-huit entrevues approfondies ont été menées pour cette étude. Le nombre de personnes interviewées a été déterminé par : a) le nombre de membres du SESG qui se sont portés volontaires à y participer ; b) la saturation de réponses similaires partagées ; et c) la grande quantité de données supplémentaires générées par d'autres méthodes qualitatives, notamment les réponses aux questions ouvertes du sondage.

Collecte de données

Les entrevues approfondies, menées par téléphone ou en personne, reposaient sur une série de questions où l'on demandait aux participant-e-s leurs expériences de travail avec des quantités élevées de

documents écrits, la fréquence de contenus traumatisants dans ce matériel et la fréquence de leur exposition directe à des incidents traumatisants. On leur a aussi demandé comment cela les affectait au plan personnel et professionnel et s'ils et elles avaient ou non reçu une formation ou un soutien de l'employeur avant, pendant ou après cette exposition à des facteurs traumatisants. Les entrevues ont pris la forme de conversations et ont duré entre 26 et 53 minutes.

Les entrevues ont été relues par le chercheur principal et transcrites textuellement. Un ensemble de thèmes basés sur les principales questions de recherche a été dressé afin de récupérer les données des transcriptions qui élucidaient le mieux les tendances les plus importantes et les plus frappantes découlant des résultats du sondage et de l'étude de la littérature. Des données supplémentaires issues des questions ouvertes du sondage ont été extraites, compilées et analysées en fonction des mêmes thèmes. Les entrevues et les observations supplémentaires des répondant-e-s avaient pour objectif d'examiner les expériences et les réactions personnelles à l'exposition aux facteurs de traumatismes directs et indirects chez les employé-e-s de la sécurité publique qui sont membres du SESG. Les entrevues approfondies ont également été utiles pour recueillir des anecdotes et des renseignements sur le niveau général de conscience et les réactions au problème des blessures de stress opérationnel au sein de la fonction publique fédérale.

Chapitre 1 – Impact du traumatisme secondaire

Les personnes interviewées et les répondant-e-s au sondage ont été invité-e-s à décrire différentes façons dont elles et ils étaient touchés par une exposition à des facteurs traumatisants, de façon directe ou secondaire.

Le traumatisme secondaire est défini comme les conséquences émotionnelles, cognitives et physiques de la prestation de services professionnels à des victimes ou à des auteurs et autrices de traumatismes. Les personnes interviewées et les répondant-e-s au sondage ont déclaré avoir vécu certains ou tous les sept symptômes du traumatisme secondaire tels que définis par Figley (Figley, 1995), y compris : 1) les souvenirs, les rêves et le fait de revivre soudainement un événement ; 2) l'évitement de certaines pensées, sentiments ou activités ; 3) le détachement ou l'aliénation d'autres personnes ou d'activités ; 4) les difficultés émotionnelles ou explosions d'émotions ; 5) les problèmes de concentration ; 6) des réactions physiologiques (troubles de sommeil) ; 7) et de l'hypervigilance (Figley, 1995).

Grâce à une série de questions d'enquête sur des séquelles personnelles et professionnelles, les répondant-e-s ont brossé un portrait clair du prix psychologique et physique imposé à certaines catégories d'employé-e-s de la fonction publique fédérale en raison de leur exposition constante à du matériel traumatisant.

Au cours d'entrevues individuelles de suivi, des individus ont parlé de la façon dont le visionnement, l'enregistrement et l'interaction avec du « matériel traumatisant » ainsi que le travail dans des environnements hautement stressants pouvaient affecter fondamentalement leur vie et la vie de leur famille.

Comme nous le montrerons au Chapitre 2, un pourcentage élevé d'employé-e-s consacrent la majeure partie de leurs journées de travail à lire ou écouter des comptes rendus de violences et de traumatismes, tels que perpétrés par des délinquant-e-s sous responsabilité fédérale, ainsi que par des personnes en cours d'accusation criminelle. Les adjoint-e-s de première ligne des détachements de la GRC interagissent constamment avec des victimes ou des auteurs et autrices de crimes et avec des personnes touchées indirectement par ces crimes. Ce facteur acquiert une importance supplémentaire lorsque l'on considère le rôle crucial que jouent les détachements de la GRC dans la prestation de services de police, de protection et d'intervention d'urgence, en particulier dans les régions rurales et éloignées du pays.

D'autres employé-e-s, y compris dans les bureaux de programmes ou de libération conditionnelle en établissement et dans la collectivité, ainsi que les adjoint-e-s de gestion des cas, travaillent avec les détails intimes de crimes commis par les délinquant-e-s et avec leurs « antécédents traumatiques » pour évaluer leur niveau de risque et leur état d'éventuelle préparation à un transfert en établissement à sécurité réduite et/ou leurs progrès dans des programmes de réadaptation. Beaucoup d'autres personnes qui travaillent dans des pénitenciers fédéraux fournissent des services essentiels en ce qui a trait à la gestion des installations et à la préparation des aliments.

Pour ce dernier groupe d'employé-e-s, il est souvent nécessaire d'interagir directement avec des délinquant-e-s qui doivent collaborer avec ces employé-e-s dans le cadre de leur programme de réadaptation, et ce dans des environnements relativement peu protégés.

En mettant de côté la probabilité et la réalité des employé-e-s qui ne vivent pas des éléments de violence traumatisante ou n’y assistent pas directement, la majorité des employé-e-s de la fonction publique fédérale qui travaillent aux Services correctionnels, à la GRC, aux Poursuites pénales et, dans une moindre mesure, dans de plus petits ministères ou organismes, vivent le risque presque constant de subir des effets en cascade de traumatisme secondaire, sur de nombreuses années.

Comme il a été indiqué plus haut, l’expression de « traumatisme secondaire » est utilisée pour décrire l’exposition indirecte à des traumatismes par personne interposée. Dans la littérature, ce terme est couramment utilisé pour décrire l’exposition indirecte vécue par une personne du fait de sa profession. Le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux de l’American Psychological Association (DSM-5) décrit ce type de traumatisme comme une « exposition répétée ou extrême à des détails aversifs du ou des événements traumatisants » (APA, 2013, p. 271)¹⁰. Bien que le DSM-5 concerne principalement les personnes se trouvant à proximité immédiate de l’événement traumatisant, il reconnaît l’impact de l’exposition à des détails traumatisants via des médias (dossiers, fichiers audio, images, vidéos, etc.) si cette exposition est « liée à l’emploi ».

Le présent chapitre montrera la façon dont une fréquence élevée d’exposition à des documents et des situations traumatisants a amené des travailleuses et travailleurs à contracter des symptômes de stress traumatique secondaire, y compris :

- **des pensées intrusives, des perturbations du sommeil, du stress, de l’anxiété, de la dépression, des difficultés relationnelles et des changements de leurs convictions de base à propos de soi, des autres, de la société et de la sécurité, entre autres.**

Une grande majorité (79,7 %) des répondant-e-s qui ont complété le sondage national du SESG ont révélé certains impacts personnels liés au visionnement de documents traumatisants dans le cadre de leur emploi.

Le tableau 4 montre que 22,5 % des répondant-e-s ont déclaré subir un impact personnel moyen, tandis que 13,5 % ont indiqué un impact personnel élevé, et 5,2 % de plus ont dit que le visionnement de ces documents avait un impact très élevé sur leur vie personnelle. Un nombre similaire de répondant-e-s (76,0 %) ont déclaré avoir subi au moins certains effets personnels dus à l’écoute de récits traumatisants qui leur ont été communiqués directement (en personne, par téléphone ou par voie électronique) par un-e délinquant-e ou un-e client-e dans le cadre de leur emploi.

¹⁰ May et Wisco, “Defining Trauma: How Level of Exposure and Proximity Affect Risk of Posttraumatic Stress Disorder,” American Psychological Association, 2016, Vol. 8 No. 2.

Tableau 4 – Impact personnel du visionnement de documents traumatisants

Pour celles et ceux qui voient des documents traumatisants (dossiers, images, fichiers audio, vidéos, etc.) dans le cadre de votre emploi : De quelle façon le fait de voir ces documents vous affecte-t-il du point de vue personnel ?		
	Fréquence	Pour cent
Pas d'impact	30	3,1
Faible impact personnel	108	11,3
Certains effets personnels	250	26,2
Impact personnel moyen	280	29,3
Impact personnel élevé	168	17,6
Impact personnel très élevé	64	6,7
S. O.	55	5,8
Total	955	100
Pas répondu à la question	287	
	1242	

Au tableau 5, nous pouvons voir qu'un pourcentage plus élevé de répondant-e-s disent avoir vécu un impact personnel après l'écoute de récits traumatisants : 20,5 % des répondant-e-s disent avoir vécu un impact personnel moyen, alors que 15,1 % ont indiqué un impact élevé et 5,9 % de plus l'ont décrit comme très élevé.

Interrogés quant à l'impact personnel de l'exposition ou de la possibilité d'exposition à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de leur emploi (voir tableau 6), 73,2 % des répondant-e-s ont dit en subir au moins certains effets personnels. Vingt-sept pour cent ont répondu à cette question en indiquant un impact personnel moyen, tandis que 21,8% l'ont décrit comme élevé et 9% de plus comme très élevé.

Tableau 5 – Impact personnel de l'écoute de récits traumatisants

Pour celles et ceux d'entre vous qui écoutez des récits traumatisants (en personne, au téléphone ou par voie électronique) relatés par des délinquant-e-s ou des client-e-s dans le cadre de votre emploi : Quel impact ces récits ont-ils sur vous du point de vue personnel ?		
	Fréquence	Pour cent
Pas d'impact	33	3,4
Faible impact personnel	114	11,7
Un certain impact personnel	229	23,4
Impact personnel moyen	254	26
Impact personnel élevé	188	19,2
Impact personnel très élevé	73	7,5
S. O.	87	8,9
Total	978	100
Pas répondu à la question	264	
	1242	

Tableau 6 - Impact personnel de l'exposition à des situations traumatisantes

Pour celles et ceux d'entre vous qui sont exposés ou pourraient être exposés à des situations stressantes ou traumatisantes dans le cadre de votre emploi : Quel impact cette exposition actuelle ou éventuelle a-t-elle sur vous du point de vue personnel ?		
	Fréquence	Pour cent
Pas d'impact	29	2,6
Faible impact personnel	131	11,8
Certains effets personnels	267	24,1
Impact personnel moyen	299	27
Impact personnel élevé	241	21,8
Impact personnel très élevé	99	9
S. O.	40	3,6
Total	1106	100
Pas répondu à la question	136	
	1242	

Ces réponses indiquent manifestement que la plupart des répondant-e-s et, par extension, des employé-e-s fédéraux dans ces emplois particuliers sont très susceptibles d'éprouver au moins certains effets personnels en raison de l'exposition aux facteurs traumatisants résultant de situations stressantes ou de la lecture ou l'écoute de récits troublants.

Environ 25 %-30 % des répondant-e-s ont déclaré que ces conditions de travail leur causaient des séquelles personnelles élevées ou très élevées. Les répondant-e-s qui ont répondu aux questions ouvertes et les personnes interviewées ont corroboré ces données avec des anecdotes alarmantes sur la façon dont le travail avec du matériel traumatisant nuisait à leur vie personnelle et familiale et influait sur leur vision générale du monde.

Par exemple, 80,2 % de tous les répondant-e-s au sondage ont indiqué avoir vécu au moins l'un des symptômes suivants en raison du travail avec du matériel traumatisant : insomnie, cauchemars, dépression, consommation accrue d'alcool et de drogues, habitudes alimentaires malsaines et problèmes relationnels. Le tableau 7 montre qu'une proportion très élevée de ce groupe, soit 69,8 %, ont déclaré vivre de l'insomnie en raison du travail avec du matériel et des situations traumatisants.

Lorsqu'on leur a offert des occasions de commenter autrement les façons dont elles et ils sont affectés par ces types de conditions de travail, les répondant-e-s ont répété à plusieurs reprises des mots tels que hypervigilance, anxiété, stress, surprotection et trouble de stress post-traumatique. Les sections du présent chapitre porteront sur les réponses et les entrevues d'employé-e-s du Service correctionnel du Canada et de la GRC.

Tableau 7 – Impacts négatifs de l'exposition à des facteurs traumatisants

Avez-vous subi les séquelles suivantes par suite d'une exposition à des documents et/ou des récits et/ou des incidents traumatisants dans le cadre de votre emploi ? (Les répondant-e-s pouvaient choisir plus d'une option.)		
	Fréquence	Pour cent
Insomnie	697	69,8
Cauchemars	391	39,1
Dépression	428	42,8
Alcool	247	24,7
Drogues	27	2,7
Habitudes alimentaires malsaines	467	46,7
Difficultés relationnelles	377	37,7
Total	998	
Pas répondu à la question	245	
	1243	

Traumatismes secondaires subis par des fonctionnaires fédéraux au sein de la GRC

Comme cela sera expliqué plus en détail au chapitre 2, une certaine partie des fonctionnaires de la GRC qui produisent ou examinent des documents écrits, transcrivent des déclarations et travaillent dans des environnements policiers potentiellement stressants sont souvent exposés à facteurs de traumatisme secondaire et, moins régulièrement, à des facteurs de traumatisme direct. Comme nous l'avons dit en présentation, les séquelles de cette exposition varieront d'une personne à l'autre en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris la gravité des récits et des situations traumatisants, leur fréquence d'exposition et divers facteurs personnels qui influenceront la capacité des personnes à composer avec ces éléments.

Le chapitre 2 montrera comment les fonctionnaires de la GRC entendent régulièrement des comptes rendus de traumatismes graves et perturbateurs provenant de diverses sources dans le contexte de leur travail¹¹. En réponse à une question sur les séquelles de leur exposition au traumatisme du fait de voir des documents traumatisants (dossiers, images, fichiers audio, vidéos, etc.) dans le cadre de leur emploi, 78,4 % des répondant-e-s ont déclaré en subir au moins certains effets personnels. Plus de la moitié (52,1 %) des répondant-e-s au sondage ont déclaré subir un impact personnel moyen, élevé ou très élevé par suite du visionnement, de la lecture ou de l'écoute de matériel traumatisant.

¹¹ Voir page XX du chapitre 2, où il est indiqué que 66,3 % des répondant-e-s au sondage à l'emploi de la GRC disent être exposé-e-s au moins plusieurs fois par mois à des récits traumatisants portant sur de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides.

La première colonne du tableau 8 offre plus de détails sur la façon dont les fonctionnaires de la GRC vivent – dans les termes de la description que fait du traumatisme l’American Psychiatric Association – « l’exposition répétée ou extrême à des détails aversifs » d’événements traumatisants¹².

Les taux d’impact personnel indiqués pour les employé-e-s de la GRC qui écoutent des récits traumatisants que leur communiquent directement des membres du public ou des gens qui se présentent pour interrogatoire ou pour faire des déclarations en personne ou par téléphone ont été légèrement inférieurs au niveau d’impact observé dans le cas de lecture ou de visualisation de récits traumatisants.

Le tableau 8 montre que 69,8 % des répondant-e-s ont déclaré vivre au moins certains effets personnels, tandis que 25,3 % d’entre elles et eux ont déclaré vivre un impact personnel moyen, 13,8 % ont dit que l’impact était élevé et 7,7 %, très élevé.

Tableau 8 – Impact personnel de l’exposition à des documents, récits et incidents traumatisants (GRC)

	Pour celles et ceux d’entre vous qui <u>voyez des documents traumatisants</u> (dossiers, images, fichiers audio ou vidéo, etc.) dans le cadre de votre emploi :		Pour celles et ceux d’entre vous qui <u>écoutez des récits traumatisants relatés directement</u> (en personne, au téléphone ou par voie électronique) par un-e délinquant-e ou un-e client-e dans le cadre de votre emploi :		Pour celles et ceux d’entre vous qui <u>sont exposés ou pourraient l’être à des situations stressantes ou traumatisantes</u> dans le cadre de votre emploi :	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
	Quel impact l’exposition à ce matériel a-t-il sur vous du point de vue personnel ?					
Pas d’impact	15	4,6	16	5,1	11	3,2
Impact personnel faible	37	11,4	43	13,8	54	15,5
Certains effets personnels	85	26,2	72	23,1	80	23,0
Impact personnel moyen	102	31,5	79	25,3	93	26,7
Impact personnel élevé	48	14,8	43	13,8	59	17,0
Impact personnel très élevé	19	5,9	24	7,7	27	7,8
S. O.	18	5,6	35	11,2	24	6,9
Total	324	100	312	100	348	100
Pas répondu à la question	75		87		51	
Total	399		399		399	

¹² May et Wisco, “Defining Trauma: How Level of Exposure and Proximity Affect Risk of Posttraumatic Stress Disorder,” American Psychological Association, 2016, Vol. 8 No. 2.

Pour les employé-e-s de la GRC qui sont exposé-e-s ou pourraient l'être à des situations traumatisantes ou stressantes dans leur emploi, 74,4 % ont déclaré au moins certains effets personnels, 26,7 % ont indiqué un impact personnel moyen, 17,0 % l'ont déclaré élevé et 6,9 %, très élevé.

Expériences des employé-e-s – en leurs propres mots

Les personnes interviewées et les répondant-e-s aux questions ouvertes du sondage sur les impacts personnels subis ont révélé un large éventail de façons dont la nature de leur travail les affecte individuellement, sans parler des impacts sur leurs interactions avec leur famille et leurs amis. Dans de nombreux cas, ces employé-e-s expriment comment ce travail a progressivement altéré leurs « convictions de base » à propos de soi, des autres, de la société et de la sécurité (McCann et Pearlman, 1990).

Par exemple, un-e adjoint-e aux services de détachement qui a signalé une exposition à des situations traumatisantes ou stressantes plusieurs fois par jour ainsi qu'un « niveau très élevé d'impact personnel » a déclaré que « son comportement parental avait changé en raison d'expériences traumatisantes ». Un-e autre employé-e de la GRC ayant signalé un « impact personnel très élevé » de son exposition aux facteurs traumatisants a déclaré avoir « recommencé à fumer après 34 ans d'arrêt ». Quelqu'un d'un des services de crimes graves de la GRC a déclaré avoir subi de l'hypertension artérielle et des maux de tête à la suite de son exposition constante à des récits traumatisants.

Plusieurs adjoint-e-s aux services de détachement disant avoir vécu un impact personnel élevé à la suite de leur exposition à des documents et des situations traumatisants ont signalé des sentiments de chagrin, de peur accrue, de cynisme et de prudence. En voici quelques témoignages :

« Il y a parfois une période de deuil où quelque chose reste avec vous et surgit tout à coup dans votre esprit pendant que vous digérez ce qui est arrivé. »

« Réaction de cynisme endurci envers des situations et des personnes. »

« Grande prudence quand je suis à l'extérieur en public, conscience constante de mon entourage, mal à l'aise lorsque je rencontre des suspects en public... »

Certains analystes des accidents de la route de la GRC ont déclaré éprouver actuellement une peur accrue d'activités quotidiennes telles que la conduite automobile.

« Je passe en revue tous les accidents mortels de la route pour la GRC ... Je trouve parfois difficile de me rendre en auto à des endroits sans avoir l'impression que je vais mourir dans un accident de voiture. »

« Peur pour ma sécurité personnelle dans la région où je vis ; j'ai perdu une partie de ma confiance. »

Une employée des services de sécurité routière de la GRC interviewée pour le présent rapport a décrit comment elle peut encore voir mentalement certaines images troublantes, des années après avoir travaillé sur un cas particulier.

« Les photos de ce dossier-là, je les ai trouvées très pénibles et encore aujourd’hui, si je ferme les yeux, je peux toujours voir ces images, je peux voir les photos prises sous l’eau. »

« J’ai eu quelques dossiers qui m’ont choquée ; les dossiers impliquant des enfants ont tendance à être un peu plus bouleversants, surtout s’ils ont le même âge que mes enfants ... ces dossiers nous restent un peu plus en mémoire ainsi que, comme j’ai dit, tout fichier impliquant un membre, qui constitue une famille élargie, reste avec vous un peu plus longtemps. Comme ce dossier avec l’ambulance est encore vraiment là, ceux-là ne disparaissent pas, c’est comme ça que l’on compose avec cette réalité, n’est-ce pas ? »

Un-e préposé-e au traitement de l’information a mentionné une série de problèmes personnels et de santé qui sont apparus en raison de son exposition à des documents, des récits ou des incidents traumatisants :

« Diminution du bien-être physique, maux de tête, absentéisme accru, problèmes conjugaux, abus de jeux informatiques et d’Internet pour me distraire, épuisement, perte de libido, sentiments d’impuissance, éloignement de mon groupe d’amis et de ma famille. »

Séquelles particulières

Les données de l’enquête montrent que 75,5 % des répondant-e-s (voir le tableau 9) ont connu au moins l’un des symptômes suivants en raison de leur travail avec du matériel traumatisant : insomnie, cauchemars, dépression, consommation accrue d’alcool et de drogues, habitudes alimentaires malsaines et problèmes relationnels.

Tableau 9 – Séquelles de l’exposition aux facteurs traumatisants (GRC)

Avez-vous subi les séquelles suivantes par suite d’une exposition à des documents et/ou des récits et/ou des incidents traumatisants dans le cadre de votre emploi ? (Les répondant-e-s pouvaient choisir plus d’une option.)		
	Fréquence	Pourcentage
Insomnie	200	66,2
Cauchemars	98	32,4
Dépression	130	43,0
Consommation accrue d’alcool	38	12,5
Consommation accrue de drogues	3	,9
Habitudes alimentaires malsaines	147	48,6
Difficultés relationnelles	90	29,8
Total	302	
Pas répondu à la question	98	
Total	399	

Selon les résultats du sondage du SESG, 66,2 % des répondant-e-s travaillant pour la GRC vivent de l'insomnie et 32,4 % ont subi des cauchemars en raison de leur exposition à des documents, des récits ou des incidents traumatisants.

Le pourcentage d'employé-e-s sondés par le SESG qui disent souffrir d'insomnie en raison du travail qu'elles et ils sont appelés à faire est très élevé. De fait, Figley indique que les réactions physiologiques aux traumatismes – y compris l'insomnie – et les rêves sont des symptômes de traumatisme secondaire¹³.

En réponse à une question sur les séquelles des traumatismes vécus en raison de leur travail, et s'ils et elles souffrent ou non d'insomnie, un-e adjoint-e aux services de détachement interviewé-e pour le présent rapport a déclaré ce qui suit :

« Ouais, il se peut que j'y pense trop en arrivant à la maison, vous savez, ou après votre journée, on pense trop à des choses qui sont arrivées, parce que ça nous dérange, il faut que ça nous dérange si l'on est un être humain et que vous voyez quelque chose arriver à quelqu'un d'autre qui ne devrait pas arriver, vous savez. »

À quelle fréquence éprouviez-vous de l'insomnie ?

« Hum, cela dépend de la journée, je veux dire, si c'était un jour particulièrement ah, difficile en ce qui concerne les types de choses dont on s'occupait, je veux dire que ça pouvait être quelques nuits par semaine, n'est-ce pas ? Ça dépend de la situation. »

Une adjointe de laboratoire judiciaire de la GRC qui gère et analyse des éléments de preuve pour des enquêtes et des procès en cours et qui est exposée à des facteurs traumatisants en lisant constamment des dossiers reliés à chaque élément de preuve, a déclaré avoir du mal à dormir et subir des cauchemars en raison de cette exposition :

« Quand j'ai commencé, c'était définitivement ... il y avait beaucoup d'insomnie, euh, et juste vous savez, des cauchemars aussi, mais je pense qu'avec le temps, on devient un peu blasée, un peu désensibilisée euh ... alors maintenant je pense, ouais, il y a des images perturbatrices ... qui peuvent nous surgir à l'esprit au hasard. »

Une autre adjointe aux services de détachement chez qui on a diagnostiqué un trouble de stress post-traumatique en raison de son travail a mentionné des problèmes de sommeil et des cauchemars dans le cadre du processus de reconnaissance du caractère traumatisant de son travail.

« Cela en arrivait au point où l'anxiété me coupait le souffle quand je commençais à réfléchir à certaines choses. Et puis cela a conduit, vous savez, à ne plus dormir correctement et à avoir des cauchemars à propos de différentes choses, et je pense que c'est à ce moment-là que j'ai commencé à devenir un peu plus consciente de cela, mais comme n'importe qui, je me suis dit 'non, je vais bien' et ouais ... et j'ai juste essayé de passer au travers pendant un bon moment et puis, euh, cela a juste augmenté, vous savez, en intensité, toutes ces choses, l'inquiétude, l'anxiété, le sommeil. »

En parlant de la gravité de ses cauchemars, un-e adjoint-e aux services de détachement a décrit comment le fait de travailler dans une petite ville a conduit à des rêves à propos de certaines de ses connaissances.

¹³ Figley, C.R. (1995). "Compassion Fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview," in C.R. Figley (ED.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (p. 1-20). London, England: Brunner-Routledge Press.

« J'ai eu des cauchemars vraiment vraiment horribles à propos de certaines choses que j'ai vues en images et je veux dire, comme c'est une petite ville, ce sont des images de choses qui sont arrivées à des gens que je connais. »

i. Souvenirs d'événements et pensées intrusives

On a demandé aux personnes interviewées si elles avaient vu des dossiers ou vécu des événements dont elles se souvenaient régulièrement. Certaines de ces personnes ont décrit leur incapacité d'oublier certains dossiers d'agressions, de violence et de violences sexuelles horribles. Une employée de la GRC qui travaille comme analyste dans un service de crimes violents a parlé d'un dossier particulièrement perturbant qui continue à lui causer de la détresse.

« J'ai effectué des recherches pour trouver un délinquant il y a quelques années ... Je suis tombée sur certains dossiers au sujet d'un prêtre au Nord il y a longtemps, et euh, il se livrait à de la bestialité et forçait des enfants à regarder ... euh, il devenait violent envers les enfants et les assommait, les sodomisait ... euh ouais, ce cas-là m'a vraiment troublée ... euh, c'était si brutal. Je n'ai pas vu de photos de ce cas-là, mais fondamentalement, vous savez, les dossiers sont tellement détaillés dans la classe vi, je veux dire qu'on en fait un portrait très explicite. Ce cas-là en est définitivement un qui me met encore les larmes aux yeux aujourd'hui. »

Cette même travailleuse a décrit comment l'exposition fréquente à ces types de dossiers l'avait rendue réservée, avait eu une incidence sur sa vie sexuelle, l'avait rendue plus vigilante, dénuée de confiance et dotée d'un sens macabre de l'humour.

« Je pense que mon sens de l'humour est devenu plus sombre, vous savez, des choses qui pourraient choquer les gens peuvent me sembler drôles. Euh, il m'arrive souvent aussi de regarder des étrangers et de penser immédiatement que quelque chose ne va pas avec eux ou de me demander si ce sont des pervers. J'ai comme une sorte d'hypervigilance, ouais, c'est difficile à expliquer, c'est presque comme si je soupçonnais tout le monde, n'est-ce pas ? Euh, ça m'a affectée au point que certains jours, je rentre à la maison et je réfléchis à cela, euh, oui et je reste silencieuse et je ne veux pas parler et cela affecte ma vie amoureuse certains jours. Euh, oui vous savez, c'est comme si certaines choses faisaient surface et que vous pouvez y songer pendant quelques jours, et puis ça disparaît, mais pendant ces quelques jours, je suis plutôt en retrait et je décroche un peu, ouais. »

Des adjoint-e-s aux services de détachement expliqué comment l'effet cumulatif du grand volume de transcriptions de déclarations de victimes d'agression sexuelle avait changé son opinion de la religion.

« Cela a changé mon point de vue sur l'Église, personnellement hein, cela m'a vraiment rendue amère. Parce que, alors j'ai dit, eh bien s'il y a ce groupe d'individus qui, pour une raison quelconque... Parce que, à cette époque, le prêtre était comme dieu, on ne disait jamais non au prêtre ou quoi que ce soit. Cela crée de l'amertume face à l'Église. Je pense que ce qui m'a rendu le plus amère, c'est le fait que les gens qui étaient plus ou moins les superviseurs de ces prêtres n'ont rien fait à ce sujet ; ils le savaient et ils ont simplement tout balayé sous le tapis, vous savez, et je pense que c'est cela qui m'a dérangée et je suppose que cela a dérangé la population en général, je veux dire ce n'est pas seulement moi, mais ils n'ont pas vu les récits, hein ? vous savez, et voilà pourquoi je suppose que c'est un peu plus profond pour moi de cette façon. Mais euh oui, je peux mettre des choses de côté. »

Un-e autre ASD travaillant dans le Nord a expliqué que la majorité de leurs transcriptions concernent des crimes violents. Une transcription particulière a eu dans son cas un effet durable.

« La majorité de ce que je fais concerne de la violence. Je ne fais pas de transcriptions tous les jours, mais certainement quelques fois par semaine, quelques jours par semaine, parfois plus. La semaine dernière, cela été tous les jours parce que quelqu'un avait oublié que le tribunal siégeait à un des autres détachements, alors ils avaient besoin de toutes leurs déclarations comme immédiatement, alors la semaine a été assez longue, mais il y en avait beaucoup, ouais. En ce qui concerne l'écoute de certaines choses, oui, il y a eu une affaire dans l'une des autres communautés où le père a tué la mère devant les petits enfants, puis il a rassemblé ceux de 4 et 6 ans et leur a demandé ce qui était arrivé et c'était déchirant. »

Une des personnes interviewées a expliqué comment l'impact des dossiers perturbants avait été plus grand au début de sa carrière.

« Vous savez quand j'ai commencé ici, ces dossiers me troublaient vraiment vraiment beaucoup. Il s'est produit un incident où un type ... j'imagine qu'il faisait la fête avec un tas de gens et ils ont fini par l'amener dans notre région et ils ont fini par le tuer ... Et c'est arrivé au moment où je commençais à travailler ici, et cette affaire m'est restée longtemps à l'esprit, et puis, euh, les gens qui étaient en détention, on les amenait et les ramenait du tribunal, alors lorsqu'on les amenait comparaître en Cour, j'ai dû me déclarer malade à quelques reprises. Ce meurtre avait été tellement violent que, c'était juste que je ne pouvais pas le gérer, hein ? Cet incident a vraiment eu un effet sur moi dès le début. Mais rappelez-vous que je venais d'arriver, je n'avais aucune idée, vous savez, on regarde les choses à la télé, mais la télévision et la vie réelle, on ne se rend pas compte qu'elles sont vraiment, vraiment semblables. Cette affaire a eu un gros effet sur moi. Mais ouais, aujourd'hui, les choses me dérangent moins et je continue simplement mon travail. »

Un-e ASD ayant 12 ans d'expérience a expliqué son vécu d'une situation où un suicide n'avait pu être empêché.

« Vous savez, il y a eu un autre dossier, un autre suicide violent, où, ouais, il y a juste eu un défaut de communication, et cette histoire continue à me coller à l'esprit. C'était il y a environ 5 ans et, vous savez, la petite amie a téléphoné et a dit, vous savez, qu'elle croyait que son petit ami pourrait faire cela et qu'il était sur la route entre ici et XXXX¹⁴ quelque part, et vous savez elle n'a jamais semblé vraiment bouleversée et, vous savez, peut-être que vous n'avez simplement pas pris l'affaire trop au sérieux, et la journée continue et ils ne savaient pas s'il était à XXXX qui se trouve à 20 milles, ou s'il était ici et où il était. Et, donc, il y avait des messages envoyés au détachement de XXXX et des messages envoyés chez nous et rien qui coïncidait et la pression montait. Alors tout cela nous reste toujours en tête parce que finalement il était dans notre région sur une route à un mille à l'est de la ville. Il s'était fait sauter la tête. Et cela nous reste toujours en arrière de la tête : si nous avions mieux travaillé ensemble, le gars serait-il encore vivant, vous savez ? Cela vous reste un peu en tête, ai-je bougé assez vite avec cette information, si j'avais envoyé les gars là-bas assez rapidement pour que ... mais on ne le saura jamais, c'est impossible de savoir si tu aurais pu faire quelque chose mieux ou plus rapidement.

¹⁴ Les noms des lieux de travail ont été retirés pour protéger l'anonymat des personnes consultées.

Cette vie aurait peut-être pu être épargnée. Et je suppose que ces cas sont les plus... ceux qui vous restent vraiment en tête. Ces genres de situations. »

L'ASD en question dit pouvoir généralement composer avec le matériel et les situations traumatisantes, mais remarque toutefois une augmentation de sa consommation d'alcool.

« Eh bien, je, je veux dire, j'ai une personnalité assez forte et je peux faire face. Je vais peut-être prendre une bière de trop à la maison en revenant du travail, juste pour faire (exhale) ..., pour faire ce travail. Et vous savez que cela fait aussi partie du problème, vous savez, peut-être, que l'alcool ... a augmenté juste pour se nettoyer l'esprit de la journée ou autre chose. Et cela en fait partie également. Comment vous composez avec tout ça, et peut-être que c'est, que cela pourrait devenir un problème plus tard si, peut-être, je pense que je tiens le coup. Je pense que je suis, vous savez, que cela ne me dérange pas, mais on ne sait jamais ça avec certitude, et cela se manifestera de différentes façons, peut-être, la santé physique ou la santé mentale ou ce genre de choses. Une toxicomanie ou quelque chose comme ça et euh ... en comparaison d'il y a 12 ans, je bois probablement plus maintenant que j'en avais l'habitude. Est-ce à cause de cela ? Peut-être. »

ii. Altérations des convictions de base

De nombreux répondant-e-s au sondage et personnes interviewées travaillant à la GRC ont décrit comment leur travail avait modifié la façon dont elles et ils perçoivent la société. Beaucoup ont dit avoir développé l'impression, par suite de leur travail, que n'importe qui pourrait être un agresseur ou que des pervers sont postés à tous les coins de rue. Ces employé-e-s de la GRC ont expliqué leur acquisition progressive de sentiments de méfiance, de surprotection et d'hypervigilance au cours de leur carrière. Partagés par des employé-e-s occupant une vaste gamme de postes à la GRC, des récits de méfiance et d'hypervigilance démontrent comment des convictions de base sur la sécurité personnelle, la sécurité de proches et de membres de la famille, ainsi que celle d'espaces publics peuvent être considérablement altérées en raison de l'exposition à des récits concernant des actes de violence horribles. Réparties par titres d'emploi, les citations suivantes proviennent de répondant-e-s au sondage et de personnes interviewées :

Analyseur du renseignement criminel – « Peur de l'inconnu, des foules, etc., vérifications constantes de qui peut me suivre. »

Chef de l'équipe de traitement des postulants – « À la suite d'une exposition dans un poste antérieur qui m'affecte encore à l'occasion, j'ai une peur accrue pour ma fille qui grandit, et ce sentiment a ranimé en moi des souvenirs d'expériences traumatisantes personnelles. »

ASD – « Il est difficile de parler avec les membres de ma famille une fois de retour à la maison, alors, dans mon cas, je parle très peu. Je peux aussi m'inquiéter beaucoup de l'endroit où se trouvent mes enfants adultes et mes petits-enfants et de ce qu'ils et elles font, d'où un sentiment de surprotection au sujet de leur vie. »

Adjoint-e, Sécurité routière – « Peur pour ma sécurité personnelle dans la région où je vis, baisse de confiance. »

SSD – « Très prudent quand je suis en public, toujours conscient de mon environnement, mal à l'aise lorsque je rencontre des suspects dans un lieu public. »

ASD – « Méfiance, prudence excessive, préoccupation. »

Commis aux renseignements criminels – « Je suis paranoïaque à l'idée qu'un pervers va kidnapper mon enfant, mes nièces ou mes neveux, que des pervers sont en chasse partout où l'on trouve des enfants. J'ai développé une vision plus critique des étrangers et de leurs motifs. Je suis un peu parano. »

Analyste statistique junior, Sous-direction des stratégies opérationnelles – « Augmentation de la crainte dans ma vie publique et quotidienne. »

Agent-e des services nationaux à la clientèle – « Hausse de la crainte au travail et en entrant et sortant de l'immeuble. Difficulté à dormir certains soirs, mais pas au point de l'insomnie. »

Analyste à la GRC – « Cela a définitivement affecté la façon dont je vois le monde, la façon dont je vois les étrangers, euh, je vais toujours avoir tendance à penser le pire des gens de prime abord, à moins qu'ils ne me démontrent le contraire. »

Adjoint-e aux services de détachement – « Je pense qu'au fil du temps, cela vous affecte, absolument, c'est incontestable. En élevant deux beaux-enfants, vous allez dans une épicerie et vous voyez certains de vos clients et vous savez ce qu'ils ont fait et vous savez, cette attitude déteint sur vos enfants. Vous avez les enfants ici au lac et vous êtes plus protectrice parce que vous savez ce qui se passe dans le monde, vous, vous êtes plus ... vous faites simplement moins confiance au monde ou à la société. Vous devenez plus sceptique ... vous tentez de les maintenir dans une sorte de bulle, et cela les affecte. Si vous n'avez pas ... j'ai de la sympathie pour les gens qui n'ont pas quelqu'un, un ami proche, un conjoint, quelqu'un auprès de qui rentrer à la maison, juste pour avoir comme un endroit sûr, sinon, c'est simplement impossible. »

Adjoint-e aux services de détachement – « Cela affectait ma vie familiale et avec mes enfants, euh, j'avais peur de laisser mes enfants quitter la maison, vous savez, de peur que toutes les choses dont je m'occupais allaient également leur arriver. »

Adjoint-e aux services de détachement – « Ouais, je suppose que vous faites plus attention à certaines choses. Des choses auxquelles vous n'auriez jamais pensé auparavant, euh, juste en entendant ce qui se passe ici, comme les actes de violence commis, les endroits où ils ont lieu, vous tentez d'éviter certains quartiers de la ville, vous essayez, je ne sais pas, vous essayez de garder un profil bas, par exemple, vous ne sortez pas vous amuser comme vous en aviez l'habitude simplement du fait d'avoir acquis tellement de méfiance sur ce qui se passe dans ces quartiers, vous savez ? Euh, c'est un peu difficile à expliquer, mais vous savez, même quand mes enfants, mes enfants, j'avais des adolescents quand j'ai commencé à travailler ici et je veux dire, ils sortaient avec leurs amis et tout ça et moi, je me faisais un tas de souci, plus encore lorsque

j'ai commencé à travailler ici parce qu'avant je n'étais pas au courant de tout ce qui se passait, une fois que vous arrivez ici, c'est comme oh ! mon dieu, vous êtes constamment sur les dents, et bien sûr, vous ne pouvez rien dire, vous pourriez leur dire d'être prudent et tout ça, mais je veux dire que vous ne pouvez pas, ne pouvez pas leur dire les choses que vous savez, n'est-ce pas ? »

Adjoint-e au laboratoire judiciaire de la GRC – « Je pense que oui, il y a des images perturbatrices, qui vont nous surgir dans la tête de temps à autre, euh et il est clair que cela m'a causé beaucoup plus d'anxiété et de prudence, vous savez, en public dans ma vie quotidienne, dans ma vie régulière. »

Traumatismes secondaires éprouvés par des fonctionnaires fédéraux travaillant au Service correctionnel du Canada

Il n'est pas surprenant que les employé-e-s de la fonction publique fédérale représenté-e-s par le SESG qui travaillent au Service correctionnel du Canada subissent également des niveaux élevés de traumatisme secondaire, y compris des niveaux persistants et élevés d'anxiété, de stress, d'hypervigilance, d'insomnie, de dépression, de cauchemars, de retrait social, de manque de confiance et une consommation accrue d'alcool, entre autres phénomènes associés au travail avec du matériel traumatisant et dans un environnement pénitentiaire traumatisant.

En fait, comparativement aux employé-e-s de la GRC, celles et ceux qui travaillent dans les services correctionnels fédéraux ont signalé des taux significativement plus élevés d'impacts personnels. En réponse à la question portant sur l'impact personnel de l'exposition à des documents traumatisants, y compris des dossiers, des images et des fichiers vidéo et audio, 82,9 % des répondant-e-s ont déclaré avoir vécu au moins certains effets personnels. Un pourcentage légèrement inférieur des répondant-e-s (80,5 %) ont déclaré avoir subi au moins certains effets personnels par suite de l'écoute directe de récits traumatisants en personne, par téléphone ou par voie électronique. Un pourcentage très élevé (87,8 %) des répondant-e-s ont déclaré avoir subi au moins certains effets personnels de leur exposition directe à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de leur emploi.

Le tableau 10 montre qu'un pourcentage élevé de répondant-e-s au sondage ont été personnellement affecté-e-s par la vision de documents traumatisants, l'écoute de récits traumatisants et le vécu de situations traumatisantes dans le cadre de leur travail.

Tableau 10 – Impact personnel de l'exposition à des documents, des récits et des incidents traumatisants (SCC)

	Pour celles et ceux d'entre vous qui <u>voient des documents traumatisants</u> (dossiers, images, fichiers audio ou vidéo, etc.) dans le cadre de votre emploi :	Pour celles et ceux d'entre vous qui <u>écoutent des récits traumatisants relatés directement</u> (en personne, au téléphone ou par voie électronique) par un-e	Pour celles et ceux d'entre vous qui <u>sont exposés ou pourraient l'être à des situations stressantes ou traumatisantes</u> dans le cadre de votre emploi :
--	--	---	--

	GRC		SCC		S. O.	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
	délinquant-e ou un-e client-e dans le cadre de votre emploi :					
	Quel impact cette exposition a-t-elle sur vous du point de vue personnel ?					
Pas d'impact	11	1,9	11	1,8	11	1,6
Faible impact personnel	54	9,5	65	10,7	60	8,8
Certains effets personnels	151	26,6	142	23,4	174	25,6
Impact personnel moyen	170	29,9	170	28,1	192	28,2
Impact personnel élevé	109	19,2	131	21,6	165	24,2
Impact personnel très élevé	41	7,2	45	7,4	67	9,8
S. O.	32	5,6	42	6,9	12	1,8
Total	568	100	606	100	681	100
Pas répondu à la question	174		136		61	
Total	742		742		742	

Ce taux plus élevé d'impact personnel par rapport aux répondant-e-s de la GRC n'est pas surprenant étant donné que la majorité de ces employé-e-s¹⁵ travaillent dans des environnements pénitentiaires. Un-e agent-e de libération conditionnelle en établissement a décrit combien il est difficile de travailler en milieu carcéral, disant que « c'est tellement négatif, toxique et parfois un milieu inimaginable où travailler ».

Un nombre élevé de répondant-e-s au sondage (85,7 %) ont déclaré avoir subi, en raison de leur exposition à des documents, des récits ou des incidents traumatisants, soit de l'insomnie, des cauchemars, de la dépression, une consommation accrue de drogues ou d'alcool, des habitudes alimentaires malsaines ou des difficultés relationnelles (voir le tableau 11).

Soixante-douze pour cent des répondant-e-s ont dit avoir souffert d'insomnie, tandis que 44 % ont vécu des cauchemars par suite de traumatismes auxquels elles et ils ont été exposés dans le cadre de leur emploi.

¹⁵ 92,4 % des répondant-e-s du SCC au sondage disent travailler au sein d'environnements pénitentiaires.

Tableau 11 – Séquelles de l'exposition à des facteurs traumatisants (SCC)

Par suite de votre exposition à des documents traumatisants et/ou des récits traumatisants et/ou des incidents traumatisants à votre travail, avez-vous subi les séquelles suivantes ? (Les répondants pouvaient choisir plus d'une option.)		
	Fréquence	Pourcentage
Insomnie	457	72,0
Cauchemars	279	44,0
Dépression	265	41,7
Consommation accrue d'alcool	191	30,1
Consommation accrue de drogues	19	2,9
Habitudes alimentaires malsaines	294	46,3
Difficultés relationnelles	264	41,6
Total	634	
Pas répondu à la question	108	
Total	742	

Séquelles particulières – telles que décrites par des employé-e-s

Les employé-e-s du SCC ont fréquemment livré des comptes rendus de l'interférence avec leur vie privée du fait de travailler directement avec les délinquant-e-s dans les établissements et dans la communauté et du fait de leur exposition continue à des dossiers perturbants. Ce groupe a fait état de séquelles comme l'insomnie, la méfiance, l'hypervigilance, les cauchemars, les habitudes malsaines (hausse de la consommation d'alcool) et une tendance à la surprotection.

Les personnes interviewées et les répondant-e-s au sondage ont régulièrement mentionné la façon dont des pensées intrusives leur causaient des problèmes de sommeil, y compris de l'insomnie et des cauchemars. Un-e agent de libération conditionnelle en établissement a expliqué comment sa vie familiale avait été affectée par son travail auprès d'un délinquant sexuel :

« Je constate que je ne peux dormir et que je pense beaucoup trop à certaines choses quand je suis dans le confort de ma propre maison avec mes trois fils sains et merveilleux. Comment puis-je m'asseoir à mon bureau et devoir lire des documents et interagir avec un pédophile dont le groupe de victimes est celui de garçons âgés de 6 à 11 ans, alors que mes propres fils ont 6, 8 et 11 ans ? L'on ne peut pas être plus directement concerné que ça. Et je dois me comporter professionnellement et écouter ses menteries persistantes. Mais je le fais parce que c'est mon travail et que j'ai une conscience professionnelle. Cependant, dites-moi comment cela n'a pas d'influence ou d'impact sur ma vie personnelle lorsque je dois composer quotidiennement avec ces genres de détenus. C'est très dur et je trouve que cela affecte ma santé, mon état mental et ma condition générale tout simplement. »

Un-e employé-e du SCC qui travaille comme adjoint-e de l'agent-e de renseignement de sécurité et qui doit compiler, rédiger et déposer tous les rapports d'incident pour l'établissement, explique comment le contenu de ces dossiers envahit ses rêves.

« J'ai des rêves au sujet des choses que je rédige et je cours, cours, cours dans mes rêves, toujours en fuite, euh certains jours, oui, l'année dernière, je filais un très mauvais coton et il m'était difficile de rentrer dactylographier ces rapports. »

Cette personne a également décrit la prise de médicaments pour l'aider à trouver le sommeil :

« Je prends des somnifères tous les soirs pour arriver à dormir afin de ne pas penser à ce que j'ai écrit ce jour-là. »

En réponse à une question portant sur son vécu d'insomnie ou non, un agent de libération conditionnelle en établissement a répondu :

« Oh ouais, c'est terrible. Je suis à peine réveillé aujourd'hui, je suis dans les vaps ce matin, je fais de l'insomnie. »

Ce même agent de libération conditionnelle a indiqué faire des rêves très réalistes sur ses expériences au travail :

« Il m'est arrivé de me réveiller en criant la nuit parce que je pensais revivre la même expérience ... j'ai littéralement poussé un grand cri ; ma femme se trouvait juste à côté de moi ... ça l'a littéralement terrorisée. La dernière fois, le rêve était si réaliste que c'en était simplement incroyable, je n'avais jamais fait ça auparavant, comme pousser un grand cri en pleine nuit. »

Une agente de libération conditionnelle préposée à l'admission, responsable d'évaluer les délinquant-e-s un par un à leur arrivée dans les pénitenciers fédéraux, a décrit comment une rencontre particulière avec un détenu peu de temps après son implication dans le meurtre d'un autre détenu lui a valu une grave réaction psychologique sous la forme d'un cauchemar vivace. L'agente de libération conditionnelle n'a pas assisté à l'incident, mais elle en a discuté peu après en face à face avec ce détenu dans le cadre de son bilan d'admission pour la peine initiale. Au moment de l'entrevue, l'agente de libération conditionnelle connaissait les détails traumatisants du meurtre :

"Alors, je lui ai parlé et il a répondu à mes questions et, il voulait constamment parler du meurtre et se décrire comme ayant été en situation d'autodéfense. Bon, mon emploi d'agente de libération conditionnelle à l'admission n'a absolument rien à voir avec ce qu'il peut ou non avoir commis et, en fait, on m'avait conseillé de le référer à la GRC chaque fois qu'il tenterait de me parler de ce sujet ... Donc, ce cas a fini par se terminer et être bouclé, mais ce qui m'est arrivé, c'est comme je l'ai dit, qu'il me pesait lourdement et je ne sais pas si j'ai réalisé à quel point il me pesait jusqu'à ce que, vous savez, mon partenaire me secoue au milieu de la nuit et me dise : 'tu pousses des cris, vas-tu bien ?' ... Et j'ai ce rêve très vivace que je vais le voir en cellule d'isolement et, d'une façon ou d'une autre, même si ce n'est vraiment pas possible que cela se produise, il arrive à m'agripper et à me dire, 'hé salope !, je n'ai rien à perdre !' Et vous savez, il purge une peine à perpétuité pour homicide involontaire coupable, il va sans doute être reconnu coupable de meurtre au premier ou au deuxième degré, mais que peuvent-ils lui faire d'autre ? »

Comme indiqué précédemment, toutes ces expériences et séquelles signalées peuvent être considérées comme des symptômes de stress traumatique secondaire. Les témoignages des répondant-e-s au sondage indiquent la nature et l'étendue des séquelles personnelles d'une exposition répétée à du matériel traumatisant et des conditions de travail stressantes.

Bien que bon nombre des témoignages suivants expriment des expériences similaires, ils ont été répartis dans la catégorie générale suivante de symptômes : hypervigilance, consommation d'alcool ou de drogues, méfiance, désensibilisation, maladie physique, et peur et anxiété générales. Dans bien des cas, les comptes rendus suivants indiquent comment ce travail peut modifier les convictions de base des employé-e-s sur soi, sur les autres, sur la société et sur la sécurité.

i. Hypervigilance :

Agent-e de libération conditionnelle – « Adoption d'habitudes particulières telles que toujours m'asseoir le dos au mur dans un lieu public, examen minutieux de mon environnement, vigilance. »

Agente de libération conditionnelle – « Appréhension de me trouver dans des halls ou des ascenseurs isolés dans des édifices à appartements ou de sortir des ordures ou de me promener seule en voiture ou à pied après avoir lu et entendu des comptes rendus explicites de violences horribles et non provoquées commises contre des étrangers, en particulier des femmes. Je suis maintenant beaucoup plus méfiante partout et hypervigilante, ou j'évite les rues du centre-ville, de jour ou de soir. Ceci limite ma vie pour ce qui est de faire des promenades en vue de m'exercer, de rencontrer des gens, etc. »

Agent-e de libération conditionnelle en établissement – « Hypervigilance, cynisme. »

Agent-e de libération conditionnelle en établissement – « Hypervigilance, tendance à bondir, conscience accrue de mon espace personnel. »

Agent-e de libération conditionnelle en établissement – « Constamment en alerte, crainte des situations nouvelles, toujours en train de faire l'inventaire des personnes de mon entourage, analyse excessive des situations, perception d'éventuelles menaces, manque de confiance, suspicion constante à propos de tout, impression de ne jamais pouvoir vraiment me détendre et être en paix. »

ii. Hausse de la consommation d'alcool et du tabagisme :

Travailleuse des services alimentaires – « Je suis une alcoolique en rétablissement et le stress a été un facteur important dans mon recours à l'alcool pour tenir le coup. »

Agent-e de libération conditionnelle dans la collectivité – « J'ai commencé à fumer comme mécanisme d'adaptation à cet emploi. Il y a maintenant quatre ans que je fume presque un paquet par jour. Ça me tue. »

Directeur-général adjoint – « J'ai eu recours à l'alcool, beaucoup, mais pas en ce moment ... mais j'ai définitivement eu des mois et des mois où ok, ce que vous faites c'est rentrer chez vous et boire jusqu'à ce que vous ne vous souveniez plus de rien et que vous soyez content content. »

Agent-e de programmes correctionnels – « La stratégie était de passer du temps avec ses collègues de travail, évacuer le stress et boire. C'est ça la culture du milieu. »

iii. Flashbacks :

Personne de métier – « Flashback d'un détenu s'amputant les doigts. »

Coordonnateur de la sous-section de la récupération de l'information – « Flashbacks, tics faciaux, pleurs incontrôlables. »

iv. Méfiance :

Agent-e de libération conditionnelle dans la collectivité – « Cela a affecté la façon dont je vois mon environnement, a limité ma confiance dans la société en général. J'ai du mal à faire confiance aux autres ou à leur permettre de faire connaissance avec moi ou ma famille. J'évite d'aller dans les centres commerciaux, au cinéma ou dans d'autres événements où se trouvent de grands groupes de personnes. Je suis devenu de plus en plus introvertie. »

Agent-e de programmes correctionnels – « Méfiance envers des gens qui ont probablement de bonnes intentions. »

Agente de libération conditionnelle en établissement – « 'Traiter les autres comme des détenus' ; comportement de 'maman hélicoptère' toujours méfiante des étrangers et de l'inconnu ; incapacité de faire confiance ; insistance sur des contrôles du CIPC pour chaque membre de la famille de ma gardienne d'enfants et insistance pour rencontrer les parents des autres enfants pour s'assurer que les miens sont en sécurité ; retrait des activités quotidiennes et isolement ; sentiments de solitude parce que certains cas ne peuvent simplement pas être abordés avec mes collègues parce que trop traumatisants. »

Agente de programmes correctionnels – « Vous cessez de faire confiance aux gens, vous pensez que le monde est négatif et euh, que tout le monde l'est, il y a beaucoup de mauvaises personnes partout, vous savez, votre vision du monde se transforme ... À tel point que je devenais réellement paranoïaque, appelons cela comme c'est, et euh, vous devenez hypervigilante et vous trouvez que des gens dans la rue ont l'allure de détenus et que vous le savez. Mais une fois que j'ai eu quitté ce travail, comme quand j'ai commencé à fréquenter le collègue du personnel, et je me souviens qu'il y a quelques années, c'était quelques années après que j'aie cessé de travailler comme agente de libération conditionnelle et j'étais à bord, c'est drôle, j'étais à bord d'un avion qui se rendait à Ottawa pour quelque chose et quelqu'un m'a aidé à descendre mon sac du compartiment de rangement, et cela m'a rappelé que les gens sont en général gentils, qu'ils ne sont pas tous prêts à s'en prendre à vous ou à faire de mauvaises choses, mais lorsque vous êtes dans cet environnement, tout ce que vous voyez et tout ce dont vous vous occupez sont les gens mauvais dont le reste de la société ne veut pas s'occuper et vous commencez à penser qu'il y en a beaucoup d'entre eux dans le monde. »

v. Troubles physiques :

Dans les termes d'un-e agent-e de programme pour Autochtones – « Sautes d'humeur, isolement des membres de la famille, diminution de la motivation à prendre soin de soi, maladie physique (maux de tête, tension musculaire, stress excessif). »

Agent-e de programme pour Autochtones – « Baisse d'énergie, ne plus avoir envie de rien faire après le travail, impression d'épuisement émotionnel, mental et physique. »

Agent-e de libération conditionnelle dans la collectivité – « Sentiment de désespoir de pouvoir aider les personnes affectées, les priorités du gouvernement ne comprennent pas le bien-être

du personnel, et c'est un environnement très préoccupant et stressant où travailler. J'ai souffert de maladies physiques comme des maux de tête et de la diarrhée récurrente par suite du stress ressenti au travail. »

vi. Désensibilisation :

Agent-e de programme correctionnel – « Après les six premiers mois, votre nervosité s'en va, vous vous contentez d'entrer et de poser les questions. Puis, comme j'ai dit, vous devenez insensible au matériel, comme oh ! la personne n'a poignardé l'autre que douze fois, ce n'est pas trop grave, vous savez, ce genre de choses, parce que certaines des choses que vous voyez, comme des gens qui sont torturés, vous vous dites ha ! c'est vraiment bizarre ce qui se passe, mais c'est apparemment assez courant. »

vii. Peur et anxiété :

Adjoint-e à l'agent de renseignement de sécurité – « Quand je rentre à la maison, j'ai mortellement peur, et j'ai peur de quitter ma maison et peur de répondre à la porte. Beaucoup de nervosité quand je sors. Même au centre-ville la fin de semaine, je capotais, vous savez, du fait d'être en ville, et rien qu'à marcher au milieu de tous ces gens, je capotais, en me disant que j'avais peur que quelqu'un me saute dessus, me lance de l'eau de javel au visage, pas que cela ne me soit jamais arrivé, mais c'est ce à quoi je pense quand je suis à l'extérieur. Et je suis toujours sur mes gardes. Je sens toujours qu'il va me falloir frapper quelqu'un à la gorge, quelque chose, quelqu'un, au cas où ils attaquent quelqu'un avec qui je suis. J'ai ce sentiment débile. »

Agent-e de libération conditionnelle dans la collectivité – « Anxiété, hypersensibilité à la sécurité dans des situations ordinaires. Hypersensibilité à la sécurité dans la collectivité. »

Enseignant-e – « Cela affecte la façon dont j'interagis en public, crée des aversions pour des objets, des endroits, etc., qui me rappellent des traumatismes et me font me sentir en danger. »

Agent-e de gestion des peines – « Je surprotège ma famille et mes amis. »

Agent-e de programme pour Autochtones – « Paranoïa, surtout en ce qui concerne mes enfants, peur quand il n'y a personne d'autre chez moi. »

Discussion et analyse

Un pourcentage élevé d'employé-e-s du SCC et de la GRC qui ont participé volontairement à cette étude soit en entrevue soit en répondant au sondage, ont décrit avoir vécu des séquelles personnelles en raison du travail qu'elles et ils effectuent. Beaucoup des séquelles mentionnées sont compatibles avec les symptômes du traumatisme secondaire, du trouble de stress post-traumatique, du traumatisme indirect et de l'épuisement professionnel. Par suite de l'exposition à des facteurs traumatisants à leur emploi, des travailleuses et travailleurs ont déclaré souffrir d'hypervigilance, d'insomnie, de cauchemars, de dépression, de pensées envahissantes, de méfiance, d'anxiété, de peur et de paranoïa, ainsi que de problèmes relationnels, d'une consommation accrue d'alcool et d'habitudes alimentaires malsaines.

Les descriptions livrées par des employé-e-s qui sont présentées dans ce chapitre illustrent comment l'exposition à des facteurs traumatisants provenant de diverses sources peut infliger des séquelles à une vaste gamme d'employé-e-s, allant de celles et ceux qui passent leurs journées dans un bureau à celles et ceux qui travaillent dans des environnements pénitentiaires à stress élevé ou avec des délinquant-e-s dans la collectivité.

Comme on le verra au Chapitre trois, ces travailleurs et travailleuses de la sécurité publique ne trouvent pas seulement difficile de composer personnellement avec le stress lié à leur travail et les symptômes de l'exposition à des facteurs traumatisants ; elles et ils se heurtent également à un manque de soutien de l'employeur soit par des mesures préventives, par une formation, ou par des programmes d'aide aux superviseurs et aux employé-e-s.

Chapitre 2 – Fréquence et type d'exposition

Dans notre sondage, nous avons demandé aux membres du SESG quelle proportion de leur journée incluait typiquement du travail avec des documents ou des déclarations. Les résultats du sondage ont indiqué que 92,5 % des employé-e-s de tous les ministères et organismes qui ont répondu au questionnaire travaillent avec des documents ou des déclarations durant une journée typique de travail. Au tableau 12, nous constatons que la majorité des répondant-e-s travaillent avec des documents ou des déclarations pour plus de 4 heures durant leur journée typique de travail.

Tableau 12 – Temps passé à travailler avec des documents écrits

Quelle partie de votre journée de travail est-elle typiquement consacrée à des dossiers et/ou des déclarations ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne travaille jamais avec ce genre de document.	92	7,4
Moins d'une heure	120	9,7
D'une à deux heures	139	11,3
De deux à quatre heures	222	18
De quatre à six heures	338	27,4
Plus de six heures	324	26,2
Total	1235	100
Pas répondu à la question	7	
	1242	

Afin de déterminer la quantité de contenu traumatisant vue par les employé-e-s, nous avons demandé aux répondant-e-s à quelle fréquence les documents ou les déclarations qu'elles et ils traitent sont traumatisants. Le tableau 13 indique que la grande majorité, soit 84,7 %, des répondant-e-s subissent des contenus traumatisants dans ces documents et ces déclarations. Les données du sondage démontrent que plus de la moitié des répondant-e-s lisent, regardent ou écoutent des documents ou des déclarations à caractère traumatisant au moins plusieurs fois par semaine. Plus du quart des répondant-e-s (26,1 %) ont parlé d'exposition plusieurs fois par jour.

Tableau 13 – Fréquence de l'exposition à des contenus traumatisants

À quelle fréquence ces documents présentent-ils un contenu traumatisant ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des dossiers, des images ou des vidéos traumatisants.	188	15,3
Moins d'une fois par mois	145	11,8
Une fois par mois	60	4,9
Plusieurs fois par mois	168	13,6
Une fois par semaine	35	2,8
Plusieurs fois par semaine	270	21,9
Une fois par jour	45	3,7
Plusieurs fois par jour	321	26,1
Total	1232	100
Système	10	
	1242	

Les données du sondage démontrent que, dans tous les ministères et organismes approchés, des employé-e-s écoutent des récits de violence traumatisante comprenant de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides. Le tableau 14 illustre comment un grand nombre d'employé-e-s écoutent de tels récits plusieurs fois par semaine (22,5 %) et même plusieurs fois par jour (27,4 %).

Tableau 14 – Fréquence de l'exposition à des récits traumatisants

À quelle fréquence écoutez-vous des récits traumatisants contenant de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides dans le cadre de votre travail ?		
	Fréquence	Pour cent
Je n'écoute jamais de récits traumatisants dans le cadre de mon emploi.	152	12,3
Moins d'une fois par mois	133	10,7
Une fois par mois	61	4,9
Plusieurs fois par mois	194	15,7
Une fois par semaine	37	3
Plusieurs fois par semaine	280	22,6
Une fois par jour	42	3,4
Plusieurs fois par jour	339	27,4
Total	1238	100
Système	4	
	1242	

GRC

En réponse à la question « À quelle fréquence êtes-vous exposé-e à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de votre travail ? » (tableau 15), 64,0 % des répondant-e-s à l'emploi de la GRC ont répondu en disant, une fois par semaine ou plus. Plus de 40 % (40,7 %) des répondant-e-s ont déclaré que cette exposition se produisait plusieurs fois par semaine ou plus, tandis que 13,5 % ont déclaré être exposés à des situations traumatisantes ou stressantes plusieurs fois par jour dans le cadre de leur travail.

Tableau 15 – Fréquence de l'exposition à des situations traumatisantes (GRC)

À quelle fréquence êtes-vous exposé-e à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de votre travail ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des situations traumatisantes dans le cadre de mon travail.	44	11,1
Moins d'une fois par mois	67	17,0
Une fois par mois	31	7,8
Plusieurs fois par mois	76	19,2
Une fois par semaine	16	4,1
Plusieurs fois par semaine	94	23,8
Une fois par jour	13	3,3
Plusieurs fois par jour	54	13,7
Total	395	100
Pas répondu à la question	4	
	399	

La plupart de ces situations stressantes ou traumatisantes se produisent lors de la lecture de dossiers ou de l'écoute et de la transcription de déclarations. Les données du sondage ont montré que 68,9 % des répondant-e-s passaient plus de 2 heures par jour à travailler avec des documents écrits et/ou des déclarations. De nombreux répondant-e-s (29, 1 %) ont dit passer plus de 6 heures par jour à travailler avec des documents et/ou des déclarations (tableau 16). Ceci n'est pas surprenant puisqu'en tant que personnel administratif et aux écritures, cela constitue une grande partie des descriptions de travail de ces travailleuses et travailleurs.

Tableau 16 – Temps passé à travailler avec des dossiers (GRC)

Quelle partie de votre journée est-elle typiquement consacrée à des dossiers et/ou des déclarations ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne travaille jamais avec ce genre de matériel.	38	9,6
Moins d'une heure	40	10,1
D'une à deux heures	42	10,6
De deux à quatre heures	53	13,4
De quatre à six heures	106	26,8
Plus de six heures	116	29,4
Total	395	100,0
Pas répondu à la question	4	
	399	

En réponse à une question sur le mode d'exposition à des facteurs traumatisants dans leurs emplois, un-e adjoint-e aux services de détachement a décrit la situation comme suit : « Je dirais principalement, vous savez, par le biais d'images, de transcriptions, d'appels téléphoniques, mais il y a eu des situations où cela s'est fait directement. » Pour élucider la proportion de matériel traumatisant avec laquelle ce groupe travaillait, notre sondage a posé la question : « À quelle fréquence ce matériel présente-t-il un contenu traumatisant ? » Les réponses (tableau 17) ont montré que 45,3 % des répondant-e-s vivaient plusieurs fois par semaine ou plus une exposition à des contenus traumatisants dans leurs tâches quotidiennes. Vingt pour cent des répondant-e-s ont déclaré être exposé-e-s à des contenus traumatisants plusieurs fois par jour.

Tableau 17 – Fréquence de l'exposition à des contenus traumatisants dans des dossiers (GRC)

À quelle fréquence ces documents présentent-ils un contenu traumatisant ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des dossiers, des images ou des vidéos traumatisants.	68	17,1
Moins d'une fois par mois	53	13,4
Une fois par mois	28	7,1
Plusieurs fois par mois	57	14,4
Une fois par semaine	10	2,5
Plusieurs fois par semaine	88	22,2
Une fois par jour	14	3,5
Plusieurs fois par jour	79	19,9
Total	397	100
Pas répondu à la question	2	
	399	

En réponse à une question sur la fréquence de l'exposition à du matériel traumatisant, une travailleuse de la GRC a répondu : « donc, essentiellement, sur une base quotidienne, je lis des comptes rendus d'homicides et d'agressions sexuelles tout au long de la journée. » Son niveau d'exposition était si élevé qu'elle avait élaboré une hiérarchie des agressions sexuelles allant de normales à anormales. Elle a ajouté : « Je dirais que probablement au moins une fois toutes les deux semaines, euh, peut-être même chaque semaine, je vois un dossier où c'est simplement ... comme l'agression d'un enfant ou quelqu'un a utilisé un manche à balai ou, vous savez, des choses qui me dérangent vraiment et que je classerais en dehors d'une agression sexuelle normale, je suppose ? Hum, ouais, je dirais que c'est probablement une fois par semaine, peut-être une fois toutes les deux semaines, que je vois un dossier comme ça. »

Un-e adjoint-e aux services de détachement a décrit comme suit sa fréquence de traitement de tels dossiers : « Ce n'est pas un événement quotidien, mais cela se produit au moins une fois par semaine, au moins une fois par semaine en été, c'est sûr. Où nous avons un événement et nous devons mettre le processus en marche, vous savez, effectuer les transcriptions et dactylographier des informations, et examiner les dossiers et tout ça. »

En réponse à la question sur la fréquence de l'exposition aux dossiers traumatisants, une autre adjointe aux services de détachement nous a dit :

« Vous allez sans doute avoir quelque chose à préparer chaque jour, et cela dépend euh de vos fonctions, en ce qui a trait à la préparation des dossiers pour les tribunaux. À certains endroits, ils se contentent de dresser le document de Cour établissant le chef d'accusation et le document de mise en liberté. À d'autres endroits, ils préparent toute la procédure judiciaire qui doit être envoyée au tribunal et, bien sûr, si vous faites cela, tout est divulgué, alors ce sont des images, des déclarations, les déclarations doivent être transcrites et tout ce genre de choses. Alors oui, je dirais que j'ai traité de choses comme ça environ trois jours sur cinq par semaine. »

Elle a continué en disant :

« Et les transcriptions, je veux dire : j'ai fait des transcriptions sur des agressions sexuelles contre des enfants, et je me souviens quand tous les – c'était à l'époque des années 80 – tous les prêtres, n'est-ce pas ? Et euh ils agressaient les jeunes garçons, et cela arrivait beaucoup dans notre coin de pays. Beaucoup. Le dossier que nous avions était épais comme ça, hein ? Il y avait un prêtre particulier, et euh, ma collègue et moi, on peut dire que c'est ce que nous faisons à longueur de journée, nous transcrivions ces déclarations de ces garçons, hein, à propos de ce qui leur avait été fait et on rentrait chez soi le soir et on (elle exhale), c'était ah, c'était juste la même chose encore et encore et encore ... nous avons fait cela pendant des semaines, des semaines et des semaines, et à l'époque, tout devait être dactylographié et envoyé, il y avait déclaration après déclaration après déclaration, c'était la même chose encore et encore et encore à laquelle ces pauvres gens avaient été exposés. »

Un-e autre adjoint-e aux services de détachement nous a dit :

« Je ne fais pas de transcriptions tous les jours, mais certainement quelques fois par semaine, quelques jours par semaine, parfois plus. La semaine dernière, cela été tous les jours parce que quelqu'un avait oublié que le tribunal siégeait à un des autres détachements, alors ils avaient

besoin de toutes leurs déclarations comme immédiatement, alors la semaine a été assez longue, mais il y en avait beaucoup, ouais. »

Un-e autre adjoint-e aux services de détachement nous a dit :

« Tous les jours. Cela dépend totalement de ce que vous faites avec le dossier, mais comme nous avons des membres qui travaillent sur le quart de nuit, ils vont nous envoyer un journal des événements de la nuit, puis les membres qui travaillent sur le quart de jour enverront leur registre d'événements de la journée. Et puis on vous envoie toujours une mise à jour sur chaque dossier en cours, mais je n'ai pas à regarder tous les dossiers pour déterminer l'expérience traumatique elle-même, mais vous en obtenez toujours comme un aperçu détaillé et puis il faut préparer le dossier pour le tribunal pour chaque dossier préparé, je dois l'analyser et jeter les documents en double. »

Éléments explicites et nature des facteurs traumatisants

En plus des taux élevés d'exposition aux dossiers, aux situations et aux récits, l'exposition à des récits incroyablement explicites et stressants est très fréquente. Plus des deux tiers (66,4 %) des répondant-e-s qui travaillent pour la GRC ont déclaré devoir écouter des récits d'événements traumatisants tels que de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides au moins plusieurs fois par mois (tableau 18). Près d'un quart (24,3 %) des répondant-e-s ont témoigné de leur exposition à ce genre d'histoires plusieurs fois par jour. Pour la plupart, ces travailleuses et travailleurs y sont exposés lorsqu'elles et ils lisent des déclarations de victimes, des dossiers de délinquant-e-s, des dossiers de cas ou en parlant au téléphone. Ces travailleuses et travailleurs sont régulièrement exposés à des traumatismes secondaires.

Tableau 18 – Fréquence de l'exposition à des récits traumatisants (GRC)

À quelle fréquence êtes-vous exposé-e à des récits traumatisants comme ceux contenant de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides dans le cadre de votre emploi?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des récits traumatisants dans le cadre de mon emploi.	59	14,9
Moins d'une fois par mois	53	13,4
Une fois par mois	22	5,6
Plusieurs fois par mois	63	15,9
Une fois par semaine	7	1,8
Plusieurs fois par semaine	82	20,7
Une fois par jour	13	3,3
Plusieurs fois par jour	97	24,5
Total	396	100
Système	3	
	399	

Ces employé-e-s travaillent dans des environnements policiers et manipulent des dossiers allant des plus triviaux aux plus horribles. Lorsqu'on leur a posé des questions sur les dossiers les plus difficiles et les plus éprouvants traités dans le cadre de leur travail, des travailleuses et travailleurs de la GRC ont décrit des

situations explicites de traumatismes et de violence. Un-e adjoint-e aux services de détachement a déclaré :

« Il y a certaines transcriptions que, euh, vous savez, certaines des déclarations qui se distinguent vraiment pour moi, vous savez, comme si je pouvais encore entendre les voix des gens, vous savez quand vous écoutez la voix de quelqu'un racontant sa propre histoire, vous savez, cela reste avec vous, cela vous hante un peu, et il y a eu un incident, l'un d'entre eux était un accident de véhicule que j'ai transcrit, vous savez, avec un appel d'urgence concernant un accident de véhicule automobile où il y avait comme, vous savez, une perte de vie, et c'était quelqu'un que je connaissais, vous savez. »

« J'ai transcrit beaucoup beaucoup de déclarations au cours des années, de sorte que j'ai acquis une certaine insensibilité à tout cela, mais mes toutes premières déclarations, et cela me revient encore maintenant, il y avait une pauvre adolescente qui avait été brutalement violée par son frère dans sa propre maison la veille de Noël. Alors chaque veille de Noël, je repense à cette pauvre fille, même à ce jour, chaque veille de Noël, je me demande comment va cette fille cette année. Parce que j'ai dû transcrire ce récit, ce n'est pas comme lorsqu'on lit un dossier, comme quand on examine un dossier dans un détachement urbain, j'ai dû écouter sa voix et l'entendre raconter son histoire, et ça colle à vous pour toujours, ce genre de chose. Le membre a enregistré sa déclaration audio et me l'a envoyée pour la transcrire à l'intention de la Cour. »

Les adjoint-e-s aux services de détachement travaillent généralement dans leur collectivité de résidence. La plupart de ces collectivités sont de petite à moyenne taille, et la majorité des gens se connaissent. Un autre stress pour ces travailleuses et travailleurs est le fait de connaître les victimes dont elles et ils transcrivent les déclarations ou préparent les dossiers pour la Cour. Un-e ASD a déclaré ce qui suit à ce sujet :

« C'est un petit détachement, une petite collectivité, alors vous connaissiez les gens, alors à l'époque où l'on avait des films, on les faisait imprimer, des photos ou quoi que ce soit, alors nous envoyions le film et quelqu'un, à Ottawa, le développait et nous le retournait et il me revenait d'étiqueter le film et des choses comme ça et de mettre toutes les photos en ordre dans les dossiers. Eh bien malheureusement, l'une de ces photos montrait, euh, le fils d'un bon ami à moi qui avait été tué dans un grave accident de voiture et c'est moi qui ai eu à étiqueter ces photos, les traiter et tout. Alors, après cela, cela m'avait beaucoup déçu, puis quelqu'un est venu me voir plus tard et m'a dit, vous savez, vous n'aviez pas à faire cela ... vous auriez pu le faire faire par quelqu'un d'autre. Personne ne me l'avait dit parce que c'est mon travail. »

Une tâche importante accomplie par les adjoint-e-s aux services de détachement de la GRC est de répondre aux appels téléphoniques dans le détachement. Alors que la plupart des régions du pays qui relèvent de la GRC sont couvertes par un système de centres d'appels 911, certain-e-s résident-e-s de petites collectivités choisissent d'appeler leur détachement local en cas d'urgence.

Cela peut conduire à des situations où les ASD doivent assurer des télécommunications d'urgence et souvent recevoir des appels de personnes de la communauté qu'elles ou ils connaissent. Des études portant sur l'impact d'événements traumatisants sur la santé mentale des opératrices et opérateurs du 911 laissent entendre que le fait d'être exposés à des facteurs traumatisants dans le cadre de leurs fonctions peut conduire au développement du trouble de stress post-traumatique, étant donné leur

manque de contrôle sur les situations d'urgence. Lilly et Pierce laissent entendre que, même si les opératrices et opérateurs sont à distance de la scène de l'incident et ne vivent pas de menaces personnelles, cette distance pourrait ne pas les empêcher de contracter un stress post-traumatique. Cette étude n'a pas examiné l'impact sur les opératrices et opérateurs lorsque la situation d'urgence en cause implique un ami, une connaissance ou un membre de la famille du travailleur ou de la travailleuse.

Des adjoint-e-s aux services de détachement ont expliqué en entrevue leurs expériences en réponse aux appels téléphoniques d'urgence :

"S'ils appellent XXXX, qui est notre version du service 911, ils obtiennent un répartiteur à Iqaluit qui leur pose alors toute une série de questions, et je connais tout le monde, et s'ils appellent et disent que c'est un tel et mon cousin qui fait cela, je peux dire, ok, êtes-vous chez vous, oui, et alors je peux, vous savez, envoyer quelqu'un, je n'ai pas à passer par « quel est votre nom », quel est le nom de votre cousin, quelle est votre adresse, votre date d'anniversaire, euh ... alors nous recevons beaucoup d'appels ici où les gens veulent juste passer outre à cette section 'questionnaire' du travail de répartition. Alors ils vont appeler et dire ... envoyez la police à telle adresse, et je vais juste quitter la ligne et dire, ok, rendez-vous à tel endroit. »

« Je pense que les pires appels auxquels je dois faire face c'est quand des gens appellent et disent que leur enfant est disparu. Nous parlons d'enfants en bas âge, comme de 3 ou 4 ou 5 ans ou leur enfant de 6 ans qui n'est pas revenu de l'école. C'est juste l'anxiété des parents, parce que je peux imaginer ce que je ressentirais si mon enfant de six ans disparaissait. Je trouve que ces appels sont très difficiles à traiter, en essayant de calmer le parent. »

« Dans ma journée de travail, je peux prendre un appel – et il m'est arrivé souvent de prendre des appels – au sujet d'accidents de véhicules automobiles où des gens sont décédés. Lorsque vous travaillez dans le détachement d'une région où vous habitez, vous connaissez beaucoup de ces personnes ou vous savez quelque chose à leur sujet ou ils sont d'une collectivité proche de la vôtre. Donc, oui, cela vous affecte en ce sens que, vous savez, au sein de la communauté, euh, cela vous affecte parce que vous connaissez les familles. »

« Ils peuvent appeler le 911, ou nous avons une ligne téléphonique de détachement parce que nous sommes une communauté plus petite, nous avons des gens qui arrivent directement sans rendez-vous ou beaucoup de gens qui appellent notre ligne parce que vous savez comment les gens ont cela à côté de leur téléphone, vous avez la police, vous avez le service d'incendie, les gens utilisent encore la ligne principale. »

« Il m'est arrivé à l'occasion de recevoir un appel et, si vous connaissez la personne, c'est traumatisant pour moi, si je connais quelqu'un qui a été grièvement blessé ou tué ou quoi que ce soit. »

L'impact émotionnel du traitement d'appels téléphoniques d'urgence peut peser lourdement. Ce stress est exacerbé lorsque les ASD n'ont pas reçu de préparation appropriée à ce travail particulier. Au Chapitre trois, nous montrerons comment l'absence de formation globale pour les ASD, et en particulier à la tâche de traiter les appels téléphoniques d'urgence, a entraîné des symptômes accrus liés au stress traumatique secondaire.

D'autres façons dont des membres de la GRC sont exposés à des facteurs traumatisants :

Certain-e-s employé-e-s ont mentionné devoir composer avec des incidents stressants ou traumatisants ou à la possibilité d'exposition à des facteurs traumatisants :

Administration de programmes, coordonnateur-trice des services aux victimes – « S'occuper directement de victimes d'actes criminels et de traumatismes, dont certaines sont violentes ou ont des problèmes de santé mentale. »

ASD – « Je travaille actuellement dans un détachement qui n'a AUCUNE cellule fonctionnelle. Les prisonniers sont détenus/traités dans une zone de bureau commune. »

ASD – « Des personnes instables se présentent à la réception pour parler à un agent de police. Je travaille seule la plupart du temps, de sorte qu'il n'y a personne d'autre au bureau pour m'épauler ou m'apporter une aide immédiate ; des appels téléphoniques de personnes éperdues signalant des incidents. »

ASD – « Des gens se présentent à la réception pour faire des signalements policiers à propos de violences ; je dois noter quelques détails pour savoir quel type de dossier créer. De plus, les gens apportent des armes à feu [et des munitions] à détruire. Une fois, quelqu'un a amené une grenade armée qu'il avait trouvée en binant son jardin. Quand je travaillais au détachement de Churchill et que nous recevions un signalement d'ours polaire, si les membres étaient sortis du bureau, c'est moi qui sortais les carabines et les munitions du casier des pièces à conviction et qui les rencontrais à la porte. Les gens nous appellent souvent dans des situations extrêmes, comme lorsqu'ils voient une personne brûler à mort dans une collision fatale. »

D'autres membres décrivent leur exposition à des appels téléphoniques, des dossiers, des photos et des enregistrements audio difficiles et perturbants :

Traiteur de renseignement/commis au soutien opérationnel – « Écouter et transcrire des appels au 911, des entretiens traumatisants avec des victimes, des témoins et des accusés. Exposition occasionnelle à des images perturbatrices et traumatisantes. »

Adjoint-e, Sécurité routière – « Je remplis des demandes de divulgation dans des affaires de collisions de véhicules automobiles avec blessures mortelles ou graves et je dois souvent examiner des pièces à conviction, photos, vidéos, des déclarations et les rapports d'agents qui sont de nature explicite. De plus, j'assure la liaison avec les hôpitaux et les membres de la famille au besoin, ce qui peut s'avérer pénible dans certains dossiers. »

Commis, Groupe des crimes graves – « Photos, enregistrements vidéo et audio de scènes d'homicides, déclarations de membres de la famille et d'amis et confessions d'individus mis en accusation. »

ASD – « Entretiens quotidiens sans rendez-vous avec des clients en détresse à propos de personnes disparues, conflits conjugaux, décès/suicides, conflits familiaux, problèmes de santé mentale ... photos de suicides, scènes de décès ; récits de victimes d'agression sexuelle, à la fois sous forme de déclarations et en personne, certaines provenant d'enfants ; clientes de violence conjugale, dont certaines saignent, pleurent, sont terrifiées ... administration de serments à ces victimes avant l'enregistrement d'une déclaration 'K.G.B.' ; des membres de mon détachement

répondent à des appels à risque élevé impliquant des armes à feu, des prises d'otages, des tireurs actifs, des personnes mentalement perturbées et extrêmement dangereuses. »

Commis de soutien, Système automatisé de renseignements sur la criminalité – « Dans les divers postes que j'ai occupés à la GRC au cours des six dernières années, j'ai assisté à des déclarations de témoins traumatisés et effrayés d'abus sexuels et d'actes de violence et d'homicides, y compris des enfants ; j'ai vu la police interviewer des meurtriers, y compris des meurtriers souffrant de maladie mentale (des gens terrifiants lorsqu'ils ne sont pas sous médication) ; j'ai vu des photos de victimes battues ou mortes et de victimes d'accidents de voiture. Les entretiens avec des victimes qui racontent ce qui a mené à des événements de violence m'attristent parce que la vie normale pour elles est si dangereuse ; j'ai vu des entrevues avec des gens semblables à moi, qui n'ont pas remarqué des symptômes sous-jacents et des signes avant-coureurs de modes de vie et de violences qui ont eu lieu sous leur nez dans leurs propres maisons ... J'ai lu des rapports de police détaillant des violences et des formes d'exploitation sexuelle d'adultes, d'enfants et d'animaux, et j'ai vu un nombre limité de photos et de vidéos de ces situations (ceux qui ont besoin de les voir pour leur travail m'ont évité la plupart de ces visionnements) ; j'ai lu de tels dossiers et j'ai vu leur conclusion quand il a été impossible d'en accuser le délinquant ; j'ai entendu des discussions entre des policiers qui examinent des images d'exploitation sexuelle d'enfants et qui tentent de déterminer l'âge de la victime en fonction du développement du corps de l'enfant ; j'ai vu et entendu des entrevues d'une mère dont la violence et la négligence ont mené à la mort de son petit ; des policiers (collègues et amis) parlent de leurs propres expériences traumatisantes ; durant mes journées de travail, je vois les adresses des délinquant-e-s et de lieux de criminalité, et je sais où sont ces lieux dans ma ville et dans mon quartier ; certaines des photos d'identité que j'ai vues et ce que je sais de ces délinquants sont assez effrayants pour me donner d'occasionnels cauchemars ; je suis un parent plus vigilant en raison de ce à quoi j'ai été exposé au travail. »

Commis de soutien, Crimes graves – « Je suis également préposé au registre des communications en cas d'incident critique, en plus de mon travail. Je peux être appelé au milieu de la nuit à un poste de commandement et être exposé à l'incident alors même qu'il a lieu et non seulement après coup, comme je le fais dans mon rôle de soutien administratif dans l'unité de crimes graves. Dans mon poste de soutien administratif, il m'arrive souvent de faire prêter serment pour une déclaration que s'apprête à donner un accusé ou un suspect. De plus, je fais toute la transcription pour cette unité et je vis le fait d'écouter l'horreur ressentie par les victimes et les témoins en leurs propres mots, ainsi que les suspects racontant en détail comment des crimes ont été commis. »

Traiteur de renseignement – « Je travaille avec des dossiers de crimes graves. Exposé à des vidéos, des photos et du matériel de pornographie juvénile. Dossiers d'homicide incluant des photos d'autopsies, des photos de scène de crime, des documents écrits. »

Sténographe, dactylographe – « J'écoute des cassettes audio et je regarde des vidéos d'adultes et de jeunes enfants en colère, tristes, dévastés. Je les écoute crier, s'exclamer, pleurer, vomir et parler d'événements dévastateurs qui se produisent dans leur vie. Nous en entendons et voyons presque autant que les membres ordinaires. »

Services correctionnels du Canada

Agent-e de libération conditionnelle – « C'est tellement négatif, toxique et parfois un milieu inimaginable où travailler. »

Les données descriptives illustrent que les employé-e-s de Services correctionnels Canada qui sont membres du SESG sont fréquemment exposé-e-s à des situations et des documents traumatisants au travail. En réponse à la question « À quelle fréquence êtes-vous exposé à des situations traumatisantes et stressantes dans le cadre de votre travail? », 76,4% des répondant-e-s (tableau 19) ont indiqué plusieurs fois par mois ou plus. Plus de 46 % des répondant-e-s ont déclaré que cette exposition se produisait plus de plusieurs fois par semaine, alors que 17,3 % ont déclaré que leur exposition à des situations stressantes ou traumatisantes dans le cadre de leur travail avait lieu plusieurs fois par jour.

Tableau 19 – Fréquence de l'exposition à des contenus traumatisants dans des dossiers (SCC)

À quelle fréquence êtes-vous exposé-e à des situations traumatisantes ou stressantes dans le cadre de votre travail?	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des situations traumatisantes dans le cadre de mon travail.	34	4,6
Moins d'une fois par mois	93	12,6
Une fois par mois	46	6,3
Plusieurs fois par mois	181	24,6
Une fois par semaine	36	4,9
Plusieurs fois par semaine	197	26,8
Une fois par jour	21	2,9
Plusieurs fois par jour	128	17,4
Total	736	100,0
Pas répondu à la question	6	
	742	

La fréquence élevée de l'exposition de nombreux agents non correctionnels/employé-e-s du SCC à des situations traumatisantes est compréhensible, étant donné que beaucoup de ces employé-e-s travaillent à proximité de délinquant-e-s dans les établissements fédéraux. De fait, en réponse à la question « Quelle partie de votre journée de travail se passe-t-elle dans des environnements policiers, pénitentiaires ou à proximité de délinquant-e-s ? », 71,7 % des répondant-e-s qui travaillent pour le SCC ont répondu « plus de six heures » (tableau 20).

Table 20 – Quantité de temps passée au travail dans des environnements pénitentiaires (SCC)

Quelle partie de votre journée de travail se passe-t-elle dans des environnements policiers, pénitentiaires ou à proximité de délinquant-e-s ?	Fréquence	Pour cent
Je ne travaille jamais dans de tels environnements.	55	7,4
Moins d'une heure	36	4,9
De une à deux heures	18	2,4
De deux à quatre heures	50	6,7
De quatre à six heures	51	6,9
Plus de six heures	531	71,7

Total	741	100,0
Système	1	
	742	

Les réponses au sondage indiquent que ces employé-e-s consacrent une grande partie de chaque journée de travail à lire des documents écrits et/ou des déclarations. Les agent-e-s de libération conditionnelle en établissement et dans la collectivité, par exemple, doivent lire chaque détail des antécédents criminels d'un-e délinquant-e et tous les documents relatifs à sa période d'incarcération afin d'évaluer et d'analyser la réadaptation de l'individu. Les données du sondage indiquent (voir le tableau 21 ci-dessous) que 22,6 % des répondant-e-s qui travaillent pour le SCC ont répondu « plus de 6 heures » à la question « Quelle partie de votre journée de travail est typiquement consacrée à des dossiers et/ou des déclarations ? », tandis que 28,2 % ont déclaré y consacrer de 4 à 6 heures et 20,8 %, de 2 à 4 heures. Cela signifie que 71,8 % des répondant-e-s passent au moins 2 heures par journée de travail à lire des documents écrits.

La fréquence de l'exposition à des contenus traumatisants dans ces documents est également assez élevée (voir le tableau 22. Près du tiers des répondant-e-s au sondage (29,5 %) ont déclaré être exposé-e-s à des contenus traumatisants « plusieurs fois par jour » alors que 23,1 % disent y être exposé-e-s « plusieurs fois par semaine ». Plus de 90 % des répondant-e-s qui travaillent pour le SCC disent écouter des récits de traumatismes tels que de l'abus, de la violence, de la violence sexuelle, des accidents mortels ou des suicides au moins une fois par mois. Près du tiers (29,6 %) des répondant-e-s disent entendre ces types d'histoires plusieurs fois par jour, tandis que 28,9 % ont déclaré que cela se produisait « plusieurs fois par semaine ».

Tableau 21 – Quantité de temps passée à travailler avec des documents (SCC)

Quelle partie de votre journée de travail est typiquement consacrée à des dossiers et/ou des déclarations ?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne travaille jamais avec ce genre de documents.	42	5,7
Moins d'une heure	74	10,0
De une à deux heures	92	12,4
De deux à quatre heures	154	20,8
De quatre à six heures	209	28,3
Plus de six heures	168	22,7
Total	739	100,0
Pas répondu à la question	3	
	742	

Une employée du SCC qui travaille comme assistante de l'agent-e de renseignement de sécurité et qui est responsable de la compilation, de la rédaction et du dépôt de tous les rapports d'incident pour l'établissement a déclaré ce qui suit lorsqu'interrogée sur la fréquence de son travail avec des documents traumatisants :

« Cinq jours par semaine, toute la journée. Parfois c'est tranquille et tout va bien, mais avec le centre de traitement régional maintenant, c'est constant, juste constant. »

En décrivant son travail, elle a déclaré :

« Je dois rédiger tous les rapports d'incident pour l'établissement ... je dois tout noter pour euh, rédiger un rapport d'incident pour tout ce que font les détenus. Il faut indiquer un incident, que la situation soit bonne, mauvaise ou indifférente. Alors je dois euh, écrire tout ce qu'ils font de mal dans l'établissement durant leur période d'incarcération et tenir à jour leurs dossiers. »

Tableau 22 – Fréquence de l'exposition à des contenus traumatisants dans des dossiers (SCC)

À quelle fréquence ces documents présentent-ils un contenu traumatisant?		
	Fréquence	Pour cent
Je ne suis jamais exposé-e à des dossiers, des images ou des vidéos traumatisants.	93	12,6
Moins d'une fois par mois	71	9,6
Une fois par mois	28	3,8
Plusieurs fois par mois	101	13,7
Une fois par semaine	24	3,3
Plusieurs fois par semaine	170	23,1
Une fois par jour	30	4,1
Plusieurs fois par jour	219	29,8
Total	736	100,0
Pas répondu à la question	6	
	742	

Le rôle particulier des agent-e-s de libération conditionnelle

Dans les établissements fédéraux et dans nos collectivités, les agent-e-s de libération conditionnelle n'ont pas seulement à lire et analyser chaque détail du dossier des détenu-e-s, mais elles et ils doivent également se retrouver en présence des délinquant-e-s après avoir lu des comptes rendus des crimes et des violences souvent perturbants commis par ces personnes. Fondamentalement, « apprendre à connaître » les délinquant-e-s constitue une tâche essentielle du travail de l'agent-e de libération conditionnelle, et c'est un pilier central du projet général de leur réhabilitation et de la sécurité publique au Canada. L'analyse du comportement et de la conduite des délinquant-e-s par les agent-e-s de libération conditionnelle détermine les décisions prises concernant la remise en liberté ou non des délinquant-e-s dans la population générale.

La lecture des dossiers puis les échanges avec les délinquant-e-s constituent donc la majorité de ce que font les agent-e-s de libération conditionnelle dans une journée. De fait, 55,3 % des répondant-e-s au sondage qui ont identifié leur poste actuel comme « agent-e de libération conditionnelle » ont déclaré être exposé-e-s « plusieurs fois par jour » à des contenus traumatisants dans les documents étudiés dans le cadre de leur travail. En comparaison, 29,5 % de tous les employé-e-s du SCC qui ont répondu au sondage se sont dit-e-s exposé-e-s à des facteurs traumatisants « plusieurs fois par jour ».

Un-e agent-e de libération conditionnelle dans la collectivité a résumé sa routine quotidienne comme suit : « lire des rapports de police, des rapports judiciaires, des rapports de profil criminel, parler aux délinquant-e-s de ce qu'ils ont fait et de ce qu'on leur a fait ».

Un-e agent-e de libération conditionnelle en établissement a expliqué ses tâches quotidiennes de cette façon :

« Nous lisons des dossiers sur toutes sortes de types différents, des délinquants sexuels et des meurtriers, et vous savez, des agresseurs d'enfants et toutes sortes de choses, alors vous ... on ne nous donne pas la version envoyée aux médias, on nous donne, euh, la version plus explicite. Puis nous devons travailler avec cet individu, ok, alors nous apprenons tout le, nous lisons tous les rapports de police, les rapports de la cour et les déclarations de faits convenues et tout ce genre de choses et alors ... Ça finit par vous peser après un certain temps, mentalement, cela vous pèse. »

Un-e autre agent-e de libération conditionnelle a décrit ses fonctions et les contenus et récits troublants entendus :

« Nous devons lire les rapports de police, nous devons lire les commentaires du juge, nous devons lire les déclarations d'impact des victimes, alors, dans ces documents, je veux dire, en fonction de l'infraction à l'origine de la peine, je veux dire, en fin de compte, que nous travaillons avec des délinquants très violents. Je travaille auprès de délinquants sexuels, je peux me souvenir de, euh, j'ai travaillé, j'ai assuré l'admission d'un pédophile condamné il y a probablement six mois, qui avait agressé sexuellement, à plusieurs reprises, sa fille de quatre ans et c'était ah, pénible, un cas vraiment pénible à traiter, parce que les rapports de la police étaient extrêmement explicites, la déclaration d'impact de la mère de l'enfant était extrêmement explicite et les documents de la cour étaient extrêmement explicites en décrivant avec beaucoup de détails la façon exacte dont il avait agressé l'enfant. »

Impacts généraux du travail en milieu correctionnel

Les employé-e-s du SCC ont répondu de diverses façons lorsqu'elles et ils ont été invités à décrire leurs autres modes d'exposition à des documents, des situations ou des incidents traumatisants dans le cadre de leur travail. Pour la plupart, cependant, leurs réponses montrent que l'exposition au traumatisme survient régulièrement du simple fait de leur fonctionnement dans l'espace physique d'un établissement et en étroite proximité avec des délinquant-e-s à l'intérieur ou à l'extérieur d'un pénitencier. En réponse à une question sur la durée quotidienne de leur travail dans des milieux policiers et pénitentiaires, 71,7 % des répondant-e-s employé-e-s par le SCC ont déclaré y passer plus six heures. Un-e agent-e de libération conditionnelle en établissement a expliqué que son bureau « est littéralement à deux pieds de la section où vivent les détenus » et qu'il peut y avoir à tout moment « exposition à n'importe quel incident qui survient dans cette section ». Étant donné que ces employé-e-s travaillent en contact physique direct avec les détenu-e-s ou en étroite proximité avec cette population, ils et elles vivent un sentiment constant de vigilance et de prudence,

Par exemple, un-e agent-e de programme a indiqué un vécu traumatisant du fait de marcher quotidiennement parmi des détenu-e-s dans un environnement de salle de classe :

« Avec ces détenus, nous discutons régulièrement de leurs comportements passés, leurs expériences et leurs attitudes à l'égard de diverses situations. Je me promène parmi les détenus dans des salles et des couloirs, avec des détenus que je peux connaître ou non, et je n'ai aucune référence quant à leur situation émotionnelle actuelle ou le point où ils en sont dans leur cycle de criminalité. Je suis toujours en alerte quant à la catégorie de détenus dont je m'approche, en évaluant si une autre catégorie de détenus pourrait être accidentellement dans la même zone, ce qui pourrait être une source de problèmes de sécurité. Il n'est pas rare de contourner des

fluides corporels liés à un incident récent. Des détenus me posent régulièrement des questions routinières simples concernant l'endroit où je vis, mon style de vie, ma famille, etc. Je suis donc toujours prudent quant aux informations que je fournis, et j'évalue comment de simples renseignements pourraient être recueillis en vue de motifs ultérieurs. »

Un-e employé-e du SCC qui travaille à l'entrepôt d'un centre psychiatrique régional a décrit comme suit son exposition à des facteurs traumatisants :

« Des agressions, des tentatives de meurtre, de la violence verbale et la nécessité d'être physiquement en alerte quant à ces éventualités tout au long de la journée. Juste la semaine dernière, j'ai vu un détenu être poignardé à six reprises en deux secondes alors que j'étais à trois pieds de distance ... C'est le genre de choses dont vous savez qu'elles vont se produire et auxquelles il est difficile à préparer, à la fois physiquement et émotionnellement. »

En réponse à la même question, un plombier du SCC qui travaille dans un établissement correctionnel a déclaré avoir vécu l'exposition à un traumatisme du simple fait d'effectuer des réparations dans des pièces ou des secteurs où venait de se produire un incident. Un autre employé, un agent d'approvisionnement, a fait écho à ces sentiments en disant subir un traumatisme du fait de devoir nettoyer du sang et d'autres fluides corporels à l'occasion de la surveillance de détenus et du traitement de leurs problèmes de colère. De toute évidence, la proximité et l'exposition quotidienne prolongée à des traumatismes réels ou à leur possibilité peuvent avoir un impact sur les travailleuses et travailleurs opérant à l'intérieur des installations du SCC.

Certain-e-s employé-e-s ont même déclaré des sentiments de traumatisme après avoir aidé des collègues qui en souffraient après une exposition à des documents pénibles. Un-e agent-e du programme correctionnel¹⁶ a déclaré éprouver également des traumatismes au moment d'aider des collègues qui avaient besoin de parler et de composer avec des documents, des situations ou des incidents traumatisants auxquels ils et elles avaient été exposés ou qu'ils et elles avaient vécus. Un-e autre agent du programme correctionnel a décrit une réalité semblable en disant subir « eux-mêmes le stress et le traumatisme de collègues. Ces effets se manifestent par des changements d'humeur, par de l'absentéisme et par la nécessité de travailler sans personnel de relève ou de devoir prendre en charge leurs tâches. »

Des employé-e-s du SCC de toutes les catégories ont signalé des niveaux similaires de fréquence et des genres semblables de traumatismes liés à ce type d'exposition. Une autre préoccupation semblable était le stress que les employé-e-s correctionnel-le-s s'attendent à vivre en raison des risques d'être exposés à des facteurs traumatisants. Ces risques comprennent ce qui suit :

Adjoint-e général-e du directeur – « Je m'attends toujours à lire le pire et c'est agréable, c'est un régal quand ce n'est pas le cas. »

Agent-e de libération conditionnelle – « Le travail auprès de délinquants violents ou de délinquants imprévisibles quand nous sommes ceux qui prennent les décisions concernant leur remise en liberté, s'ils ne fonctionnent pas bien. Nous sommes les personnes qu'ils blâment, et,

¹⁶ Les agent-e-s de programmes correctionnels travaillent à l'intérieur d'établissements fédéraux en offrant aux délinquant-e-s des conseils et en leur livrant des programmes correctionnels tels que la prévention de la violence et de la toxicomanie.

par conséquent, c'est préoccupant pour notre sécurité compte tenu de leurs antécédents et de leur perte potentielle de liberté, ainsi que l'exposition répétée à leurs antécédents, leurs antécédents criminels violents, et ensuite il faut trouver des moyens de travailler avec eux sans que cela nuise à notre professionnalisme. »

Agent-e de libération conditionnelle – « Je rencontre tous les jours des délinquants et je discute de leurs difficultés dans la collectivité tout en veillant à la sécurité publique. La plupart de ces personnes ont des antécédents traumatiques, ce qui est souvent un facteur sous-jacent dans leur infraction, et en parler régulièrement avec eux est pénible. »

Agent-e de programme correctionnel – « Le fait de voir des blessures auto-infligées ou d'entendre des délinquants se frapper la tête contre la porte de leur cellule quand ils sont en colère. Il est troublant de voir des délinquants faire de l'exhibitionnisme ou des commentaires ou des gestes obscènes, en particulier dans le cas des femmes ayant des antécédents de violence envers elles-mêmes ou envers leurs enfants. »

Conseiller-ère en comportement – « Récits de traumatismes secondaires de détenues concernant des incidents de violence, de viol et d'autres incidents traumatisants. »

Agent-e de programme correctionnel pour Autochtones – « Je travaille dans des endroits isolés dans l'ensemble de l'établissement, sans personnel de sécurité et avec un ratio de personnel de dix détenus pour un employé. »

Agent-e de programme correctionnel pour Autochtones – « Être isolé dans une salle de classe avec 10 détenus et sans présence de sécurité ou autre personnel, lire [le] breffage du matin, avoir à me déplacer à pied souvent entre différents endroits faute d'un lieu de travail stable et être exposé à des mouvements dans la cour ... être exposé à des détenus qui se livrent à des actes sexuels faute de sécurité, pas de sécurité à une distance raisonnable dans de nombreux domaines de programmes pour Autochtones. »

Agent-e de libération conditionnelle - « C'est tellement négatif, toxique et parfois un milieu inimaginable où travailler. À moins de travailler physiquement dans un établissement, vous n'avez aucune idée de ce que nous vivons quotidiennement. Nous avons souvent dit que nous pourrions écrire un livre et personne ne croirait ce que nous voyons, lisons, entendons, subissons et devons traiter chaque jour. Comment faire pour lire certains des documents les plus traumatisants, horribles et terrifiants (des choses que vous verriez au cinéma), puis rentrer à la maison auprès de votre famille et ne PAS ramener ce vécu avec vous ? »

Agent-e de libération conditionnelle – « Reçu des menaces de mort. Devoir confronter des délinquants ayant un potentiel de violence important. Croiser mes clients dans ma communauté en dehors de mon travail avec mes proches. Avoir la crainte qu'une récidive ait lieu. »

Agent-e de libération conditionnelle – « Je travaille constamment avec du matériel judiciaire/documentation de la cour/documents de police, etc. ... et lis des comptes rendus de crimes violents et sexuels quotidiennement. Les détenus que je rencontre doivent me raconter leur crime et leur histoire de vie. En 2014, il y a eu de l'information comme quoi un détenu que je surveillais dans la collectivité voulait attenter à ma vie, car il ne m'appréciait pas et j'étais son agent de libération conditionnelle. On m'a appelé pendant une journée de congé pour me dire

qu'il était à mes trousseaux. Il était prévu que la police vienne faire de la surveillance près de ma demeure, mais il a été retrouvé quelque peu avant. »

Travailleuse des services alimentaires – « Travail dans une cuisine, donc risque de brûlure intentionnelle par les détenues. »

Agent-e de programme correctionnel – « Lorsque nous marchons dans les corridors de l'établissement, nous rencontrons des détenus, parfois, plusieurs en même temps, et une situation de conflit pourrait éclater et nous pourrions être témoins ou pris en otage. »

Autres ministères et organismes

Des employé-e-s de Justice Canada et du Service des poursuites pénales du Canada ont répondu à cette question de façons semblables aux travailleurs et travailleuses d'autres ministères et organismes. Des employé-e-s de Justice Canada occupent divers postes administratifs, tels qu'assistant-e juridique, administrateur-trice au soutien juridique, conseiller-ère des questions et agent-e de communications. Les assistant-e-s juridiques travaillent avec des avocat-e-s qui sont régulièrement exposé-e-s à des facteurs traumatisants en raison du contenu de leurs dossiers. Une de ces travailleuses a décrit son exposition à des traumatismes causés par les réactions de ses collègues à des facteurs traumatisants.

Assistante juridique, ministère de la Justice – « Voir des collègues vivre des dépressions nerveuses impliquant des cris, des sanglots, et ne pas savoir comment les aider au-delà d'être patiente et de les référer au PAE, etc. »

D'autres employé-e-s du ministère de la Justice, comme les technicien-ne-s en conservation d'informations, subissent des traumatismes liés aux dossiers :

Conservation d'informations – « Selon les dossiers qui doivent être examinés, je pourrais subir une exposition à de nombreux types de documents destinés aux tribunaux et incluant des éléments stressants et traumatisants. »

Les employé-e-s du Service des poursuites pénales du Canada qui travaillent avec des témoins de la Couronne ont répondu à cette question en disant être périodiquement exposé-e-s à des facteurs traumatisants lors de la préparation des témoins et des victimes à leur témoignage devant les tribunaux :

Coordonnateur-trice des témoins de la Couronne – « Je travaille directement avec des victimes d'actes criminels qui subissent de multiples traumatismes. Je fournis un soutien de première ligne aux victimes dont l'agresseur passe par le système judiciaire. »

Coordonnateur-trice des témoins de la Couronne – « J'examine les éléments de preuve policière, y compris les déclarations des témoins et des victimes; rencontrer des victimes/témoins et membres de leur famille. Écouter des collègues parler avec des victimes/témoins. »

Coordonnateur-trice des témoins de la Couronne – « Parler à des victimes et témoins de crime au téléphone et en personne. Pour chaque dossier criminel soumis aux tribunaux s'il y a une victime de crime, mon poste est appelé à parler à cette personne et à les soutenir durant tout le processus judiciaire. Cela comprend souvent l'écoute des événements traumatisants qui les ont amenés dans le processus judiciaire, ainsi que les effets de l'événement criminel avec lequel ils et elles essaient de composer, des effets qui ne sont généralement pas plaisants en termes

d'alcoolisme, de services aux familles et aux enfants, de stress financier, de problèmes relationnels. Préparation des personnes à témoigner et être là pour elles au moment du témoignage, ce qui implique d'entendre parler de l'événement traumatisant. Soutenir un témoin victime qui a dû témoigner et être interrogé fait ressortir beaucoup d'émotions et de traumatismes pour eux, et ces personnes les partagent avec moi. »

Les agent-e-s d'examen des cas à la Commission des libérations conditionnelles du Canada ont pour responsabilité d'examiner et de préparer les dossiers des délinquant-e-s afin que la Commission prenne une décision éclairée quant au moment où le dossier d'un-e délinquant-e sera révisé en vue de sa remise en semi-liberté ou en libération conditionnelle totale. Les agent-e-s d'examen étudient et organisent les dossiers des délinquant-e-s, qui peuvent inclure un historique complet de leur vie à l'intérieur et à l'extérieur du système judiciaire. Ces employé-e-s ne mettent jamais les pieds dans un établissement pénitentiaire, mais elles et ils sont exposés à tous les détails des antécédents criminels d'un-e délinquant-e et de son comportement durant sa période d'incarcération. Les déclarations d'impact des victimes sont également examinées, ainsi que l'histoire personnelle du ou de la délinquante.

Lorsqu'on leur a demandé de décrire d'autres façons dont elles et ils peuvent avoir été exposé-e-s à des documents, des situations ou des incidents traumatisants au cours de leur travail, les agent-e-s d'examen des cas de la CLCC ont parlé plusieurs fois de leurs modes d'exposition à des éléments traumatisants, mais ont également décrit comment elles et étaient traumatisés en parlant à des victimes lors d'audiences de la Commission des libérations conditionnelles :

« Accompagner des victimes aux audiences de libération conditionnelle. Les victimes peuvent être extrêmement traumatisées elles-mêmes ou diriger toute leur colère contre moi. »

« Principalement dans le cadre de l'examen des dossiers, mais aussi parfois en personne lors d'audiences sur la libération conditionnelle. »

« Je travaille auprès de victimes ; elles partagent souvent avec moi des informations qui pourraient être décrites comme traumatisantes. »

« En travaillant avec la Section des victimes, nous devons souvent lire les messages provenant des victimes, et ces messages incluent fréquemment des détails sur le crime, comment il a été commis, etc. Nous devons écouter des enregistrements audio d'audiences, et des informations traumatisantes font souvent partie du processus. »

Un-e agent-e d'examen des cas de la CLCC en entrevue dans le cadre de la présente étude a répondu à la question de savoir quelle proportion de sa journée était consacrée à lire des dossiers en déclarant : « Vous savez quoi, l'ensemble, presque ... se passe à lire cela, euh, dès le moment où j'arrive, j'entame un dossier, il faut un certain temps pour passer à travers tout, puis, dès que j'ai fini, je passe au prochain, donc c'est vraiment la majeure partie de mon travail. »

Cette personne voit du contenu perturbant sur une base quotidienne. Lorsqu'on lui a demandé la fréquence de son exposition à des dossiers pénibles, sa réponse a été : « Je dirais probablement une fois par jour, il y en a au moins un vraiment, vous savez, qui vous trouble. »

Chapitre 3 – Raisons/causes

Les Chapitres un et deux ont montré que de nombreuses travailleuses et travailleurs de la sécurité publique au Canada connaissent une fréquence élevée d'exposition à des documents, des récits et des situations traumatisantes. Comme pour la police, les pompiers et les ambulanciers (également appelés les trois services d'intervention d'urgence) qui vivent des situations traumatisantes de première main, les employé-e-s de la sécurité publique qui lisent, analysent et discutent de traumatismes comme fonction principale de leur travail peuvent en subir des séquelles négatives.

Mais bien que le personnel des trois services reçoive une formation très spécifique pour gérer les situations d'urgence traumatisantes, bon nombre des employé-e-s qui ont participé à la présente étude ont indiqué n'avoir reçu peu ou pas de formation qui aurait pu les préparer aux facteurs traumatisants auxquels elles et ils se voient exposés au jour le jour. Les données présentées ci-dessous montrent comment ce manque de formation, non seulement pour reconnaître les signes et les symptômes du stress et des séquelles mentales, mais aussi en termes de préparation et de résilience lors de l'exposition aux facteurs traumatisants, a, dans de nombreux cas, créé un environnement de travail néfaste. Il est manifeste que la fréquence de l'exposition aux traumatismes et leur impact ne sont pas un facteur que gèrent bien les employeurs.

Le sondage et les entrevues menés par le SESG ont repéré des problèmes qui entravent les mesures de protection des employé-e-s, par exemple, la culture du milieu de travail et l'efficacité de la formation et de la préparation avant toute exposition à des facteurs traumatisants. La formation des gestionnaires et des superviseurs concernant les séquelles de ce travail est également apparue comme une préoccupation commune aux personnes interviewées.

Alors que les employeurs, en particulier le Service correctionnel du Canada et la GRC, ont mis en place une certaine formation en santé mentale pour leurs travailleurs, cette formation a surtout été conçue pour aider les travailleurs et travailleuses de la sécurité publique déjà affectés à reconnaître leurs symptômes. Un besoin se dégage nettement, pour atténuer de nouvelles séquelles, d'une formation spécifique à la gestion sécuritaire de tâches à haute fréquence, désignées par le présent rapport comme affectant la santé mentale des travailleuses et des travailleurs, comme entre autres la transcription de déclarations de victimes et la lecture de documents perturbants. Les données de notre étude indiquent également la culture du milieu de travail, le soutien des gestionnaires et des superviseurs aux travailleurs et la stigmatisation comme secteurs appelant des améliorations.

Formation

La direction d'établissements canadiens a parlé d'une formation adéquate des travailleurs et travailleuses de la sécurité publique concernant le stress lié à leurs emplois comme un domaine qui devait être amélioré afin d'atténuer les impacts du travail avec des documents et dans des milieux à caractère traumatisant.

Lors de leurs présentations au Comité permanent de la sécurité publique et de la sécurité nationale de la Chambre des communes, le commissaire du Service correctionnel du Canada et le sous-commissaire de la GRC ont mentionné la formation comme un élément clé appelé à équiper les employé-e-s à se préparer mentalement aux défis du travail dans les services correctionnels et les services policiers fédéraux. Ces deux instances ont utilisé une formation de « préparation mentale » conçue pour aider les travailleurs et les travailleuses à identifier leurs moments de souffrance psychologique et pour offrir certains

programmes critiques d'assistance d'urgence et de gestion des incidents lorsque des employé-e-s ont déjà subi un incident traumatique au travail.

Malgré ces efforts récents du SCC et de la GRC pour fournir des soutiens aux employé-e-s, les données du sondage et les résultats des entrevues indiquent une lacune importante dans les communications adressées par les employeurs aux employé-e-s concernant leurs risques d'exposition à des documents, des récits et des situations à caractère traumatisant, ainsi qu'un grave manque de formation pour travailler dans ces environnements.

Compte tenu de la fréquence élevée d'exposition des employé-e-s de la sécurité publique à différents facteurs traumatisants abordés au Chapitre un, et de la multitude d'impacts graves signalés au Chapitre deux, les rapports de formation insuffisante abordés ci-dessous soulèvent des inquiétudes selon lesquelles beaucoup de ces travailleurs et travailleuses ne sont pas convenablement préparés à s'acquitter en toute sécurité de leurs tâches quotidiennes.

Les résultats généraux du sondage montrent (au tableau 23) que 78 % des répondant-e-s ont déclaré que leur employeur actuel ne fournissait pas de formation spécifique à la lecture et au visionnement de documents traumatisants, tandis que 76,5 % disaient ne pas avoir reçu de formation à l'écoute de récits traumatisants. Les réponses négatives à la question d'une formation livrée par les employeurs au traitement des incidents traumatisants ont été moins nombreuses (61 %).

En réponse à une question (tableau 24) portant sur la communication ou non par l'employeur actuel d'avertissements sur les risques d'une exposition à des documents, des récits ou des situations à caractère traumatisant, 44,5 % des répondant-e-s ont choisi « jamais », tandis que 28,7 % ont déclaré en avoir reçu une fois ou deux. Ces données montrent un manque général de formation et de préparation des travailleuses et des travailleurs par l'employeur dans tous les services de sécurité publique représentés dans cette étude.

Tableau 23 – Formation livrée par l'employeur

Votre employeur actuel vous offre-t-il une formation particulière dans les domaines suivants ?						
	Pour lire et regarder des documents traumatisants ?		Pour écouter des récits traumatisants ?		Pour composer avec des incidents traumatisants ?	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
Oui	136	11,7	141	12,3	325	29,7
Non	906	78,0	881	76,5	668	61
S. O.	119	10,2	129	11,2	102	9,3
Total	1161	100	1151	100	1095	100
Pas répondu à la question	81		91		147	
Total	1242		1242		1242	

Tableau 24 – Avertissements de l’employeur sur les risques de l’exposition à des facteurs traumatisants

Votre employeur actuel vous a-t-il déjà averti-e des risques de l’exposition éventuelle à des documents, des récits ou des situations traumatisants ?		
	Fréquence	Pour cent
Une ou deux fois	353	28,7
À plusieurs reprises	213	17,3
Jamais	548	44,5
S. O.	117	9,5
Total	1231	100
Pas répondu à la question	11	
Total	1242	

GRC

Les répondant-e-s qui ont dit être à l’emploi de la GRC (tableau 25), ont de manière écrasante (79,2 %) déclaré n’avoir reçu aucune formation à la lecture et la visualisation de documents traumatisants. Soixante-seize pour cent des répondant-e-s ont indiqué ne pas avoir reçu de formation spécifique à l’écoute de récits traumatisants, alors que 69,7 % ont déclaré n’avoir reçu aucune formation pour composer avec des incidents traumatisants.

Tableau 25 – Formation livrée par l’employeur (GRC)

Votre employeur actuel vous offre-t-il une formation particulière dans les domaines suivants ?						
	Pour lire et regarder des documents traumatisants ?		Pour écouter des récits traumatisants ?		Pour composer avec des incidents traumatisants ?	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
Oui	33	9,0	34	9,4	59	17,1
Non	290	79,2	276	76,0	241	69,7
S. O.	43	11,7	53	14,6	46	13,3
Total	366	100	363	100	346	100
Pas répondu à la question	33		36		53	
Total	399		399		399	

En réponse à la question « Votre employeur actuel vous a-t-il déjà averti-e des risques de l’exposition éventuelle à des documents, des récits ou des situations traumatisants ? » (tableau 26), 49 % ont répondu « jamais », alors que 27,2 % ont répondu « Une fois ou deux ».

Tableau 26 – Avertissements de l’employeur sur les risques de l’exposition à des facteurs traumatisants (GRC)

Votre employeur actuel vous a-t-il déjà averti-e des risques de l’exposition éventuelle à des documents, des récits ou des situations traumatisants ?		
	Fréquence	Pour cent
Une fois ou deux	107	27,2
À plusieurs occasions	44	11,2
Jamais	193	49,0
S. O.	50	12,7
Total	394	100
Pas répondu à la question	5	
Total	399	

Seulement 10,6 % des répondant-e-s (tableau 27) ont déclaré qu’au moment du début de leur emploi, elles et ils étaient au courant de leur éventuelle exposition à des situations ou des documents traumatisants et ont reçu une formation appropriée de leur employeur. La majorité des répondant-e-s (60,3 %) ont dit avoir su qu’elles et ils pourraient être exposés à des situations ou des documents traumatisants, mais avoir reçu peu de formation, alors que 27,8 % ont déclaré n’avoir eu aucune idée qu’elles et ils seraient exposés à des situations ou des documents traumatisants et n’ont reçu aucune formation à cet effet.

Table 27 – Préparation à l’exposition (GRC)

Lorsque vous avez commencé votre emploi, dans quelle mesure étiez-vous prêt-e à composer avec l’exposition à des situations et/ou des documents traumatisants?		
	Fréquence	Pour cent
Autres	5	1,4
Je ne savais pas que je serais exposé-e à des situations ou des documents traumatisants et je n’ai reçu aucune formation.	96	27,6
Je savais que je pourrais être exposé-e à des situations ou des documents traumatisants, mais je n’ai reçu que très peu de formation.	210	60,3
Je savais que je serais exposé-e à des situations ou des documents traumatisants et j’ai reçu une formation appropriée de la part de mon employeur.	37	10,6
Total	348	100
Pas répondu à la question	51	
	399	

Les données du sondage indiquent un manque alarmant de formation et de préparation pour les employé-e-s de la GRC qui travaillent fréquemment avec des documents traumatisants. Les entrevues et les réponses aux questions ouvertes valident les données du sondage avec des descriptions troublantes de la part d’employé-e-s de la GRC qui ont entrepris des carrières dans des environnements policiers avec peu ou pas de formation liée à la question des sujets à caractère traumatisant.

La majorité des adjoint-e-s aux services de détachement (ASD) de la GRC interviewé-e-s pour cette étude ont dit avoir reçu leur formation d’autres ASD. Elles et ils ont témoigné de leur manque de préparation au traitement de sujets à caractère traumatisant.

« La formation que j'ai eue, il y avait juste une autre commis ici au bureau et elle a fait la formation, euh, et elle n'est pas entrée dans, comme, vous savez, c'était il y a si longtemps. Je sais qu'elle m'a dit qu'il y avait des choses là-dedans que j'allais sans doute être ébranlée de voir et d'entendre, euh, à mesure que le temps passait et des choses, mais elle n'est pas entrée dans les détails de quel genre de crimes il y avait dans la région, ce sur quoi les gars enquêtaient et comment composer avec ça, non. »

Un-e autre ASD a mentionné avoir reçu une formation appropriée pour les tâches générales, mais n'avoir reçu aucune formation au sujet des contenus.

« Ils ont bien travaillé pour m'entraîner sur ce que je devais faire, mais ils ne te disent pas au moment de l'entrevue : 'Juste pour que vous le sachiez, quand vous êtes embauchée pour ce poste, voici le genre de choses qui pourront arriver ou que vous pourrez voir ou avec lesquelles vous devrez composer, et vous voudrez peut-être prendre un certain temps pour réfléchir si vous pouvez le faire ou non'. Tandis que les opérateurs des STO ou les agents lorsqu'ils suivent leur formation, ils savent à quoi s'attendre. Quand j'ai commencé il y a 20 ans, je n'en avais aucune idée. Pas le moindre indice. »

Des ASD chevronné-e-s ayant des décennies d'expérience ont expliqué comment la majorité de la formation se faisait pendant le travail.

« La chose est que, ah, vous avez cette conversation quand les employées arrivent parce que, pour une ASD, il vous faut une douzième année et un genre de cours de gestion de bureau. C'est tout ce dont ils ont besoin, n'est-ce pas ? Et la plupart d'entre eux, oui, tous les gens comme ça peuvent dactylographier et faire ceci et cela, mais tout le reste, vous l'apprenez au travail. »

Un-e ASD a expliqué comment, après 20 ans, la formation pour le poste était restée la même.

« Elle est restée la même parce que nous venons d'embaucher une commis au détachement de XX ... et je lui ai demandé 'Quand vous êtes passée en entrevue, est-ce qu'ils vous ont dit à quel genre de choses vous attendre ?' Et elle comme, a parlé de tous les trucs habituels, 'oh, oui, je vais traiter des dossiers, comme ce qu'explique la description de tâches', et moi, je lui ai demandé 'qu'est-ce qu'ils vous ont expliqué ? Parce que vous venez de cette communauté ... que ce sont ces choses-là que vous allez voir, écouter, transcrire ... vous a-t-on expliqué cela ?' Et elle me dit comme 'Eh bien, non', alors j'ai pris une chaise et j'ai eu une conversation avec elle, juste pour qu'elle sache le genre de choses auxquelles elle pouvait s'attendre. »

En réponse à une question spécifique à savoir si ces ASD avaient reçu ou non une formation pour composer avec des dossiers traumatisants :

« Non, jamais, je ne me souviens pas, nous avons reçu très peu de formation quand j'ai commencé. Je pense que je suis peut-être allée à un cours, mais non, très très peu. Je me souviens quand j'ai obtenu ce travail, je n'avais aucune idée de ce que j'allais faire. Je me

souviens quand ils sont venus, j'ai dû remplir ce test et ils posaient toutes ces questions et je ne savais pas au fond ce que j'aurais à affronter ou à composer avec tous les jours, et j'ai essentiellement appris à mesure. »

Un-e employé-e de la GRC qui travaille dans la section des crimes violents et qui passe ses journées à étudier des dossiers traumatisants a expliqué comment sa formation a porté sur des tâches particulières, mais n'a pas abordé l'impact cumulatif de la lecture répétée de dossiers perturbateurs.

« En fait, la formation n'a pas du tout porté là-dessus. J'ai effectué deux séries de formations, j'ai été à XXXX pendant trois semaines avec l'unité des sciences du comportement en XXXX, puis j'ai fait une semaine à XXXX. Euh, en somme, la formation vous apprend comment traiter les dossiers et comment rechercher l'information et vous assurer que vous avez tous les bons renseignements, euh, quels comportements nous recherchons, vous savez, les points importants. Mais rien vraiment sur l'exposition répétée ou comment vous allez composer avec les dossiers pénibles. Mais, vous savez, les gens vont vous dire, eh bien vous savez, vous allez voir certains trucs et cela va vous déranger, comme un sergent de la section XXXX qui a dit : 'Il y a des fois où j'ai dû m'éloigner de mon bureau à quelques reprises, cela va vous arriver' ... vous savez, 'essayez simplement de faire ce que vous devez faire pour composer avec ce genre de choses', mais il n'y a pas eu de partie spécifique de la formation qui a abordé ce problème particulier. »

En réponse à une question ouverte du sondage à savoir si les travailleuses et travailleurs étaient ou non préparés à composer avec des situations ou des documents traumatisants, de nombreux répondant-e-s ont indiqué avoir su que cette exposition était possible, mais n'avaient reçu que peu ou pas de formation :

Adjoint-e aux services de détachement – « Je savais qu'il y aurait une exposition à des situations et à des documents traumatisants, mais aucune formation ou conseil ne m'a jamais été fourni. »

Adjoint-e aux services de détachement – « Je savais que j'allais certainement connaître des situations traumatisantes et, après un nombre raisonnable d'années à les subir, j'apprécierais une forme de session pour m'aider à comprendre ces expériences et à composer avec elles. »

Un-e ASD a indiqué que les membres réguliers de la GRC reçoivent des débriefings après un incident, alors que les employé-e-s de la fonction publique sont souvent laissé-e-s pour compte.

« En tant qu'ASD, je pense que l'on nous oublie et que les débriefings et les suivis sont destinés aux membres. Il se peut que sur papier, on note à quel point l'organisation valorise et soutient le personnel de la FP, mais il arrive parfois que la réalité et ce qui est sur papier soient deux choses différentes. »

Service correctionnel du Canada

Les réponses au sondage ayant trait à la formation (tableau 28) des employé-e-s du SCC sont semblables à celles de l'échantillon de répondant-e-s de la GRC ; 79,3 % ont dit n'avoir reçu aucune formation de

préparation à la lecture et la visualisation de documents traumatisants et 78,7 % ont indiqué n'avoir reçu aucune formation spécifique pour l'écoute de récits traumatisants. Un nombre plus élevé (38,3 %) d'employé-e-s du SCC ont déclaré avoir reçu une formation spécifique pour leur permettre de composer avec des incidents traumatisants. Cela peut être attribué à un environnement de travail bien balisé pour celles et ceux dont les emplois sont situés dans des pénitenciers ou des maisons de transition, où les employé-e-s sont préparé-e-s à la probabilité d'événements traumatisants.

Tableau 28 – Formation livrée par l'employeur (SCC)

Votre employeur actuel vous offre-t-il une formation particulière dans les domaines suivants ?						
	Pour lire et regarder des documents traumatisants ?		Pour écouter des récits traumatisants ?		Pour composer avec des incidents traumatisants ?	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
Oui	94	13,3	97	13,9	253	38,3
Non	560	79,3	550	78,7	373	56,4
S. O.	52	7,4	52	7,4	35	5,3
Total	706	100	699	100,0	661	100,0
Pas répondu à la question	36		43		81	
Total	742		742		742	

Le tableau 29 indique que 42,1 % des répondant-e-s à l'emploi du SCC n'ont jamais été averti-e-s par leur employeur quant aux risques d'exposition à des documents, des récits ou des incidents traumatisants. Le milieu de travail pénitentiaire a amené un pourcentage plus élevé de répondant-e-s à dire avoir été averti-e-s de ces risques à plusieurs occasions (21,7 %) ou au moins une fois ou deux (30,2 %). Compte tenu de la fréquence élevée d'exposition à des facteurs traumatisants dans les dossiers et au risque de séquelles débilantes, le taux de 42,1 % des répondant-e-s à ne jamais avoir été averti-e-s des risques d'une telle exposition s'avère très élevé.

Tableau 29 – Avertissements de l'employeur sur les risques d'une exposition à des facteurs traumatisants (SCC)

Votre employeur actuel vous a-t-il déjà averti-e au sujet de l'exposition éventuelle à des documents, des récits ou des situations traumatisants ?		
	Fréquence	Pourcentage valide
Une fois ou deux	222	30,2
À plusieurs occasions	160	21,7
Jamais	310	42,1
S. O.	44	6,0
Total	736	100,0
Pas répondu à la question	6	
Total	742	

Les réponses (du tableau 30) à une question sur le niveau de préparation des travailleuses et des travailleurs du SCC à une exposition à des situations traumatisantes montrent qu'une vaste majorité de

répondant-e-s (82,5 %) savaient qu’elles et ils pourraient être exposés des situations ou des documents traumatisants, mais que 13 % seulement ont dit avoir reçu une formation appropriée.

Tableau 30 – Préparation à l’exposition (SCC)

Lorsque vous avez commencé votre emploi, dans quelle mesure étiez-vous prêt-e à composer avec l’exposition à des situations et/ou des documents traumatisants?		
	Fréquence	Pour cent
Autres	14	2,0
Je ne savais pas que je serais exposé-e à des situations ou des documents traumatisants et je n’ai reçu aucune formation.	110	15,5
Je savais que je pourrais être exposé-e à des situations ou des documents traumatisants, mais je n’ai reçu que très peu de formation.	493	69,5
Je savais que je serais exposé-e à des situations ou des documents traumatisants et j’ai reçu une formation appropriée de la part de mon employeur.	92	13,0
Total	709	100
Pas répondu à la question	33	
	742	

Un-e agent-e de libération conditionnelle ayant répondu à la question ouverte sur son état de préparation a indiqué avoir reçu une formation à des situations traumatisantes, mais pas à l’impact de l’exposition à des documents traumatisants. Cette personne a aussi indiqué que la culture de son milieu de travail stigmatisait les employé-e-s affecté-e-s par les documents traumatisants.

« Formation aux situations traumatiques ... mais pas aux documents traumatisants, pas de formation pour cela, pas d’aide pour cela ... [la] seule mention qui en est faite dans la description de tâches ... risque de traumatisme indirect. [La] culture de travail n’appuie que la prise de journée de congé lorsque le personnel est agressé en raison de situations traumatisantes et [ils] culpabilisent le personnel qui devient stressé/surstressé en raison de documents traumatisants ou de menaces à leur sécurité. »

Un-e autre agent-e de libération conditionnelle a indiqué avoir été au courant de son éventuelle exposition, mais ne pas avoir reçu de formation.

« Je savais que je vivrais une exposition à des situations ou des documents traumatisants, mais je n’ai pas reçu de formation appropriée de mon employeur. Il est difficile de préparer les gens à ces documents ou ces situations, et je crois que l’on s’attend à ce que lorsque vous entrez dans ce genre de travail, vous allez y être exposé et vous devriez posséder certaines capacités pour gérer cela. Là où le milieu de travail échoue, c’est en n’assurant pas de suivi avec du temps et du soutien pour prendre soin de soi. »

Un-e autre agent-e de libération conditionnelle a décrit une situation où la direction a tendance à vanter certaines initiatives de formation, mais sans que les travailleuses et travailleurs en voient l’avantage :

« Mais en termes de gestion, je crois qu’ils ont tous ces programmes dont ils aiment dire ... Oh, nous avons ceci et nous avons cela, mais une fois qu’ils ont dit, hé nous avons cela ... allez-y, ou qu’ils ont livré cela ... il y a comme une baisse ... et il y a certaines modes au gouvernement.

« Malheureusement, mon expérience a été que [les formations] sont souvent très complaisantes, c'est une case à cocher 'regardez ce que nous faisons, nous appuyons ceci nous appuyons cela', mais à la fin de la journée, est-ce que ça m'aide réellement ? »

« J'imagine que je suis assez sceptique parce que la formation n'est pas très bien faite au SCC, vous savez, la meilleure formation qui m'a jamais été donnée a été celle du syndicat. Au SCC, la formation est très déficiente ... c'est vraiment juste une case à cocher, 'oui, nous vous avons formé, vous avez fait le PPCALC (Programme de perfectionnement continu des agents de libération conditionnelle), vous avez fait la formation de sensibilisation au suicide, et on ne parle pas de formation de sensibilisation au suicide de membres du personnel, c'est pour les délinquants. Ah la santé mentale ... je vais essayer de ne pas être sceptique et de garder l'esprit ouvert, mais si les dix dernières années en sont une indication, vous savez on en parle dans le système correctionnel, 'la meilleure forme de prévision de l'avenir est le passé, voilà ce qu'on dit' alors moi je vais dire : je ne suis pas vraiment optimiste que cela va servir à quelque chose, mais euh ... »

Une agente de renseignement de sécurité a résumé ses sentiments à propos de sa formation en disant :

« Je suis gravement affectée par ce que j'écris et par ce que je lis, c'est terrible, euh et pour la formation, c'est simplement taisez-vous et faites votre travail. Ce n'est pas dit par mes patrons, mais c'est fondamentalement ainsi que ça fonctionne : ou vous le faites, ou vous partez. »

Un-e agent-e de libération conditionnelle a fait écho à ces sentiments en répondant à une question sur sa réception ou non d'une formation à propos des dossiers auxquels on allait l'exposer :

« Ce qui se passe, c'est 'voici le travail que nous voulons que vous fassiez et voici le travail que nous nous attendons à ce que vous fassiez', mais la question c'est à quels coûts, c'est comme s'ils ne tenaient pas compte de ce qui en coûte en séquelles pour le personnel. »

Un-e agent-e de libération conditionnelle a indiqué le contraste entre la formation que reçoivent les employé-e-s du SCC pour traiter avec les détenu-e-s et la formation livrée pour les préparer aux facteurs traumatisants de leur emploi.

« Nous avons une activité annuelle de perfectionnement professionnel annuel, mais il s'agit toujours des façons de traiter les détenus ayant des problèmes de santé mentale, comment aborder les problèmes autochtones avec des gens qui ont passé par ah, les pensionnats et la rafle des années 60, on nous donne une tonne de ce genre de choses, les services aux victimes ce genre de choses, mais composer réellement avec notre propre santé mentale et nos propres traumatismes indirects et comment composer efficacement avec ça, j'ai eu une, nous avons eu une, j'ai eu une journée là-dessus en 23 ans. »

Lorsqu'on lui a demandé quel type de formation liée à l'exposition aux facteurs traumatisants pourrait être utile à son avis aux employé-e-s du SCC, un-e ex-agent-e de libération conditionnelle chez qui on a diagnostiqué un trouble du stress post-traumatique a expliqué comment les gestionnaires devraient recevoir plus de formation au repérage de l'exposition aux facteurs traumatisants chez les employé-e-s :

« Une formation à ce qui arrive à votre cerveau lorsque vous lisez cette merde et ce qui peut arriver à votre corps, par exemple des indices à surveiller. Et je sais que vers la fin, quand j'ai quitté le boulot, un des gestionnaires m'a demandé si j'allais bien m'en tirer? Et j'ai dit Oui, ça va, mais ils auraient pu ... on ne leur donne pas non plus la moindre formation sur la façon de traiter avec les gens qui sont ... peut-être qu'on leur donne une certaine formation aujourd'hui, mais à l'époque, on ne leur donnait aucune formation sur la façon de traiter quelqu'un qui ne va bien ... qui arrive mal à composer avec ça. Donc, ils auraient pu dire, 'eh bien, je remarque ces comportements chez vous et ceci et cela'. Vous savez ce que c'est d'avoir un échange plus sincère avec votre personnel si vous remarquez quelque chose, mais hum, ouais ... »

Un-e membre du personnel administratif d'un pénitencier fédéral a décrit comment certain-e-s gestionnaires étaient insensibles et mal informé-e-s à propos de la santé mentale en général.

« J'ai un excellent gestionnaire, un excellent patron, mais je ne dirais pas la même chose à propos de tous les membres de l'équipe de gestion. En fait, beaucoup d'entre eux ont besoin de beaucoup plus de formation de sensibilisation, beaucoup plus de formation en santé mentale et sur la façon de composer avec ces questions, et la plupart du temps, je trouve dégoûtante la façon dont ils traitent leur personnel qui éprouvent ces problèmes. Beaucoup d'entre eux feront des commentaires désobligeants et devant d'autres membres du personnel et ne sont pas convaincus. Je crois que certains d'entre eux pensent qu'il faut simplement écraser, et peut-être qu'ils n'ont pas composé avec les mêmes problèmes ou qu'ils n'ont pas lu autant et oui, pour certains d'entre eux, je m'interroge sur les raisons de leur présence dans notre boulot, parce que ce n'est pas pour les gens, ce n'est pas pour le bien-être du personnel. »

Cette personne a continué en laissant entendre que puisque les gestionnaires des agent-e-s de libération conditionnelle ne sont pas exposé-e-s à des dossiers traumatisants, ils et elles ne peuvent pas comprendre comment l'exposition constante à de tels documents peut avoir une incidence sur la santé mentale des employé-e-s du SCC.

« Alors je ne sais pas, je pense, et je sais que des gens comme ça ne lisent pas les dossiers ... ce gestionnaire gère tous les agents de libération conditionnelle qui lisent les dossiers, mais lui ne les lit pas et il n'est pas au courant. Donc, si vous ne savez pas ce que ces personnes traversent et font ... et que vous haussez simplement les épaules comme si elles n'étaient simplement pas assez résistantes et que vous les blâmez pour certaines choses et que vous les privez d'occasions ou leur dites 'pourquoi êtes-vous encore malade?' ... alors c'est juste que ... Je ne sais pas comment changer cette culture, mais je pense qu'il y a quelque chose à faire et je trouve bien que la santé mentale commence à devenir plus prioritaire. »

Culture du milieu de travail

Plusieurs des personnes interviewées ont indiqué que le SCC avait une culture de milieu de travail qui entretenait la perception des séquelles sur la santé mentale comme un signe de faiblesse. On a posé aux répondant-e-s au sondage une série de questions sur leur culture de milieu de travail et leur niveau d'aise à demander du soutien à des gestionnaires ou superviseurs après avoir été exposés à des documents, des récits ou des incidents traumatisants.

Les réponses du tableau 31 illustrent quel niveau d'aise auraient les employé-e-s du SCC à l'idée d'approcher leurs gestionnaires ou superviseurs avant, pendant ou après avoir regardé ou écouté des documents traumatisants ou après avoir été exposé-e à un incident traumatisant.

31,7 % et 28,7 % des répondant-e-s ont déclaré qu'ils ou elles ne se sentiraient jamais à l'aise pour demander un soutien avant, pendant ou après avoir pris connaissance de documents et de récits traumatisants. Seulement 18,5 % des répondant-e-s ont déclaré qu'ils ou elles ne se sentiraient jamais à l'aise pour approcher des gestionnaires ou des superviseurs avant, pendant ou après leur exposition à un incident traumatisant.

Si les répondant-e-s de la GRC (tableau 32) ont été légèrement plus enclin-e-s que les employé-e-s du SCC à demander du soutien avant, pendant ou après la vision de documents traumatisants et l'écoute de récits traumatisants, les résultats de ces deux ministères ont été sensiblement les mêmes.

Tableau 31 – Culture du milieu de travail au SCC

SCC : La culture de votre milieu de travail est-elle telle que vous seriez à l'aise de demander le soutien de votre gestionnaire et/ou superviseur ?						
	Avant, pendant ou après avoir lu ou vu des documents traumatisants ?		Avant, pendant ou après avoir écouté des récits traumatisants ?		Avant, pendant ou après avoir été exposé-e à un incident traumatisant ?	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
Jamais	224	31,7	201	28,7	123	18,5
Parfois	257	36,4	274	39,1	249	37,4
Toujours	200	28,3	195	27,9	267	40,1
S. O.	25	3,5	30	4,3	27	4,1
Total	706	100,0	700	100,0	666	100,0
Pas répondu à la question	36		42		76	
Total	742		742		742	

Tableau 32 – Culture du milieu de travail à la GRC

GRC : La culture de votre milieu de travail est-elle telle que vous seriez à l'aise de demander le soutien de votre gestionnaire et/ou superviseur ?						
	Avant, pendant ou après avoir lu ou vu des documents traumatisants ?		Avant, pendant ou après avoir écouté des récits traumatisants ?		Avant, pendant ou après avoir été exposé-e à un incident traumatisant ?	
	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent	Fréquence	Pour cent
Jamais	103	27,8	105	28,2	86	24,2
Parfois	114	30,7	109	29,3	115	32,3
Toujours	130	35,0	125	33,6	127	35,7
S. O.	24	6,5	33	8,9	28	7,9
Total	371		372	100,0	356	100,0
Pas répondu à la question	28		27		43	
Total	399		399		399	

Ces résultats montrent que les employé-e-s de la GRC et du SCC ne se sentent pas très à l'aise pour discuter des séquelles liées à leur travail avec la direction.

Un-e adjoint-e aux services de détachement chez qui on a diagnostiqué un TSPT en raison de l'impact cumulatif de l'exposition à des facteurs traumatisants dans son travail, décrit comment un superviseur a été incapable de comprendre comment une personne occupant un poste administratif pouvait souffrir de TSPT.

« J'en étais au point de déposer une plainte officielle contre un superviseur en raison de son commentaire à quelqu'un qui avait transcrit une déclaration ... C'était ... 'Je ne sais pas comment un commis peut recevoir un diagnostic de TSPT, cela n'a aucun sens pour moi.' Le sergent a dit cela. Un superviseur a dit cela à un autre superviseur ... comment pouvait-il ne pas comprendre, vous savez, comment un commis pouvait recevoir un tel diagnostic ... cela n'avait pas de sens à ses yeux et il pensait à peu près que c'était de la frime. »

Conclusion et recommandations

Avec l'attention accrue qu'acquière les blessures de stress opérationnel chez les travailleurs et travailleuses de la sécurité publique auprès des médias canadiens, sans parler d'un nombre croissant de parlementaires fédéraux, notamment par le biais du Comité permanent de la sécurité publique de la Chambre des communes, il y a une lueur d'espoir que les employé-e-s affecté-e-s recevront le traitement et la formation qu'elles et ils méritent.

Cette étude a montré que des travailleuses et travailleurs moins visibles du système fédéral canadien de la sécurité publique, qui travaillent avec diligence pour maintenir au quotidien la population canadienne en sécurité, courent un risque important de subir des blessures psychologiques et manquent du soutien et de la formation que leur doivent les employeurs fédéraux.

Le présent rapport n'a effectué aucun diagnostic de trouble de stress post-traumatique ou d'autres blessures de stress opérationnel. On a plutôt mis l'accent sur la fréquence et le type d'exposition à des facteurs traumatisants, les symptômes qui surgissent par suite de cette exposition, ainsi que certaines des causes profondes de ces séquelles. Dans le but de susciter un débat public sur cette question et d'exiger des mesures de la part des décideurs, le SESG formule les recommandations suivantes :

RECOMMANDATIONS

Le gouvernement fédéral doit mettre en place des mesures spécifiques visant à reconnaître les séquelles débilantes de l'exposition aux traumatismes secondaires dont fait état la présente étude sur les employé-e-s de la sécurité publique dans l'administration fédérale.

- Modification de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État de façon à reconnaître les blessures de stress opérationnel des fonctionnaires exposés à des traumatismes directs et indirects – établissant ainsi un précédent incitant les commissions provinciales d'indemnisation des accidentés de travail à reconnaître les incidences des traumatismes indirects et à offrir une indemnisation.
- Expansion du programme fédéral d'aide aux employés afin de permettre aux fonctionnaires de la sécurité publique qui vivent un traumatisme de seconde main de consulter des conseillers spécialisés en traumatologie.
- Élaboration d'une formation sur mesure en résilience et préparation émotionnelle à l'intention des nouveaux agents de la sécurité publique et des agents actuels qui risquent d'être exposés de façon régulière à des éléments traumatisants.
- Conception et mise en œuvre de programmes et de formation en déstigmatisation pour les nouveaux gestionnaires et les gestionnaires actuels des ministères de sécurité publique dont les employés sont susceptibles d'être exposés de façon régulière à des documents traumatisants.

Bibliographie

Cohen, K., Collens, P. "The Impact of Trauma Work on Trauma Workers: A Metasynthesis on Vicarious Trauma and Vicarious Posttraumatic Growth," *Psychological Trauma: Theory Research, Practice and Policy*, 2013, Vol. 5, No. 6, 570-580.

Dubberley, S., Griffin, E., Haluk, M. B., "Making Secondary Trauma a Primary Issue: A Study of Eyewitness Media and Vicarious Trauma on the Digital Frontline," *Eyewitness Media Hub*, 2015.

Figley, C.R. (1995), "Compassion Fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview," in C.R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (p. 1-20), London, England: Brunner-Routledge Press.

May, C., Wisco, B.E., "Defining Trauma: How Level of Exposure and Proximity Affect Risk of Posttraumatic Stress Disorder," *American Psychological Association*, 2016, Vol. 8 No. 2.

Pettus-Davis, C., Severson, M., "Parole Officers' Experiences of the Symptoms of Secondary Trauma in the Supervision of Sex Offenders," *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 57(1) 5-24, 2013.

Pierce, H., Lilly, M., "Duty-Related Trauma Exposure in 911 Telecommunicators: Considering the Risk for Posttraumatic Stress," *Journal of Traumatic Stress*, April 2012, 25, 211-215.