

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



En intervenant lors d'urgences, de crimes ou de catastrophes naturelles, le personnel de la sécurité publique (PSP) joue un rôle essentiel dans la protection des individus et des collectivités. Le PSP comprend notamment les ambulanciers, les pompiers, les policiers, les agents des communications, les agents des services frontaliers ainsi que le personnel des services de recherche et sauvetage. En raison de la nature de leur travail, les membres du PSP sont exposés de façon unique et répétée à des situations souvent éprouvantes, voire traumatisantes, qui peuvent avoir d'importantes répercussions à long terme sur leur santé mentale, ceux-ci étant sujets à des dépressions, à des problèmes d'anxiété, au TSPT et à de nombreuses autres difficultés.^{1, 12, 13, 30, 31, 50, 51}

Lorsque les membres du PSP sont confrontés à une situation susceptible d'avoir des répercussions négatives sur leur santé mentale, on parle alors d'événement potentiellement préjudiciable sur le plan moral (EPPM). Les EPPM représentent des situations qui portent atteinte aux convictions fondamentales, aux principes moraux, aux valeurs ou au code d'éthique d'un individu, ou qui les remettent en question.³⁶ Or, si l'on n'y porte pas remède, les EPPM peuvent entraîner une réaction de détresse connue sous le nom de « préjudice moral ». Bien qu'il ne s'agisse pas d'un diagnostic officiel, le préjudice moral se caractérise par des sentiments intenses de honte, de culpabilité, de méfiance envers les autorités, de détresse spirituelle ou existentielle, ou encore de conflits intérieurs.^{25, 36} Les concepts d'EPPM et de préjudice moral ont été définis et formulés pour la première fois dans le cadre de travaux de recherche sur les militaires et les vétérans aux États-Unis. Bien que de tels phénomènes soient de plus en plus observés dans les contextes de soins de santé et de sécurité publique – et qu'ils aient été exacerbés par la pandémie de COVID-19 –, ceux-ci demeurent peu documentés chez le PSP au Canada. En s'appuyant sur les résultats d'entrevues semi-structurées menées auprès de 38 travailleurs, notamment des ambulanciers, des agents des communications et des techniciens en logistique à l'emploi d'une entreprise de services ontarienne, cette étude se veut une contribution à la littérature actuelle. Elle s'intéresse notamment aux types d'événements jugés potentiellement préjudiciables ou éprouvants sur le plan moral par le PSP au Canada, aux répercussions que peuvent avoir ces événements sur la santé mentale et le bien-être, ainsi qu'aux stratégies ou aux interventions adoptées par le PSP pour composer avec de tels événements et leurs effets potentiels.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Événements potentiellement préjudiciables sur le plan moral

Les membres du PSP sont constamment exposés à des EPPM. Les événements que les participants estiment potentiellement préjudiciables sur le plan moral peuvent être classés dans l'une des trois principales catégories suivantes : les EPPM liés à la nature même du travail, ceux qui émanent de la culture ou du climat organisationnel et ceux qui surviennent en raison de problèmes liés au système de santé en général. Les événements liés à la nature du travail du PSP comprenaient le fait de porter assistance à des personnes qui avaient infligé des dommages à autrui, de fournir un traitement jugé nuisible ou futile, ou d'être dans l'incapacité de fournir un traitement. Il était également question de la détresse causée par le fait d'être témoin des actions ou de l'inaction d'autres personnes, notamment de leur insouciance, de leur négligence, ou encore de leur manque de respect ou de compassion envers les patients. Les EPPM liés à la culture ou au climat organisationnel se référaient quant à eux aux situations où les membres du PSP estimaient que leurs préoccupations et leurs besoins n'étaient pas pris en compte ou satisfaits, qu'ils étaient réduits au silence ou contraints à céder, qu'ils faisaient l'objet de sanctions et de mesures disciplinaires injustes ou qu'ils étaient exposés à un environnement de travail toxique et hostile. Enfin, ils estimaient que le système de soins de santé dans son ensemble ouvrait également la porte à des EPPM, ayant constaté qu'ils avaient une autonomie ou un contrôle limité sur leur travail, qu'ils subissaient les conséquences d'un système surchargé et qu'ils devaient composer avec des politiques, des priorités et des directives concurrentes.

Répercussions des EPPM

Indépendamment de la catégorie à laquelle ils étaient associés, ces événements donnaient aux membres du PSP le sentiment de ne pas pouvoir exercer leur jugement, en plus d'ébranler leur confiance et de provoquer des conflits intérieurs, entraînant du fait même de fâcheuses répercussions sur de nombreux aspects de leur vie. Lorsqu'on leur a demandé quelles répercussions avaient eues ces événements sur leur vie personnelle et professionnelle, ceux-ci disaient ressentir de la colère et de la frustration; devoir composer avec des problèmes de santé mentale (notamment une dépression ou des troubles d'anxiété); douter d'eux-mêmes ou perdre confiance en leurs capacités; ressentir moins de plaisir à accomplir leur travail; vivre des relations plus tendues avec leurs collègues et leurs proches; et soutenaient que leur estime personnelle s'était effritée. Il est important de noter qu'en plus de l'exposition à des EPPM, les membres du PSP se disaient également exposés sans cesse au stress et à des incidents traumatisants. Enfin, les répercussions sur les plans personnel et professionnel étaient liées à l'accumulation de tels événements, auxquels s'ajoutait parfois la « goutte d'eau » qui faisait déborder le vase.

Adaptation aux EPPM

Afin de composer avec les EPPM ainsi qu'avec le stress associé à leur travail, les membres du PSP disaient avoir recours à un éventail de stratégies d'adaptation (p. ex. faire de l'exercice, passer du temps avec leurs amis et leur famille, prendre congé du travail). Bien qu'ils fussent conscients de l'importance et de l'utilité de telles stratégies d'adaptation, ceux-ci disaient s'être heurtés à de nombreux obstacles au moment d'y recourir, comme les restrictions liées à la pandémie de COVID-19, le manque de temps pour décompresser entre les appels ou les interventions, des prestations en matière de santé inadéquates et une culture organisationnelle favorisant la stigmatisation (où notamment le besoin de prendre congé est un signe de faiblesse). Notons par ailleurs que, depuis la réalisation de la présente étude, l'organisme pour lequel travaillaient les participants a amélioré son programme de prestations en matière de santé mentale et physique.

Soutien par les pairs

Les membres du PSP disaient avoir sollicité le soutien de pairs, à la fois de manière informelle, en s'adressant à leurs collègues et à leurs supérieurs, ainsi que par le biais du programme formel de soutien par les pairs offert par leur employeur. Ils disaient avoir fait appel à des pairs, car ceux-ci étaient en mesure de comprendre, d'écouter et de valider leur expérience. Les membres du PSP ne faisaient toutefois pas de lien entre le recours au soutien de leurs pairs et les EPPM, les enjeux discutés avec ceux-ci ne portant pas spécifiquement sur des questions morales ou éthiques. Ils exprimaient en outre des réserves à l'endroit du programme formel de soutien par les pairs – notamment un scepticisme quant à la confidentialité et aux compétences des pairs aidants ainsi que des problèmes pour y accéder –, ce qui a contribué à leur réticence à y recourir.

Répercussions en lien avec les caractéristiques du PSP

Les caractéristiques professionnelles et personnelles des membres du PSP influençaient également ce qu'ils considéraient comme des EPPM, ainsi que leur façon d'interpréter de tels événements. Sur le plan des caractéristiques professionnelles, nous avons pu constater que la fonction et la durée d'emploi influençaient le type d'événements jugés potentiellement préjudiciables sur le plan moral. À titre d'exemple, les responsables de la logistique se disaient particulièrement troublés lorsque leurs collègues faisaient preuve d'une éthique professionnelle douteuse et qu'ils perdaient un temps précieux. Au-delà des rôles spécifiques, le nombre d'années de travail avait également un effet sur la réaction des membres du PSP aux EPPM, les travailleurs occupant leurs fonctions depuis plus longtemps étant plus nombreux à affirmer suivre ce qu'ils estimaient être juste, et ce, indépendamment des politiques ou des procédures en vigueur.

Pour ce qui est des caractéristiques personnelles, nous avons relevé une interaction entre le sexe ou le genre, et les EPPM. Les femmes étaient ainsi plus nombreuses que leurs homologues masculins à relater des EPPM liés à du harcèlement sexuel, à des agressions sexuelles et à de la discrimination fondée sur le sexe dans le cadre de leur travail. Les femmes étaient également plus susceptibles de faire l'objet de commentaires sur leur apparence ou, en particulier chez les ambulancières, sur leur capacité de répondre aux exigences physiques du travail. Elles étaient en outre plus susceptibles de craindre de potentiels préjudices sur le plan moral à la suite d'interventions visant à secourir des victimes ou des auteurs de violence, se voyant souvent dans l'incapacité d'aider les victimes à sortir d'une relation abusive ou étant perturbées par le fait de devoir porter secours à des hommes ayant eux aussi subi des blessures au cours de l'agression. De même, la présente étude démontre que les expériences de vie – notamment la parentalité, les expériences négatives vécues dans l'enfance et l'expérience personnelle d'une maladie ou d'une affection chronique – avaient également une incidence sur la perception des membres du PSP quant aux types d'événements décrits comme potentiellement préjudiciables sur le plan moral. Enfin, cette étude a également révélé une relation inverse entre l'expérience vécue et les EPPM, dans la mesure où les expériences de travail négatives des membres du PSP avaient une incidence sur leur vision générale du monde, celles-ci affectant leur foi en l'humanité et leur perception de celle-ci, ainsi que leur tolérance à l'égard des problèmes sociaux.



Dans l'ensemble, ce rapport révèle que les EPPM, qui sont liés à une myriade de situations et de contextes, font en fait partie de l'expérience que vivent les membres du PSP. Or, de tels événements s'avèrent problématiques sur les plans moral et éthique, car ils portent atteinte à l'importance que les membres du PSP accordent à l'équité, à l'aide apportée à autrui, à l'intégrité, à la « règle d'or » et au principe d'innocuité. En somme, le rapport démontre que les EPPM, ainsi que les expériences potentiellement traumatisantes et le stress continuels auxquels ces travailleurs sont exposés, sont susceptibles de miner leur confiance envers les autorités et le système de santé en général. Ils peuvent aussi provoquer des conflits intérieurs faisant place au doute envers leurs propres capacités – notamment à prendre les bonnes décisions – et susciter de la colère, de la frustration ainsi qu'un sentiment d'impuissance et de résignation. Enfin, ce rapport démontre que les interactions de soutien entre pairs portent très peu souvent sur les EPPM et les préjudices moraux, bien que les membres du PSP accordent de l'importance à l'avis et au soutien de leurs pairs lorsqu'ils vivent des expériences difficiles, y compris lorsqu'il s'agit d'un soutien par les pairs qui se veut formel.

Les travaux de l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille sont rendus possibles grâce au financement d'Anciens Combattants Canada.

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

A INSTITUT ATLAS POUR LES
VÉTÉRANS ET LEUR FAMILLE

Funded by Veterans Affairs Canada
Financé par Anciens Combattants Canada

Canada