

## **Public Hearing**

## **Audience publique**

### **Commissioners / Commissaires**

The Honourable / L'honorable J. Michael MacDonald,  
Chair / Président

Leanne J. Fitch (Ret. Police Chief, M.O.M)

Dr. Kim Stanton

### **VOLUME 36**

INTERPRÉTATION FRANÇAISE

**Held at :**

Dartmouth Hilton Hotel  
101 Wyse Road  
Dartmouth, Nova Scotia

Monday, June 13, 2022

**Tenue à:**

Hotel Hilton Dartmouth  
101, rue Wyse  
Dartmouth, Nouvelle-Écosse

Lundi, le 13 juin 2022

INTERNATIONAL REPORTING INC.

[www.irri.net](http://www.irri.net)  
(800)899-0006

**II**  
**Appearances / Comparutions**

Me Krista Smith

Senior Legal Advisor / Conseillère  
juridique principal

**III**  
**Table of Content / Table des matières**

	<b>PAGE</b>
<b>SESSION DE PETIT GROUPE - PREMIER RÉPONDANTS:</b>	2
Facilité par Me Krista Smith	2
<b>SESSION DE PETIT GROUPE – OPÉRATEURS 9-1-1:</b>	48
Facilité par Me Krista Smith	48

**IV**  
**Exhibit List / Liste des pièces**

<b>No</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>PAGE</b>
-----------	--------------------	-------------

Dartmouth, Nova Scotia

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28

--- L'audience débute le lundi 13 juin 2022 à 9 h 32

**COMMISSAIRE FITCH:** Bonjour et bienvenue.

Nous vous rejoignons de Mi'kma'ki, le territoire ancestral et non cédé du peuple Mi'kmaq.

Comme plusieurs d'entre vous le savez, nous commençons chaque journée des procédures en nous rappelant de ceux qui ont perdu la vie, ceux qui ont été blessés, leurs familles, et tous ceux qui ont été touchés par les pertes massives en avril 2020 en Nouvelle-Écosse.

Par l'entremise de notre travail, nous continuons d'apprendre au sujet de ce qui s'est passé et comment et pourquoi ça s'est produit afin qu'on puisse façonner des constats et des recommandations pour faire que nos commun... collectivités soient plus sûres. Un des aspects importants du travail étant directement des gens qui ont été directement touchés par les pertes massives auprès de plusieurs individus et différents groupes.

Nous avons appris à ce sujet de nombreuses façons : nos conversations en cours avec les participants, les interviews avec les témoins, le sondage partagé de votre expérience et les portes ouvertes plus tôt cette année.

Cette semaine, nous embarquons sur une première série de séances en petits groupes pour apprendre des fournisseurs de services, les intervenants primaires et secondaires, les élus, et d'autres au sujet des processus de partage de renseignements qui ont eu lieu immédiatement, pendant et après les pertes massives, notamment le soutien suite aux événements.

Les sessions... séances en petits groupes ne remplacent pas notre travail d'établir les faits de la phase 1 sur ce qui s'est produit les 18 et 19 avril. Plutôt, ces séances en petits groupes rassemblent des individus qui discuteront d'un aspect particulier de leurs expériences rattachées aux pertes massives. Ces séances seront animées afin de promouvoir le dialogue pour approfondir la compréhension de la

1 Commission du contexte et de l'impact de pertes massives. Cela nous aidera en tant  
2 que commissaires pour apporter des recommandations qui seront pratiques et que l'on  
3 pourra mettre en œuvre.

4 Si pendant ces séances un individu partage quelque chose au sujet  
5 de leurs expériences qui transforme la compréhension de la Commission de façon  
6 significative en ce qui a trait au dossier des faits et les enjeux, cela sera sur le dossier  
7 public puisque c'est diffusé sur le web et il y a transcription. Nous pourrons déterminer  
8 si l'enjeu exige davantage d'exploration à travers davantage d'enquêtes, d'entretiens,  
9 et, si nécessaire, des témoignages de témoins.

10 La première séance comprendra Jesse Brine, Jeff Aucoin et  
11 Melanie Lowe pour la Emergency Health Services, connu comme étant EHS. Il y aura  
12 également Bruce Cox, un paramédical qui est également un répartiteur en cas  
13 d'urgence.

14 La deuxième séance comprend Kirsten Baglee et Bryan Green qui  
15 travaillent au Centre des opérations des (inintelligible) opérationnelles.

16 Et maintenant, c'est au responsable de la politique juridique, Krista  
17 Smith, pour lancer le bal.

18 **--- SESSION DE PETIT GROUPE - PREMIER RÉPONDANTS:**

19 **Me KRISTA SMITH:** Je suis là avec l'équipe de Recherche et  
20 politiques. Lors des procédures publiques, vous avez été... vous m'avez vue animer  
21 des séances en tables rondes. Aujourd'hui, je vais animer un différent genre de  
22 séances, c'est ce qu'on appelle une séance en petits groupes.

23 Les séances en petits groupe sont semblables à des tables rondes,  
24 l'intention étant (inintelligible) aux commissaires et au public de comprendre le contexte  
25 et causes et les circonstances des pertes massives. Par contre, le format et le genre de  
26 renseignements présentés dans les séances en petits groupes sera plutôt différent des  
27 tables rondes. Là où les tables rondes nous offrent l'occasion d'entendre... faire  
28 comparaitre des experts et des leaders éclairés, les séances en petits groupes nous

1 permettent d'entendre parler d'individus avec des expériences directes et rattachées  
2 aux pertes massives et les impacts.

3                               Cela est censé approfondir notre compréhension du contexte de ce  
4 qui s'est passé par l'entremise de discussions animées par des petits groupes  
5 d'individus dans des circonstances semblables qui étaient directement impliqués dans  
6 l'intervention aux pertes massives. Ce que ces individus choisissent de partager vont  
7 fournir un contexte important et des aperçus qui vont au-delà d'un récit purement  
8 factuel de ce qui s'est passé. Ces individus ont un point de vue que nul autre peut  
9 fournir et ils peuvent nous aider à mieux comprendre ce que les faits ne peuvent pas  
10 communiquer : l'expérience humaine.

11                              Précisément, entendre parler des participants aux séances en  
12 petits groupes aidera aux commissaires d'arriver à mieux comprendre l'expérience des  
13 gens des systèmes dans le cas d'intervention en cas d'incidents critiques de ce genre  
14 et de fournir des soutiens et des renseignements aux gens touchés par ces incidents.  
15 Entendre parler de ceux qui ont eu une expérience directe fait partie de l'engagement  
16 des commissaires de porter attention aux dimensions humaines des services et des  
17 politiques afin que les recommandations de la Commission soient autant pratiques,  
18 autant capables d'être mises en œuvre et répondent autant que possible à ceux qui ont  
19 été touchés.

20                             Jusqu'à date, la Commission a entendu parler de plusieurs témoins  
21 associés à l'intervention policière. Dans cette première séance en petits groupes, on va  
22 entendre parler des expériences dans d'autres rôles de premiers intervenants, des rôles  
23 qui sont tout autant importants pour la sécurité et la vitalité de nos collectivités. Il y aura  
24 des paramédicaux et des répartiteurs de Emergency Health Services que l'on connaît  
25 souvent comme EHS, et cet après-midi nous entendrons parler des superviseurs des  
26 répartiteurs à la STO, la station des transmissions des opérations, le matin du 19 avril  
27 2020.

28                             Alors maintenant, passons... je vais vous expliquer le format des

1 séances en petits groupes. Comme ce sera le cas pour chacune des séances en petits  
2 groupes, celle d'aujourd'hui sera animée par moi-même et je vais poser une série de  
3 questions ouvertes et chaque participant peut répondre. Dans l'ensemble, le même  
4 genre de questions sera posé dans chacune de nos séances de groupes.

5                   Alors, nous vous rassemblons tous les quatre ici aujourd'hui afin  
6 qu'on puisse entendre parler de vos expériences en tant qu'individu et en tant que  
7 membre d'une organisation plus large.

8                   Le format de ces séances, sa structure, en fait, est telle que vous  
9 aurez chacun une occasion de contribuer à chacune des questions. Je vais poser une  
10 question et chacun d'entre vous, vous aurez l'occasion de répondre à cette question.  
11 Vous pouvez choisir de ne pas répondre à une question, c'est comme vous voulez.

12                   Lorsque c'est votre tour de parler, il n'y a personne qui va vous  
13 interrompre. Comme entendu, j'interviendrai si on perd le fil de la question ou si on  
14 dépasser sur le temps.

15                   Une fois que chacun de vous s'est exprimé sur la question, il se  
16 peut que je pose la question de nouveau pour faire un suivi de ce que vous avez dit ou  
17 ce que vous avez entendu dire des autres. Si vous n'avez rien à ajouter, il suffit  
18 d'indiquer cela et on passe à la prochaine personne.

19                   En ce qui a trait à discuter l'organisation... le fonctionnement de  
20 votre organisation, on met l'emphase sur votre implication avec l'organisation. S'il y a  
21 des questions sur la politique et la formation de votre organisation, on sera intéressé à  
22 savoir quel rôle qu'ils ont eu pour façonner votre expérience. Alors, ça pourrait être  
23 pertinent de partager ce que cette... vos sentiments quand vous suiviez les politiques  
24 où c'était difficile de réconcilier votre formation avec les circonstances sur lesquelles  
25 vous faisiez face.

26                   Alors, je vais... il y a une ronde de présentations. Si vous pourriez  
27 chacun vous présenter, nous parler un peu de qui vous êtes, vos antécédents, la nature  
28 de votre travail.



1                   **M. JESSE BRINE:** Je m'appelle Jesse Brine. Je suis un  
2 « paramédicaux » en soins primaires à Pugwash avec EHS. Je suis là depuis 9 ans.  
3 J'habite juste à l'extérieur de Pugwash, à Northport, et je suis le chef des services  
4 d'incendie là-bas, je suis le chef du service d'incendie depuis 4 ans et je suis bénévole,  
5 pompier bénévole depuis 15 ans. C'est moi!

6                   **Mme MELANIE LOWE:** Je m'appelle Melanie Lowe. Je suis  
7 paramédicale en soins primaires à Amherst. Je suis avec l'entreprise depuis 5 ans. Je  
8 viens de la région de Wentworth, mais j'habite maintenant à Shediac.

9                   **Me KRISTA SMITH:** Et quel était... c'est quoi un « paramédicaux »  
10 en soins primaires?

11                   **Mme MELANIE LOWE:** Un paramédical en soins primaires, c'est  
12 les étapes initiales de la formation. Il y a quelques différents niveaux, mais soins  
13 primaires, c'est le niveau de base.

14                   **M. JEFF AUCOIN:** Je m'appelle Jeff Aucoin. Je suis originaire de  
15 Cap-Breton. J'habite à Amherst, « paramédicaux » en soins avancés depuis 17 ans  
16 pour agir sur l'étendue, c'était une pratique un peu plus élargie, quelques autres  
17 compétences, davantage. Je suis marié, trois fils et un garçon... un chien, plutôt.  
18 J'aime... j'habite à Amherst, j'aime toutes les activités à l'extérieur. C'est moi!

19                   **M. BRUCE COX:** Bruce Cox, « paramédicaux » en soins  
20 intermédiaires et répartiteur en soins « médicaux » avec EHS. J'ai commencé en 93 et  
21 29 ans plus tard, j'aime encore mon travail. Mon rôle dans un centre des  
22 communications est répartiteur et preneur d'appels pour cette agence-là. Pour d'autres  
23 rôles, j'ai occupé plusieurs postes en fait au sein du service au fil des ans.

24                   **Me KRISTA SMITH:** Étant donné la nature de vos... que... étant  
25 donné que vos rôles peuvent être difficiles, je me demande si vous pouvez partager  
26 pourquoi vous faites ce genre de travail et qu'est-ce qui vous apporte le plus de  
27 satisfaction en ce qui a trait à ce travail-ci.

28                   **M. JESSE BRINE:** Moi, j'ai commencé en tant que pompier

1   bénévole et c'est là où j'ai été introduit au domaine des premiers intervenants. J'ai  
2   appris certaines habiletés et pour aider les gens et j'ai appris, cela m'encourageait de  
3   faire des formations plus avancées. Quand j'ai cru que c'était le moment de le faire, j'ai  
4   pris mon cours de paramédical, j'ai commencé à travailler ici en Nouvelle-Écosse.  
5   Finalement, je cherche à avoir les compétences dont les gens dépendent et c'est pas...  
6   le public dans son ensemble ne dispose pas de ces compétences-là, et ça, ça  
7   m'encourage, ils ont besoin de mon aide et j'ai l'ensemble des compétences qui  
8   peuvent leur aider.

9                   **Me KRISTA SMITH:** Merci.

10                  Mélanie?

11                  **Mme MELANIE LOWE:** Ma famille était impliquée en tant que  
12   paramédicaux quand... dès ses origines. Mon père y était en fait. Quand j'ai terminé à  
13   l'école secondaire, il m'a... je voulais apprendre cette profession, mon père m'a  
14   fortement découragée de le faire, mais 20 ans plus tard, j'ai décidé de rejoindre les  
15   bancs d'école pour contribuer à ma collectivité. J'avais été dans le secteur public, j'étais  
16   propriétaire de ma propre entreprise, je sentais que je ne faisais pas autant que j'aurais  
17   pu et je ne savais pas si je voulais rentrer dans le service des correctionnels, des forces  
18   policières ou EHS, mais tout le monde à qui j'ai parlé avec, qui étaient paramédicaux,  
19   ils parlaient en bien des gens avec qui ils parlaient. Ça, c'est ce qui me garde en poste,  
20   les gens avec qui je travaille sont vraiment génial.

21                  **M. JEFF AUCOIN:** Qu'est-ce qui m'a attiré? Je ne sais pas. J'avais  
22   pris un cours de soudure et j'avais été impliqué dans fabriquer... la fabrication de  
23   bateaux. Éventuellement, j'ai accédé à l'École des soins paramédicaux, et finalement  
24   j'ai toujours aimé aider les gens et c'est une belle récompense si on aide juste les gens  
25   de sortir de la maison, aider avec les soins palliatifs ou aider la famille qui fait le deuil  
26   d'un être qui leur est cher. Il y a tellement de différentes façons qu'on peut aider les  
27   gens de façon géniale et les rétroactions que nous recevons est toujours... c'est une  
28   belle récompense.

1 **Me KRISTA SMITH:** Bruce?

2 **M. BRUCE COX:** On veut aider les gens. On veut faire... apporter  
3 une différence, faire une différence, que ce soit au niveau de la collectivité ou ailleurs.  
4 C'est pourquoi on se lance dans ce métier. J'enseignais les premiers soins pour la  
5 compagnie des ambulanciers, et après, le propriétaire nous a un peu obligés de  
6 prendre des cours sur les soins paramédicaux, alors ça fait plusieurs années. Je suis  
7 content de le faire. C'est le fait d'être à l'extérieur en fait, maintenant je faisais l'intérieur,  
8 mais j'aide les personnes. Chaque journée est différente, on n'est pas sûr qu'est-ce  
9 qui... qu'est-ce qu'on va voir et c'est cette nouveauté-là qui fait que ça garde mon  
10 intérêt.

11 **Me KRISTA SMITH:** Alors, une profession de personnes qui  
12 aident. Alors, comme nous passons dans la prochaine série, je vais vous rappeler de  
13 parler lentement et clairement pour nos partenaires en matière d'accessibilité.

14 Oui, maintenant je veux établir la scène avec quelques questions  
15 afin que les gens qui écoutent... pour établir le contexte un peu. Pouvez-vous nous dire  
16 un peu au sujet de votre implication dans l'intervention aux pertes massives les 18 et  
17 19 avril?

18 **M. JESSE BRINE:** Le 18 avril, c'était mon premier quart de travail,  
19 premier quart de travail de deux jours, deux nuits. C'était... j'ai commencé à 6 heures  
20 (18 heures) à Pugwash et je ne suis pas très certain comment on s'est rendus à Truro,  
21 mais voilà, on s'est rendus à Truro. On avait terminé avec un appel à Truro et l'appel...  
22 on a reçu un appel pour Portapique. Nous étions le premier camion qui était affecté,  
23 c'était le seul camion à Truro qui était disponible, et on s'est dirigés dans... vers  
24 Portapique.

25 C'était Code 1, lumières, sirènes, les urgences jusqu'à la scène.  
26 On pouvait voir un agent de la GRC au loin et un autre qui nous a dépassés en rentrant.  
27 Quand nous sommes arrivés à la sortie de Great Village, c'est là où ils nous ont obligés  
28 de mettre une note d'étape : on reste loin de la scène jusqu'à ce que la police s'est

1 assurée que c'est sûr de s'avancer. Notre intention, c'était de faire étape alors au bout  
2 du chemin Portapique Beach.

3 C'était la COVID, alors on a (inintelligible) à la caserne de pompiers  
4 à Great Village. On s'est rangés, on a tous enfilé notre équipement de protection  
5 individuelle. Alors, une fois qu'on est partis de la caserne de pompiers de Great Village,  
6 on a vu une voiture de police lentement se diriger vers Great Village. Là, on n'était pas  
7 fortement préoccupés, et on a regardé au loin et on a vu une grande lueur et c'est là où  
8 on a demandé au centre des communications : « st-ce qu'il y avait un incendie dans la  
9 structure? », parce qu'on laissait... on vient de laisser la caserne de pompiers, tous les  
10 camions sont là. C'était à 11 heures de notre côté. « Oui, il dit, ben, ça, c'est la scène. »  
11 C'est là où nous avons décidé de faire étape plus de façon plus éloignée et l'on a fait  
12 étape. Je ne me rappelle plus combien longtemps, pendant combien longtemps, et le  
13 répartiteur a dit que la GRC avait une victime au bout du chemin afin qu'on puisse aller  
14 le chercher.

15 C'était encore... c'était pas clair si la scène était en sécuritaire. On  
16 s'est rendus de toute façon, et là, il y avait une voiture rangée d'un côté de la route avec  
17 un membre de la GRC, deux individus à l'intérieur de la voiture. Le chauffeur, c'était  
18 notre patient, il avait été atteint par balle dans l'épaule gauche, je dirais d'autres  
19 dommages au véhicule. Je devais... j'éprouvais des difficultés pour ouvrir la porte, en  
20 fait. À ce stade-là, y'avait un seul agent de la GRC avec nous, j'ai vu qu'il y en avait un  
21 autre qui marchait vers la scène et y'a un autre qui s'est rangé une fois qu'on est  
22 arrivés. Une fois qu'il est rentré dans le camion, c'est là où les membres de la GRC  
23 étaient à la porte avec une arme pour nous défendre, et là, on l'a traité, on lui a  
24 prodigué des traitements en arrière du camion.

25 On n'est pas restés là longtemps, on a fait ce qu'il fallait faire, et là  
26 on s'est dirigés vers l'hôpital de Colchester à Truro. Et une fois qu'on a quitté les lieux,  
27 je savais que notre centre des communications n'était pas tout à fait certain de ce qui  
28 se passait, il n'y avait pas beaucoup de détails. Personne ne savait. Alors, j'étais sur un

1 canal qu'on utilise où on peut raconter une histoire parce que c'est pas... y'a pas  
2 d'interruption avec les appels de tous les jours. (Inintelligible) c'est le canal tactique, j'ai  
3 donné une brève description de ce que nous savions à l'époque, et là, on a continué  
4 vers Truro avec notre patient. Et une fois arrivés à Truro, on a fait savoir à l'hôpital de la  
5 situation, c'est là où ils ont confiné l'hôpital où les autorités de l'hôpital ont confiné  
6 l'hôpital, fait confiner l'hôpital.

7 Une fois qu'on a quitté l'hôpital, on a resté dans la zone de Truro  
8 pour la couverture et alentour de 3 heures du matin, on est revenus à Pugwash. On a  
9 passé par Wentworth à ce moment-là, rien de suspect à cette instance-là, pendant ces  
10 moments-là. Une fois qu'on est revenus à Pugwash, on a terminé le quart de travail, on  
11 est rentrés au trav... et on est rentrés chez nous.

12 **Me KRISTA SMITH:** Et une de mes questions dès le début de  
13 votre récit, c'était quoi... qu'est-ce que la répartition initiale?

14 **M. JESSE BRINE:** C'était pour une victime atteinte par balle, la  
15 première note que j'ai... je me rappelle avoir lue et c'était un homme de 50 sur un patio  
16 atteint par balle, mais son état était inconnu.

17 **Me KRISTA SMITH:** Avez-vous pu avoir une discussion avec le  
18 répartiteur de EHS?

19 **M. JESSE BRINE:** Ben, d'habitude, s'ils savent quelque chose, ils  
20 le mettraient dans mes notes. Ils ne cachent rien de cette façon-là.

21 **Me KRISTA SMITH:** Merci bien.

22 Melanie.

23 **Mme MELANIE LOWE:** Jeff et moi-même, nous étions le  
24 deuxième camion là-bas. Nous avons été affectés à Truro de New Glasgow à la fin d'un  
25 appel. Jesse et Emily étaient déjà partis. On entendait ce qui se disait sur la radio au  
26 niveau de ce qui se passait. Ils s'imaginaient qu'on allait faire faire... on allait se rendre  
27 là-bas ensuite. Étant donné que Jeff était un « paramédicaux » en soins avancés et  
28 puis il y avait des tirs, des gens atteints par balle, à ce stade-là, ils nous ont dit de nous

1 pointer vers cette direction-là, ils ont dit de faire étape au chemin East Montrose.

2 J'avais été sur le canal tactique, je connaissais le milieu et je savais  
3 que quelque chose sur le chemin Portapique Beach. On a discuté, c'était probablement  
4 pas une bonne place, c'est très près en fait, alors ils nous ont donné la capacité de faire  
5 notre propre choix et d'aller ailleurs. On a pris du recul. Là, où nous étions, on pouvait  
6 voir les incendies, on est restés là pendant un instant. Éventuellement, ils nous ont dit  
7 qu'il était sécuritaire de s'avancer, qu'il y avait un autre patient, pas de blessure  
8 évidente, et on est rentrés à l'entrée du chemin Portapique Beach.

9 Quelques agents de la GRC avec des armes évidemment sont  
10 sortis, ils ont mis cette dame-là dans l'arrière du camion très rapidement. On n'était pas  
11 prêts pour ce qu'on a vu, on pensait qu'on allait dans une zone d'étape et que  
12 quelqu'un allait être... on allait sortir cette personne-là. C'était pas ça. On a mis la  
13 personne directement, ils ont fermé la porte, ils m'ont dit : « Allez, allez-y, allez-y. » Et  
14 là, on s'est rendu compte c'est clair qu'on n'est pas dans un endroit où on devrait être.

15 Alors, on a apporté le patient dans un autre emplacement, on a fait  
16 l'évaluation, il n'y avait pas de blessures, elle ne pouvait pas être transportée à l'hôpital,  
17 elle voulait être avec sa famille, alors on a pris contact avec sa famille et on s'est  
18 arrangés pour qu'elle vienne la chercher. On a fait savoir aux communications qu'il y  
19 avait une instance de non-transport, que le patient n'avait pas besoin de soins  
20 médicaux. On lui a expliqué...

21 **INTERPRÈTE:** Inaudible.

22 **Mme MELANIE LOWE:** ...alors on a fait étape dans cette zone-là  
23 pendant assez longtemps...

24 **INTERPRÈTE:** Un autre commentaire inaudible.

25 **Mme MELANIE LOWE:** ...et nous étions très prêts des incendies.  
26 Il y a juste un champ qui nous séparait de ce qui se passait. Je pense que lui a fait des  
27 arrangements et fait des appels. Aussi, on a appris que beaucoup, beaucoup de nos  
28 autres... une bonne part... plusieurs de nos autres membres du personnel étaient à la

1 caserne des pompiers de Great Village, alors on s'est rendus là-bas. Nous étions là  
2 pour la plupart de la soirée, nous étions là à cet emplacement-là pendant très  
3 longtemps. On a vu l'équipe GTI arriver, bien sûr. L'équipe de LifeFlight est venue ainsi  
4 que notre camion d'Antigonish.

5                   On a reçu le dossier du premier patient et j'avais reçu un appel d'un  
6 agent de la GRC qu'il y avait eu beaucoup de discussions sur la radio, qu'elle devait...  
7 que je transmette un message, qu'elle nous avait envoyé des surveillants. À ce stade-  
8 là, on s'est préparés, on avait communiqué le message à l'agent de police qui était là.

9                   Et un des agents de la GRC est venu dans un véhicule, un véhicule  
10 ordinaire avec quatre enfants. On a mis les quatre enfants en arrière de notre  
11 ambulance. Un des paramédicaux du camion d'Antigonish est rentré en arrière avec  
12 moi et un des membres de la GRC et on a continué de faire une évaluation avec les  
13 enfants. Ils ont dit ce qui s'était passé avec eux. On a pris beaucoup de temps avec tout  
14 ça étant donné la nature de l'appel, on les a laissés dire ce qu'ils devaient dire, on a fait  
15 les évaluations lentement. On avait fait... on les a nettoyés un peu, ils avaient du sang  
16 en fait sur certains d'entre eux.

17                   On a passé les... on les a transportés à l'hôpital de Colchester, on  
18 a séparé les enfants par famille, nous avons gardé une famille et l'autre famille est allée  
19 dans l'hôpital dans le camion de Antigonish. Les deux avaient... nous avions... à bord,  
20 il y avait également des agents de la GRC pendant le deuxième appel, non pas le  
21 premier, mais pour le deuxième. On a fait le transport vers l'hôpital. Alors, on a  
22 communiqué avec les urgences pour leur faire donner un certain sens de qu'est-ce qui  
23 s'en venait et j'ai cherché à préparer les enfants pour ce qui allait se passer à l'hôpital  
24 parce que je savais que les travailleurs « sociaux » et qu'ils recevraient beaucoup les  
25 mêmes questions. Leur famille allait arriver, on voulait les préparer pour ça.

26                   Nous sommes arrivés aux urgences, on était suivis par les  
27 urgences... euh, la GRC par entrant. On a fait savoir au personnel qu'est-ce qui se  
28 passait. Ils n'étaient pas complètement au courant de tous les détails encore non plus,

1 alors on leur faisait savoir qu'est-ce qui s'était passé. On a transféré la garde, la prise  
2 en charge, et on les a transférés vers les médecins et les infirmières, et on est revenus  
3 pour documenter ce qui s'était passé.

4 Notre superviseur n'est pas arrivé. On se demandait, étant donné  
5 la nature de l'appel, on se demandait... on n'avait jamais fait affaire avec ça  
6 auparavant, alors pour bien documenter, on ne savait pas quoi faire. Le superviseur  
7 n'avait rien vécu comme ça auparavant non plus, alors on a terminé ça, on a offert de  
8 se rendre là-bas, on savait qu'on était déjà exposés, on savait qu'il y avait davantage de  
9 gens qui allaient sortir, on ne savait (inintelligible) à ce stade-là. On commençait à  
10 comprendre la gravité de la situation, mais on ne comprenait pas encore tout à fait,  
11 alors ils ont dit qu'ils enverraient des...

12 **INTERPRÈTE:** Commentaire inaudible.

13 **Mme MELANIE LOWE:** ...et là, nous sommes revenus à Amherst  
14 pour se ravitailler. Alors, on a fait savoir aux gens de nos collègues à Amherst, c'est un  
15 peu ce qui se passait.

16 Voilà, c'est la version courte de ce qui s'est passé.

17 **Me KRISTA SMITH:** Désolée pour la qualité de l'audio. Il y avait  
18 quelques termes que vous avez utilisés que je veux juste m'assurer que tout le monde  
19 comprend ce que c'est. Vous aviez mentionné « ERT », c'est le Groupe tactique  
20 d'intervention, c'est ça l'équipe de la GRC?

21 **Mme MELANIE LOWE:** Oui.

22 **Me KRISTA SMITH:** Vous avez mentionné LifeFlight. C'est quoi?

23 **Mme MELANIE LOWE:** C'est une division de EHS, y'a une équipe  
24 est des paramédicaux en soins critiques. C'est appelé le CC-1, ça ressemble à une  
25 caserne de pomp... un camion de pompiers, mais c'est une ambulance plus grande, ils  
26 peuvent traiter davantage, plus de médicaments, un ensemble de compétences élargi  
27 comparé à nous, c'était de garde. D'habitude, c'est un hélicoptère ou un aéronef à  
28 voilure fixe, mais quand la météo ne le permet pas, ils doivent envoyer ça, alors ils ont



1 envoyé ça à Great Village.

2 **Me KRISTA SMITH:** Et Jeff a dit en rentrant qu'il avait accédé via  
3 la radio aux urgences, il a envoyé une communication radio aux urgences.

4 **Mme MELANIE LOWE:** D'habitude, le paramédical en arrière  
5 communique avec l'hôpital pour leur dire qu'est-ce qui s'en vient, mais on avait une  
6 communication, il dit : « Voulez-vous que moi je fasse ça? », afin que je n'aie pas  
7 besoin de parler devant les enfants au niveau de la nature de ce qui se passait. Alors,  
8 c'est qui qui a fait cela pour moi. Ça, c'est utile.

9 **Me KRISTA SMITH:** Ça, c'est utile. Également, vous mentionnez la  
10 salle des dossiers.

11 **Mme MELANIE LOWE:** Il y a une salle ou une maison, on dure  
12 20 minutes de faire le compte rendu à la fin d'un appel. On est censés envoyer ces  
13 renseignements-là à l'hôpital et leur revenir au service pour être prêts pour le prochain  
14 appel.

15 **Me KRISTA SMITH:** Et vous avez dit que vous avez vu votre  
16 superviseur là-bas?

17 **Mme MELANIE LOWE:** En fait, c'est notre superviseur ce soir-là  
18 était sur les lieux à Great Village, mais il y avait un superviseur de garde provincial,  
19 alors il a arrêté à l'hôpital pour voir s'il y avait quelque chose qu'il pouvait faire pour  
20 nous.

21 **Me KRISTA SMITH:** Merci.

22 Donc, Jeff, je ne sais pas si on a besoin de vous passer le micro,  
23 on va voir si ça marche.

24 **M. JEFF AUCOIN:** Oui.

25 Donc, vers 10 heures, il s'est passé la même chose. J'étais en train  
26 de surveiller, j'écoutais et j'avais appris qu'il y avait des tirs. Donc, nous avons une  
27 espèce d'ordinateur sur lequel on voyait les appels, donc on essayait de... on se  
28 préparait, et donc, on a compris, on était prêts à partir lorsqu'il était question de nous

1 répartir une fois la... donc, voilà, on se préparait, on n'était pas très loin des lieux, donc  
2 ils ont demandé à ce qu'on soit là sur Portapique Beach Road, donc était assez proche  
3 là, on n'est pas loin, on était vraiment près. Donc, on est restés un petit peu en arrière.  
4 Nous avons stationné sur l'allée du garage, pratiquement à 1 kilomètre de Beach Road  
5 à Portapique. Donc, comme il a dit, une fois qu'on est arrivés là-bas, il était évidemment  
6 trois maisons, trois bâtiments qui étaient en feu, donc on a attendu là-bas parce qu'on  
7 avait vu des flammes, on est restés là-bas.

8                               Donc, c'était tout nouveau pour nous. Il y avait la COVID aussi,  
9 c'était tout à fait nouveau, on se posait des questions pour déterminer si les patients  
10 étaient positifs, s'ils avaient contracté le COVID ou pas, et donc, on se posait des  
11 questions à ce sujet. Ensuite, on nous a envoyés et une fois qu'on nous a renvoyés, et  
12 qu'on était sur les lieux, nous avons baissé notre fenêtre, et donc, on était en train de...  
13 pour pouvoir passer justement, on baissait la tête, et donc on essayait de voir qu'on  
14 pouvait passer. Donc, comme je l'ai dit, on était très près, on devrait... on n'aurait pas  
15 dû être envoyés là-bas parce que... donc, c'était exigé par la police, mais parfois,  
16 lorsque c'est la GRC qui le demande, c'est faisable, on peut le faire. Donc, nous  
17 sommes retournés à notre lieu là où on était rassemblés.

18                               Ensuite... donc, comme je l'ai dit, elle était juste sous le choc, la  
19 dame, elle n'était pas blessée, mais elle était sous le choc, et puis on avait contacté sa  
20 famille pour qu'elle vienne la récupérer. Et donc, il y avait le grand champ de bleuetière  
21 juste face à nous, et on voyait les feux. Donc, s'il était à pied, parce que ça semblait  
22 qu'il était à pied, on ne le savait pas, et donc, lorsqu'on regardait, notre équipe était en  
23 train de regarder sur la carte en utilisant le GPS pour qu'on puisse voir s'il était plus loin  
24 par rapport à où on était.

25                               Donc, notre superviseur qui était de veille essayait d'aider si jamais  
26 on avait besoin d'autres ressources ou d'autres choses, et parfois des choses un peu  
27 spéciales comme, par exemple, une retraite physique là, donc ce genre de procédures  
28 un peu spéciales, donc on lui a parlé à ce superviseur de veille et il était... il nous posait

1 la question où est-ce qu'on était, il a dit : « Vous êtes seuls ou...? » On a dit : « Oui,  
2 mais y'a la GRC ici avec nous. » Donc, à un certain moment, c'était un peu bizarre, il a  
3 dit : « Vous avez de la GRC avec vous? » Et : « Vous devez faire marche arrière. » Et  
4 on a dit... donc, il a essayé justement de faire notre aire de rassemblement à Great  
5 Village.

6                                   Donc, il y avait des pompiers sur place, il y avait quelques points  
7 qui étaient établis, qui étaient installés, donc ç'a pris comme une heure avant l'arrivée  
8 de l'équipe, mais à ce moment-là, on nous a notifiés qu'il y avait quelques décès,  
9 quelques victimes, donc y'a deux groupes d'enfants dont les parents ont été tués. Donc,  
10 on a attendu, comme je l'ai dit, d'autres agents, d'autres groupes de la GRC qui  
11 venaient et lorsqu'on a vu l'équipe, on s'est dit, mais c'est plus grave que l'on pensait là,  
12 finalement, la situation. Lorsque... parce que nous n'avons jamais participé à quelque  
13 chose pareil là, on n'a jamais été impliqués dans une chose qui ressemblait à ça.

14                                   Donc, éventuellement, comme l'un des officiers l'a dit, ils ont  
15 ramené les quatre enfants dans le véhicule. Je me suis dit, on va commencer avec eux  
16 d'abord. Donc, on les a installés, on a vu si tout était clair avec eux, s'ils n'avaient rien,  
17 et j'étais au-devant, donc comme je l'ai dit, nous avons justement réparti les enfants par  
18 famille, ç'a été fait par la GRC, et ensuite, lorsqu'on conduisait, les enfants, tout ce  
19 qu'ils ont vu, tout ce qu'ils ont entendu, ils l'ont dit, et c'était dur de les entendre, qu'il y  
20 avait autant d'enfants.

21                                   Donc, y'avait rien de suspicieux [sic] à ce moment-là. On a été à  
22 l'hôpital, y'a d'autres officiers qui étaient là-bas pour garder justement les lieux, c'était  
23 fermé, c'était en confiné. Donc, comme Melanie l'a dit en (inintelligible)... ont pris les  
24 enfants à l'hôpital, mais ils ne savaient pas l'ampleur des dégâts. On a mis les enfants  
25 dans la salle, ils ont été pris en charge par les travailleurs sociaux, par n'importe qui qui  
26 était sur place qui pouvait les aider.

27                                   Et c'est... notre superviseur était là voir si on avait besoin de quoi  
28 que ce soit, on a pris des cafés aussi, donc nous avons terminé notre quart de travail,

1 et une fois qu'on est retournés à Amherst, nous avons terminé notre quart de nuit, donc  
2 c'était sûr... on s'est assurés que... mais ça se passait encore, c'était... ça ne s'est pas  
3 arrêté ce qui se passait.

4 **Me KRISTA SMITH:** OK. Merci.

5 Donc vous, ce sont des moments différents, n'est-ce pas?

6 **M. BRUCE COX:** Oui, bien sûr. Moi, je commence à 6 heures du  
7 matin. Quand j'ai joint mon quart de travail, j'étais affecté pour justement la prise  
8 d'appels par 9-1-1 pour apprendre les personnes qui étaient blessées, donc nous avons  
9 eu des histoires, on a appris par l'équipe de la nuit qu'il y avait des... qu'il y avait eu une  
10 fusillade, qu'il y avait des gens qui ont été tués, mais il y avait un minimum d'information  
11 qui arrivait. Bon, d'accord, ça n'a... ça n'augure rien de bon, mais on ne savait pas si  
12 c'était fini, on ne sait pas qu'est-ce qui s'est passé, qu'est-ce qui s'est passé pour ce qui  
13 est des opérations de la journée. On n'en savait pas trop. On faisait notre travail et  
14 attendait le matin quand ça... notre équipe était sur place, et d'ailleurs, ils étaient de  
15 retour à la base de l'aéroport lorsque j'ai commencé. Donc, l'équipe de jour a eu le  
16 rapport de l'équipe de la nuit par rapport à ce qui s'est passé, qui était sur les lieux,  
17 mais on ne sait pas qu'est-ce qu'on leur a dit, mais il y avait des rapports plus détaillés  
18 que les rapports que nous avons reçus.

19 Donc il était question de retourner à Truro pour être à l'hôpital, pour  
20 trouver les patients et les paramédicaux aussi pour les transporter. Les transporter à  
21 travers la province. On leur a dit qu'aujourd'hui, vous n'aurez pas... il n'y aura pas  
22 d'appui... je veux dire, vous n'allez pas voler, il n'y aura pas d'appui aérien. Vous allez  
23 attendre jusqu'à nouvel ordre ou jusqu'à nouvelle notification. Donc personne n'était  
24 comme inactif, parce qu'on ne savait pas qu'est-ce qui se passait. Ça continuait et les  
25 répartitions d'appels continuaient, et il y a des choses qui se passaient dans le comté  
26 de Colchester, il y a les policiers de Halifax qui étaient impliqués et aussi qui  
27 participaient à l'opération.

28 Donc le matin j'ai pris un appel de quelqu'un qui était... j'ai appris,

1 quelqu'un qui était décédé sur l'allée du garage. Donc à ce moment-là, je pense qu'on  
2 savait que quelque chose s'est passé, qu'il se passait des choses, mais il nous  
3 manquait quand même des pièces des informations, parce qu'on les prenait de la part  
4 des médias, des sociaux... des médias sociaux, de ce que les gens rapportaient et  
5 donc, on est les premiers qui avons pris la personne qui était décédée sur l'allée du  
6 garage, on lui a pris un... on lui a pris une couverture. Moi-même, j'étais en première  
7 ligne ce jour-là et donc dans ce cas, c'était comme insurvivable [sic], donc parce qu'on  
8 ne pouvait rien faire. Donc on a pris cette personne on a demandé à la personne de ne  
9 pas couvrir la personne décédée par la couverture, de rester à l'intérieur de la maison  
10 et d'attendre ce que la police va dire. Et qu'on lui a dit : « On va vous appeler lorsqu'on  
11 sera en mesure de sortir et lorsque vous pourrez être en mesure de sortir voir la  
12 police. »

13                                   Donc c'était correct là, ensuite nous avons eu des discussions, en  
14 train de savoir « mais qu'est-ce qui se passe ? » On se posait des questions parce qu'il  
15 n'y avait aucune information qui arrivait. Il y avait juste... parce que là où on travaille, on  
16 n'a pas déjà accès aux réseaux sociaux. Donc on essayait de savoir qu'est-ce qui se  
17 passe, qu'est-ce qui a dû se passer. Deuxième appel que j'ai pris, peut-être une demi-  
18 heure après, un conducteur qui a trouvé des véhicules avec des fenêtres de... qui  
19 étaient cassées, avec des personnes sur les sièges, qui avaient l'air d'être décédées.  
20 Ou qui avait l'air d'avoir été touchées par des balles, des véhicules endommagés, sur le  
21 bord, le bas côté de la voiture... et donc, c'était très violent à décrire. Et donc, on devait  
22 déterminer la personne, c'est-à-dire pour leur demander de continuer à conduire, de ne  
23 pas s'arrêter et je pense que... je sais qu'il y avait un véhicule de police qui n'était pas  
24 loin. Et à ce moment-là, j'étais en train de spéculer, parce qu'au fur et à mesure que  
25 j'apprenais plus d'information par le 9-1-1 que « voilà ce qui se passe », il a dit « oui,  
26 c'est ça qui se passe. » Donc on était en train d'avoir nos discussions privées entre  
27 nous et on demandait à la personne de continuer à conduire, de ne pas s'arrêter, parce  
28 que la personne ne savait pas pourquoi on lui demandait ça, mais il a fait, il a suivi les

1 orientations, il est venu voir l'équipe et là, on lui a dit « OK, vous pouvez vous arrêter et  
2 leur parler, une fois que vous avez vu les gens sur la route. » Et donc on a dit :  
3 « Laissez vos mains visibles, suivez les instructions directes de cette personne lorsque  
4 vous êtes face à la police. » Et bien sûr, au fur et à mesure qu'on avait les appels, on  
5 avait plus de personnes, on apprenait qu'il y avait plus de personnes qui étaient tuées.  
6 Donc on spéculait « mais qu'est-ce qui se passe pour les personnes ? » Mais on n'a...  
7 du coup, il n'y avait plus d'appels après, donc il y avait... c'était le confinement,  
8 personne ne pouvait sortir ou entrer. C'était toujours en prévention, les ambulances  
9 pour le quart de jour, on leur a demandé de ne pas quitter les lieux, même pas d'aller  
10 prendre un café, de rester sur place et d'attendre, point à la ligne. On ne savait pas  
11 pourquoi on leur disait ça, à toutes les équipes, mais : « N'y allez pas, restez là où vous  
12 êtes, ne bougez pas jusqu'à ce que vous receviez d'autres instructions. » On a pensé  
13 que c'était une bonne idée, parce que ne sachant pas ce qui se passait exactement,  
14 donc on ne savait pas quoi faire, on ne savait pas où leur demander d'aller.

15                   Donc la matinée était passée comme ça et apparemment bon,  
16 environ quelques jours plus tard, ils ont dit 8 h 25... c'est à 8 h 25 que notre centre a  
17 appris qu'il y avait un véhicule de police dans lequel il y avait une personne qui était  
18 impliquée et qui était la cause de toutes ces victimes. Donc il était question bien sûr de  
19 répartir, de prendre des appels. C'était ça, ce qui s'est passé. Ce n'était pas donné à  
20 nous directement comme une information, mais on apprenait au fur et à mesure. On  
21 savait qu'il y avait des changements, mais on n'avait aucune idée, mais c'est comme ça  
22 qu'on a appris. C'est vrai que notre imagination a été plus loin, on a pensé, on s'est dit  
23 « peut-être que c'est un policier qui a fait ça. » Mais on ne savait pas ce qui se passait,  
24 on essayait de se maintenir, de se retenir, de continuer à faire notre travail, parce qu'il  
25 se trouve qu'on avait du travail à faire, qu'il y avait des victimes dans les environs.

26                   Et donc, on était en attente de savoir qu'est-ce qui se passe, je  
27 reçois des textos de mon fils avec la photo de la voiture de police en feu. Je ne savais  
28 pas ce qui se passait et mon fils m'a dit « c'est les médias qui disent ça. » J'ai dit

1 « d'accord, bon d'accord. » Mais on ne sait pas si c'est vrai, si c'est faux, mais on n'est  
2 pas en mesure de prendre aucune décision, jusqu'à ce que nos gestionnaires des  
3 ressources prennent les décisions, parce qu'on ne savait pas ce qui se passe, on ne  
4 savait pas ce qui se passait. Notre premier souci, c'est de ne pas se mettre en danger  
5 et, parce qu'on ne savait pas ce que c'était le... le danger. Et les défis, ou les  
6 dommages, on ne savait pas. Donc le matin on nous a dit que les choses  
7 s'éclaircissaient un peu plus, qu'il était question pour nous de reprendre nos opérations,  
8 mais OK, qu'est-ce qui est clair, qu'est-ce qu'on sait, qu'est-ce qu'on fait ? Et donc on  
9 avait... c'était toujours très vague. Donc à ce moment-là, on était en attente.

10 **Mme KRISTA SMITH:** D'accord j'ai une... je voudrais... parce que  
11 j'essaie d'avoir une image dans ma tête de tout ça, donc je veux clarifier ce point. Donc  
12 au bureau de répartition du... combien de personnes étaient sur place ?

13 **M. BRUCE COX:** Ce matin, il y avait quelque huit personnes, plus  
14 les superviseurs. Donc il y en a plus qui sont venus plus tard dans la matinée. Je pense  
15 que les superviseurs étaient en train de nous appeler et de nous dire « Revenez au  
16 travail. » Donc deux étaient venus, s'étaient présentés et toujours est-il qu'eux-mêmes  
17 ils ne savaient rien. C'est vrai qu'ils étaient confinés, mais on leur a demandé de venir.  
18 Donc ils sont venus et toujours en ignorant ce qui se passait. Donc les personnes,  
19 toujours étaient en train de discuter, de dire qu'est-ce qui se passait, de se poser des  
20 questions, de parler : « Mais on ne sait pas. Qu'est-ce que vous savez, qu'est-ce qu'on  
21 en sait ? »

22 **Mme KRISTA SMITH:** D'accord, ça aide ça, à comprendre. On va  
23 faire un autre tour de table pour vous donner l'occasion d'ajouter quoi que ce soit que  
24 vous aurez voulu ajouter, que vous n'avez pas ajouté depuis le début, ou de parler de  
25 n'importe quoi qui vous est revenu à l'esprit en écoutant les autres parler justement.  
26 Oui ?

27 **Mme MELANIE LOWE:** C'était très bizarre lorsqu'on avait quitté  
28 l'hôpital, lorsque tout était confiné. Il n'y avait pas de présence policière sur place et

1 bon, il y a des personnes qui savaient ce qui se passait et des enfants, ayant appris de  
2 l'histoire sur la base de ce que les enfants nous ont dit, que cette personne avait quitté  
3 la maison et qu'elle était revenue, donc je me dis, est-ce qu'il était question de se  
4 préoccuper, peut-être qu'il était à l'intérieur de l'hôpital. Ils avaient la sécurité, l'équipe  
5 de sécurité sur place, à l'hôpital, ils ont fait du bon travail, mais ils n'avaient pas les  
6 ressources que la GRC avait. Ça, ça m'a vraiment frappé, j'avais trouvé que c'était très  
7 bizarre.

8 **M. JEFF AUCOIN:** Oui, lorsqu'on a appris tous les détails de  
9 l'incident, tous les détails de ce qui a dû se passer, donc si c'était un officier ce gars  
10 dans le véhicule, on ne savait pas où est-ce qu'il était. Voilà, c'était ça, on ne savait  
11 pas.

12 **M. BRUCE COX:** Oui, là on parle des appels et les appels arrivent  
13 tous les jours, mais ce n'était pas inhabituel. Le cour d'écart... ce n'était pas inhabituel.  
14 Nous avons mis à jour, bien sûr nous avons gardé informés au fur et à mesure du  
15 maximum qu'on a pu, sur la base des informations que vous recevez, dans notre cas.  
16 Mais comme je l'ai dit, on avait réalisé que peut-être qu'on savait... on n'avait pas à leur  
17 dire, parce qu'on n'en avait pas appris davantage.

18 **Me KRISTA SMITH:** D'accord. Maintenant, nous allons passer à  
19 notre deuxième question, qui est une question qui fait suite à la première. Pouvez-vous  
20 partager avec nous qu'elle est la partie la plus dure pour vous pendant cette perte  
21 massive.

22 **M. JESSE BRINE :** Je pense que la partie la plus dure c'était le  
23 jour suivant, lorsque je suis parti au travail. J'avais aucune idée de ce qui se passait  
24 tout au long de la journée. Je suis partie à la maison, j'ai dormi, pour justement me  
25 préparer pour le quart de nuit suivant. J'avais reçu mon courriel de la part du travail,  
26 comme tout le monde l'a fait. On nous a demandé de rester à la base. La personne était  
27 là.

28 C'était pas bizarre non plus. Il était question d'aller travailler. Et



1 vers midi, je vois un message me dire que t'es bon à partir? J'ai dit d'accord, d'accord,  
2 je vais y aller. Ensuite j'étais au travail cette nuit-là, et un partenaire à moi est venu et  
3 m'a dit : As-tu entendu qu'est-ce qui s'est passé? J'ai dit : Non, j'ai aucune idée, qu'est-  
4 ce qui se passe? Elle m'a dit : Il s'est déplacé, il a tué des gens, il était pas loin d'ici en  
5 plus. J'ai dit : ah oui? Et j'ai appris à 10 minutes avant mon quart. J'ai tout appris à la  
6 fois.

7 J'étais là pour aller travailler un deuxième quart de nuit. Donc  
8 beaucoup d'informations, des informations pareilles avant d'aller travailler. C'était  
9 vraiment le plus dur moment. Parce qu'après coup, après ça, j'ai été... j'ai appelé à  
10 Wallace, qui est le village d'à côté, et là, j'avais compris ce qui se passait, ce qui se  
11 passait dans le coin. Et je sais que c'était le moment de faire de mon mieux, par rapport  
12 à ce que je faisais auparavant.

13 Après des appels pareils, il était question de prendre plus de  
14 temps, voir qu'est-ce que c'était de ma situation. Aussi pour ce qui est de ma sécurité  
15 par rapport au lieu.

16 Ensuite, sur... il était là, il était là à rôder dans les environs. Le  
17 suspect était là, il était juste en ville.

18 Donc, c'était le moment le plus dur, là, ou la chose la plus dure. On  
19 était en alerte pratiquement tout le temps.

20 **Me KRISTA SMITH** : Et lorsque vous êtes par votre formation pour  
21 devenir paramédical, est-ce qu'ils vous enseignent des choses pour lesquelles il faut  
22 songer pour rester en sécurité?

23 **M. JESSE BRINE** : Ils disent toujours pour les scénarios, est-ce  
24 que la scène est sécuritaire? On le dit à haute voix. Ils ne nous enseignent pas  
25 comment, quoi, qu'est-ce qu'on doit rechercher en conduisant vers l'appel? Qu'est-ce  
26 qu'on doit faire? Je pense que ce genre de chose là est plutôt limité au niveau de notre  
27 formation.

28 Ils nous disent qu'il faut savoir qu'on est sécuritaire. Mais si

1 finalement est-ce que votre patient à un couteau? Lorsqu'un membre de la famille qui  
2 est fâché, est-ce que quelque chose qui va tomber sur vous, ou allez-vous tomber  
3 dedans, dans quelque chose?

4 Vous avez un accident d'auto, est-ce qu'il y a un incendie? Rien  
5 comme ça.

6 **Me KRISTA SMITH** : D'accord, merci.

7 Pouvez-vous partager avec nous quelle étape, ce qui avait de plus  
8 difficile pendant votre implication pendant les pertes massives.

9 **MME MÉLANIELOWE** : Évidemment, le premier que nous avons  
10 fait, lorsque nous avons arrivé à l'entrée du chemin de Portapique Beach, l'agent de  
11 police de garde... pardon... il a mis la personne à l'arrière de notre ambulance. C'était  
12 un ami proche, en fait. Comme au fil du temps, ce soir-là, évidemment beaucoup de  
13 préoccupation pour elle et sa sécurité. Cela a changé notre amitié de façon  
14 considérable, significative.

15 Et l'autre élément, c'est les enfants. C'est ça qui est le plus difficile,  
16 franchement. Ils étaient très francs, au niveau de ce qu'ils avaient vu. Ils ne  
17 comprenaient pas encore ce qui s'était passé, d'après moi. C'était comme si c'était pas  
18 encore vrai, à ce stade-là.

19 Jeff et moi on était dans le camion, la Covid était tout nouveau, on  
20 était, c'était tout nouveau pour porter des masques. J'ai dit, j'ai sûrement dit : quoi?  
21 Quoi? Plusieurs fois. Mais les enfants ont décrit avec grands détails, d'une minute à  
22 l'autre ce qui s'était passé, et comment ils s'étaient rendus d'une maison à l'autre, et ce  
23 qui s'était passé, et les choses qu'ils avaient vues, et comment leur maison avaient été  
24 incendiée, les gens qui avaient été atteints par balle, les gens étendus par terre devant  
25 chez eux.

26 C'était vraiment une surcharge d'informations en partant. J'ai réussi  
27 à garder mes facultés pendant des jours, mais je ne me rendais pas compte ça allait  
28 mal. Avoir un impact sur moi, à l'époque, certainement.

1 Y a rien qu'un enfant devrait voir, vivre, connaître. J'ai plus de  
2 difficulté en ce moment, quand je reçois... maintenant, quand je reçois plus de  
3 renseignements. C'est ce qui est le plus difficile pour moi.

4 À la zone d'étapes où on avait été chercher les hôpitals (sic) et on  
5 avait été pour diviser, séparer les enfants, cette pauvre femme qui était venue là pour  
6 se porter bénévole, elle n'avait aucune idée de ce qui se passait. (Inintelligible) derrière  
7 l'ambulance, essayer de faire rentrer les enfants aussi vite que possible.

8 « Non, ça va, je vais vous faire savoir s'il y a quelque chose ». On a  
9 ouvert les portes, nos parents sont tous morts, et je me rappelle, son visage tombait, à  
10 cette pauvre dame, d'apprendre c'est comme ça que ses amis sont morts.

11 C'était plutôt surréel, oui. Ce genre de chose là, ça me hante. Cet  
12 appel-là, et cette partie-là de l'appel était difficile.

13 **Me KRISTA SMITH** D'accord, merci!

14 Jeff?

15 **M. JEFF AUCOIN:** C'est la même chose. Je n'étais pas  
16 directement en face des enfants autant que Mélanie. J'étais devant, surtout. C'est  
17 comme elle a dit, on ne veut pas entendre... c'est pas des propos qu'on veut entendre  
18 de la bouche d'un enfant. C'est comme elle a dit, ils étaient francs, ils n'ont rien caché.  
19 Tout ce qu'ils avaient vu, tout ce qu'ils avaient entendu, étaient témoins de. C'est  
20 comme elle a dit, ils étaient vraiment sous le choc, ils savaient pas ce qu'il s'était passé.  
21 Leur voix était calme. Tout à fait surréel.

22 (Inintelligible), j'ai des enfants moi aussi. C'est pas quelque  
23 chose... on a beaucoup... on a énormément d'empathie pour les enfants et les familles.

24  
25 Et autre chose à l'extérieur de l'ambulance, un membre de la  
26 famille avait été... on l'avait avisé qu'il y avait quelque chose qui s'était passé, mais il  
27 ignorait l'étendue de la chose. Et l'agent de police a fait venir les enfants chez nous, à  
28 la zone d'étape, il a parlé, il a dit : Qu'est-ce qui s'est passé? Est-ce qu'ils sont morts?

1                                    Oui, les parents sont tous morts. Est-ce que ça me touche à tous  
2 les jours? Non, mais peut-être certaines journées, oui. C'est toujours là, et c'est dur de  
3 se débarrasser de cela.

4                                    **Me KRISTA SMITH:** D'accord. Bruce, votre expérience était bien  
5 différente?

6                                    **M. BRUCE COX :** Une fois que la journée était terminée, on est  
7 rentré chez soir, on a laissé le travail. J'ai pas écouté aux nouvelles, j'ai pas écouté les  
8 réseaux sociaux. C'était un premier quart de travail le jour. D'habitude j'ai (inintelligible)  
9 débute tard, mais j'ignorais ce qui se passait, c'était comme les autres. C'était pas  
10 avant 12 heures plus tard, quand nous sommes rentrés au travail, en lisant les  
11 nouvelles, le matin avant de rentrer. Nous avons aucune idée que cela se passait,  
12 pendant notre quart de travail. À la fin de notre quart de travail, on ignorait que cela  
13 s'était passé.

14                                    Ne pas savoir, de notre côté, notre tâche est d'obtenir des  
15 renseignements des appelants, et communiquer aux intervenants, les paramédicaux,  
16 afin qu'ils savent ce dont ils s'agissaient. Et nous leur donnions très peu de  
17 renseignements. Nous ne savions rien. On leur a dit tout et nous leur donnions très peu  
18 de renseignements. Nous ne savions rien; on leur a dit tout ce qu'on savait, mais avec  
19 le recul, ce n'était pas grand-chose. Heureusement, ils ont eu les compétences de  
20 pouvoir voir la situation rapidement une fois arrivés sur les lieux. La partie la plus  
21 difficile, c'est de ne pas pouvoir faire plus pour eux dans ces... dans le cadre de ces  
22 évènements-là.

23                                    C'est la même chose pour les appelants; l'un de nos... en tant que  
24 répartiteur (sic) en cas d'urgence, la sécurité de l'appelant prime sur tout. S'ils ne sont  
25 pas en sécurité, nos directives est de laisser la scène aller en quelque part de  
26 sécuritaire et c'est ça. On aurait bien voulu... moi, j'aurais bien voulu faire davantage  
27 pour les gens qui nous ont contactés, mais la scène n'était pas sécurisée pour les gens  
28 qui étaient au milieu des activités : vous devez partir maintenant. On voudra faire plus,

1 mais on sait que tout à coup, il pourrait y avoir d'autres pertes parce qu'on ne leur a pas  
2 fait quitter les lieux dès que possible. C'est difficile, mais on sait quand même que c'est  
3 la bonne chose à faire, mais c'est quand même difficile de suivre les consignes qu'on  
4 sait qu'on devrait suivre.

5 **Mme KRISTA SMITH** : (Commentaire inaudible) Est-ce qu'on peut  
6 prendre une courte pause, une dizaine de minutes?

7 **COMMISSAIRE MacDONALD** : Oui, merci – c'est tout à fait  
8 approprié. Prenons une pause de 15 minutes.

9 --- **La séance est suspendue à 10 h 30**

10 --- **La séance est reprise à 10 h 53**

11 **COMMISSAIRE MacDONALD** : Madame Smith?

12 **Mme KRISTA SMITH** : Merci. On vient de prendre une pause et  
13 selon notre procédure régulière, nous avons fait le plus dur et maintenant, je vais vous  
14 donner la possibilité de donner suite ou de renchéir. Est-ce qu'il y a quelque chose que  
15 vous avez envie d'ajouter ou que vous avez écouté et que vous voudriez... auquel vous  
16 voudriez répondre?

17 **Mme MELANIE LOWE** : Après, en regardant les médias et en  
18 obtenant beaucoup d'informations par les médias que le soir des événements, on  
19 comprenait rapidement que l'on s'était mis dans une position non sûre, ne sachant pas  
20 combien c'était une situation difficile. Et quand on a établi l'aire de rassemblement, on  
21 avait le premier patient dans l'ambulance et quelques jours plus tard, Jeff et moi étaiet  
22 ensemble pendant une période et on discutait du fait qu'on avait été là juste en face du  
23 champ et si la personne... est-ce que la personne était sortie pendant qu'on était là.  
24 Donc, on croyait qu'on avait été mis dans une situation non sécuritaire à ce moment-là.

25 L'autre aspect qui nous frappe fort, c'est en entendant tous les  
26 commentaires négatifs dans les médias sur le déroulement des choses et bien que je  
27 croie qu'il y ait des choses qui auraient pu être améliorées – surtout dans notre  
28 organisation – le fait de ne pas avoir été à cet endroit-là et d'avoir... et pourtant d'avoir

1 des opinions tellement fortes me semble... il me semble que la GRC nous soutient  
2 beaucoup et je ne veux pas du tout faire croire cela parce qu'on a des liens assez forts  
3 avec eux, mais c'est quand même assez dur pour nous.

4 **M. JEFF AUCOIN** : On veut aider la GRC et vice et versa; c'est  
5 comme ça que ça fonctionne. Et à ce moment-là, je pense qu'ils étaient... qu'ils  
6 essayaient d'aider les gens qu'ils pouvaient aider pour les évacuer le plus rapidement  
7 possible.

8 En même temps, on nous a mis dans une position de danger parce  
9 qu'on n'avait pas de gilet pare-balles rigide, pas d'arme, donc... Mais ce n'était pas une  
10 circonstance qu'on aurait pu prévoir. Ils ont fait de leur mieux; dans l'aire de  
11 rassemblement, ils essayaient d'obtenir des renseignements, des détails. Ils ont fait de  
12 leur mieux.

13 **M. BRUCE COX** : Ce matin-là, à 8 h 30, quand la GRC a appelé  
14 notre centre de répartition pour dire qu'une voiture de police avec une personne en  
15 uniforme faisait cela, notre supérieur nous l'a dit et j'ai reçu un appel de la GRC  
16 quelques minutes plus tard où ils nous ont dit « Eh bien, on vient de parler à votre  
17 supérieur et dites-lui que vous ne pouvez pas... qu'il ne peut pas révéler cette  
18 information ». Donc, il était très clair qu'il n'aurait pas dû le dire. Donc maintenant, j'ai  
19 dit « Est-ce qu'on peut savoir? » et il a dit « On ne peut pas vous le dire »; c'était encore  
20 des heures avant de savoir que c'était ça qui allait se passer.

21 Donc après coup, notre personnel se sentait comme : bon, à qui  
22 peut-on faire confiance? Nous sommes des professionnels, on veut garder notre équipe  
23 en sécurité, on ne peut pas le faire si on ne sait pas ce qui se passe.

24 **Mme KRISTA SMITH** : Question suivante : pour quelqu'un qui  
25 n'était pas présent, qu'est-ce qu'il aurait de la misère à comprendre, de votre  
26 expérience?

27 **M. JESSE BIRNE** : Je pense que le grand public peine à  
28 comprendre le manque de communications. Les appels téléphoniques qui arrivaient et

1 les gens sont déjà assez en détresse et ils nous disent ce qui leur passe par la tête et  
2 parfois, c'est des appels qui sont très différents ou racontent des choses qui sont très  
3 différentes de ce qui se trouve vraiment sur le terrain.

4                   Alors, c'était le début de la COVID, aussi – donc, les équipements  
5 de protection étaient nouveaux et on portait des habits jaune brillant, des respirateurs,  
6 des lunettes qui s'embrumaient. Et on n'avait pas eu le temps de préparer tout notre  
7 équipement, on a déjà... notre système est vraiment rôdé, maintenant. Donc, être là-  
8 bas sur la scène en étant comme des pions, on avait l'impression d'être vraiment trop  
9 visibles. Avec les lunettes et le masque, on ne voit pas tout, on a l'impression de ne pas  
10 pouvoir... il faut parler fort et on a l'impression de parfois... parfois, ça s'est perdu. Il y a  
11 des messages qui se perdent quand on parle et ça, ce n'est plus un enjeu maintenant,  
12 depuis cette époque-là, mais l'inconnu.

13                   Il est difficile de regarder en arrière, de jouer... vous n'avez pas été  
14 présent, vous n'avez pas... mais comment est-ce que vous n'avez pas pu savoir telle  
15 ou telle chose? Mais vous, vous avez l'avantage du rétrospect; nous, nous ne l'avons  
16 pas, du regard rétrospectif. Parfois, on n'a même pas des heures pour réfléchir à ce  
17 qu'il faudra faire; il s'agit de secondes. Parfois, les décisions sont les bonnes; parfois,  
18 elles sont un peu moins bonnes. Et l'expérience fait... nous permet de faire, donner le  
19 meilleur ou d'obtenir le meilleur rendement possible.

20                   **Mme MELANIE LOWE** : Avoir marché après, on croise un ami, on  
21 récupère ses enfants, quel que soit le scénario, c'est parce que c'est dans les médias,  
22 c'est tellement dans les médias que tout le monde en parle. On n'entend que ça, les  
23 gens disent leurs opinions, s'exprimer, ils disent « Ça doit être fait ci ou ça doit être fait,  
24 c'est passé. » Mais à moins qu'on soit sur place, je pense qu'on n'a pas idée sur  
25 comment ça affecte le monde, combine c'est important. Il faut être sur place pour le  
26 comprendre par rapport à tout cela. Ce qu'ils ne comprennent pas, tout simplement – je  
27 ne m'attends pas à ce qu'ils comprennent; avant vécu cette expérience, je prends  
28 toutes ces informations, comme Jeff vient de le dire, être en mesure de prendre tout ça

1 par rapport à nous qui ne savions rien à ce moment-là, c'est très dur.

2 **M. JEFF AUCOIN** : Votre question, encore une fois, s'il vous plaît?

3 **Mme KRISTA SMITH** : Oui – qu'est-ce qui est dur aux gens de  
4 comprendre à propos de votre expérience, de vous qui étiez sur place?

5 **M. JEFF AUCOIN** : D'abord, c'est le fait de recevoir tous ces  
6 appels. On est tout le temps en train de savoir ce qui se passe, on est proactifs, on  
7 essaie d'en savoir plus, on essaie d'avoir une idée par rapport à l'incident des pertes  
8 massives, c'est quoi les victimes, on regarde les cartes, est-ce qu'ils sont proches de  
9 nous ou pas? Comment sont nos hôpitaux? Les appels réguliers qui appellent la nuit –  
10 parfois si, à l'hôpital de Colchester, il est passé, il est question justement d'aller ailleurs,  
11 donc comment... où est-ce qu'on peut prendre les patients? C'est beaucoup de choses  
12 qui se passent en même temps.

13 Donc, au sujet de l'étape suivante, donc, même par rapport à...  
14 vous dites... juste voir les flammes, déjà depuis l'aire de rassemblement et parfois, on  
15 oublie même notre propre sécurité. C'est dur et je l'ai dit : la sécurité, la répartition,  
16 c'est-à-dire pour nous garder en sécurité par la GRC, mais en fin de compte, en fin de  
17 compte, lorsqu'on va en arrière, on était sur place, on était... et c'était à notre  
18 discrétion, c'était nous autres et c'était personne d'autre. Je pense que comme il a dit,  
19 c'est ma sécurité d'abord, mais celle de mes partenaires, celle du public et c'est comme  
20 ça que j'agis, c'est comme ça que je fonctionne. Mais c'est sûr qu'il faut faire plus  
21 attention à ce genre de choses. C'est facile à faire.

22 Comme on l'a dit, quand c'est passé, nous aimons... nous voulons  
23 aider, c'est tout ce qu'on veut – on veut aider. Là où on nous demande d'aller, on y va.  
24 Mais c'est juste de prendre ses précautions, faire attention; la plupart du temps, les  
25 appels locaux, dans la ville, il n'y a pas d'indication par rapport... si un patient ou un  
26 blessé a une arme sur eux ou de rester sur l'aire de rassemblement, c'est correct, on  
27 fait avec... on fait avec. Donc, c'est à notre discrétion, ce qui est bien.

28 **Mme KRISTA SMITH** : Bruce?



1                   **M. BRUCE COX** : Oui, la même chose, mais un travail différent; on  
2 prend des décisions sur la base des appels, par rapport à la sécurité, qu'est-ce qu'il y a  
3 lieu de faire, qu'est-ce qu'il y a lieu d'éviter, des questions à notre niveau aussi de  
4 prendre quelques décisions. Donc, rester... quand j'ai pris la première décision, il était  
5 question de prendre une décision puis après, 20 minutes après, il fallait reprendre à la  
6 première. Donc, on n'a pas le temps de digérer, de comprendre ce qu'il se passe,  
7 d'assimiler ce qui se passe. Et que la deuxième chose arrive, qu'on n'a pas le temps de  
8 rattraper; on essaie juste de faire preuve de tout ce qu'on a appris lors de notre  
9 formation. La plupart était à distance et donc, il était question de prendre des décisions  
10 par rapport à ce qu'il y a lieu de faire, qu'est-ce qu'il faut dire aux personnes, qu'est-ce  
11 qu'il ne faut pas dire; c'est très structuré.

12                   Et aussi, vos attentes – parce que le téléphone, pendant tout ce  
13 temps, il continue à sonner ; les gens ont toujours besoin des services et ils en ont  
14 besoin maintenant, sur-le-champ. Et alors qu'il était question de passer à l'autre  
15 élément qui vient d'après : il y a les bruits, les sirènes, les alarmes. C'est très dur, c'est-  
16 à-dire pour pouvoir garder le focus et se concentrer et continuer sur sa lancée par  
17 rapport à son travail.

18                   **Mme KRISTA SMITH** : Merci! C'est utile – tous ces petits détails,  
19 les bruits, les sons, ces petites choses, les EPI, comme les personnes moyennes,  
20 normales, je n'aurais jamais pensé à ces choses-là, que ça allait avoir une répercussion  
21 sur votre expérience, sur ce que vous avez vécu. Donc, merci beaucoup de partager  
22 cela avec nous. Je voudrais maintenant passer à autre chose et on va parler, qu'est-ce  
23 qui aurait pu aider dans une situation pareille? Y a-t-il quelque chose – et on se  
24 concentre toujours sur les pertes massives, bien sûr, sur la période même, le moment  
25 même des pertes massives. Est-ce qu'il y a quelque chose qui aurait pu être fourni, qui  
26 aurait aidé?

27                   **M. JESSE BRINE** : L'information, c'est les informations. Je ne  
28 pense pas qu'il n'y a pas de situation comme celle-là où on a vraiment besoin de

1 beaucoup d'information. Je me rends compte de travailler avec d'autres agences, c'est  
2 très difficile, d'autres organismes, c'est difficile d'avoir des informations parce qu'elle  
3 n'est pas... elle n'est pas transmise de façon adéquate. Pas mal d'organismes, de  
4 services sont impliqués, donc personne ne sait qui est en charge de quoi, à qui  
5 s'adresse l'information, qui prend les informations et une fois qu'ils l'ont, comment ils  
6 vont... qu'est-ce qu'ils vont en faire, de ces informations qui arrivent. Donc, c'est...  
7 parce que sans les ressources, il faut le faire soi-même.

8 Je pense qu'ayant ces choses de façon automatique qui arrivent  
9 dans une situation pareille... oui, les informations, c'est clair. Les communications font  
10 en sorte à ce que les décisions soient prises. Donc, sur certains types d'appels, nous  
11 avons des ressources et avec des véhicules, plusieurs véhicules disponibles et qui doit  
12 être où et comment ça doit être fait, comment ça doit être géré, ça devrait être plus  
13 concentré. Il doit y avoir plus de concentration.

14 Peut-être, par exemple, au lieu que nous, sur le terrain, qu'on  
15 essaie de réfléchir à comment faire les choses et qu'on a besoin qu'ils mettent à jour les  
16 informations, je pense qu'il est question de prendre des appels avec des personnes qui  
17 ont été touchées. On est très bons pour les collisions de véhicules, les accidents de  
18 véhicules, mais lorsqu'il est question de... c'est-à-dire comment les choses doivent se  
19 passer de façon automatique et les prendre plus au sérieux, on peut toujours... il faut  
20 continuer à faire des choses. Je suis sûr que pour ce qui est de toutes sortes de  
21 ressources sur place, que ce soit les services d'urgence, la GRC, je parle en mon nom,  
22 on ne peut pas être là... c'est essentiel à ce qu'on soit sur place.

23 **Mme KRISTA SMITH** : C'est-à-dire que vous parlez de plan?

24 **M. JESSE BRINE** : Oui – avoir de bons plans, avoir les ressources  
25 qu'il faut, être en mesure de répartir les appels et que ça se passe de façon  
26 automatique et dire : ah, c'est une fusillade – OK, on doit faire ci, on doit faire ça.

27 **Mme KRISTA SMITH** : Et plus tôt dans votre réponse, vous avez  
28 indiqué que dans une intervention multi-agences, avec plusieurs agences, c'est pour

1 savoir qui documente quoi, qui fait quoi, avez-vous eu l'occasion d'interagir avec  
2 d'autres organismes dans des situations non urgentes?

3 M. JESSE BRINE : En formation, mais pas pour, exemple, l'équipe  
4 d'urgence de santé, mais peut-être plus avec les pompiers. Vous savez, lorsqu'il y a  
5 plusieurs organismes, ce genre de pertes massives avec plusieurs agences qui sont  
6 impliquées, disponibles, oui, en termes de formation. Mais c'est sûr que ça aide  
7 beaucoup de travailler avec la police locale, les pompiers, les services d'incendie  
8 locaux. Je pense que c'est important de le faire sur une base régulière pour savoir à qui  
9 on s'adresse et avec qui on parle. Ça rend les choses tellement facile et de façon  
10 qu'elles vont se passer...

11 Mme KRISTA SMITH : De façon plus régulière.

12 M. JESSE BRINE : Oui, ça aide, ça.

13 Mme KRISTA SMITH : Melanie?

14 Mme MELANIE LOWE : Les communications sont très  
15 importantes; c'est évident que c'est la base de tout. La façon dont nous faisons les  
16 choses, je pense que c'est un peu différent. Jesse l'a dit, donc nous avons des appels  
17 maintenant, dire « OK, ça, c'est pas clair comme ça devait être par rapport à la  
18 sécurité » et je vais dire « Oui, non, j'ai besoin de plus d'information. C'est quoi le  
19 scénario ici? Est-ce qu'on doit appeler la police? On doit... » et ce sont ce genre de  
20 questions qui se passent, mais la formation aussi a toute son importance parce que si  
21 on n'avait pas eu cette expérience, on n'aurait pas su tout ça. Donc, on continue  
22 toujours à faire... à suivre des formations pour savoir qu'est-ce qu'il y a lieu de faire.  
23 Parce que selon ma connaissance, nous n'avons pas... par exemple, une formation de  
24 tireur actif, mais c'est des formations de recertification de pertes massives. Mais c'est  
25 plus, par exemple, un évènement comme un concert, des personnes qui peuvent être...  
26 ce n'était pas ça. C'était carrément différent; c'est quelque chose qui bougeait, c'était  
27 quelque chose qui arrivait.

28 Donc, toujours est-il, il est bon d'avoir, de répondre aux attentes;

1 nous n'avons pas la protection, évidemment, même pour parler avec les gens qui  
2 travaillent dans le domaine – comme par exemple les gens de sécurité, ils ont la  
3 protection. Nous essayons de... par exemple, quand on prend des gens, nous assurant  
4 qu'ils n'ont pas d'armes, donc il y a une protection qui doit être assurée. C'est-à-dire  
5 ajouter une protection dont on est en mesure d'avoir – parce que maintenant, lorsqu'il  
6 est question de ça, il est question d'acheter l'équipement, c'est dispendieux et en  
7 particulier pour... Et encore une fois, le point le plus important, la formation. Et donc,  
8 depuis ce scénario, on fait les choses différemment.

9                   La COVID aussi, elle a changé les choses – avec bien sûr  
10 l'augmentation des volumes d'appel, avec les ressources qui sont disponibles par  
11 rapport à la nature des soins de santé. C'est vrai qu'on se présente en retard,  
12 maintenant par rapport à d'habitude parce qu'il est question aussi de conduire sur une  
13 longue distance et le temps qu'on arrive, on trouve les personnes très en colère. Donc,  
14 il est question de faire par en arrière et de faire appel à la police, justement. C'est un  
15 changement comment les choses se passent et toujours en raison du manque de  
16 ressources. Donc, c'est comme ça, maintenant, que nous agissons – c'est  
17 complètement différent.

18                   **Mme KRISTA SMITH** : Et donc, la façon dont vous vous présentez  
19 sur les lieux, c'est complètement différent, individuellement? Pas nécessairement, mais  
20 ce sont les politiques qui ont changé?

21                   **Mme MELANIE LOWE** : Oui, tout à fait. Oui, je parle pour nous  
22 tous ici, oui.

23                   **Mme KRISTA SMITH** : Jeff?

24                   **M. JEFF AUCOIN** : Oui, je n'ai rien à ajouter. Oui, c'est clair que  
25 les communications, bien sûr et les ressources, bien sûr aussi. Je pense que si on avait  
26 une équipe d'urgence, ça aurait été très intéressant. Bien sûr, on aurait pu utiliser les  
27 mêmes ressources et je sais qu'il y a pas mal de paramédicaux qui auraient été  
28 intéressés par quelque chose comme ça du reste de la province.

1                   Donc, c'est bien d'avoir une équipe d'opérations spéciales. Je ne  
2 pense pas qu'il existe une équipe comme ça, si ce n'est pas dans le processus... je ne  
3 suis pas sûr. Mais même lorsqu'il est question... ça serait mieux. Oui, on peut se  
4 présenter, on peut être disponible, mais s'il n'y a rien, on essaie de protéger du mieux  
5 qu'on peut. Ce sont là les circonstances. Mais il y a, oui, un manque de ressources; je  
6 pense que ça serait bien d'ajouter ça à notre équipe et on espère qu'un incident pareil  
7 ne va pas se reproduire, mais ce sont là les ressources avec lesquelles on fait.

8                   **Mme KRISTA SMITH** : D'accord. Bruce?

9                   **M. BRUCE COX** : Oui, c'est les mêmes choses : le partage  
10 d'informations, les ressources. Il y a des ressources; elles existent, mais elles ne sont  
11 pas très nombreuses lorsqu'un avis... pendant la nuit, en particulier les ambulances. Je  
12 pense qu'une formation supplémentaire pour le sauvetage, pour rester sur place,  
13 surtout lorsque ça arrive la nuit ou le jour suivant. Je pense que c'est des formations  
14 supplémentaires par rapport à la police et aux services d'incendie pour aider justement  
15 dans le cas d'évènements pareils de cette nature-là.

16                   Je n'ai aucune idée de certains véhicules, mais il est question de  
17 formation pour ce genre d'évènement. On peut faire des appels réguliers jusqu'à ce  
18 que...

19                   **Mme KRISTA SMITH** : Qu'est-ce que c'était?

20                   **M. JEFF AUCOIN** : J'ai oublié le nom maintenant, mais il y en a un  
21 en ville et il y en a un à Sydney la nuit. Donc, il y en a juste à Sydney et à Halifax.

22                   **Mme KRISTA SMITH** : Je vais finir avec le sujet des pertes  
23 massives, sauf si quelqu'un d'entre vous veut ajouter quelque chose? Donc maintenant,  
24 on va parler de l'après-pertes massives.

25                   Donc, pouvez-vous nous dire un petit peu plus... pouvez-vous nous  
26 parler un petit peu plus de votre expérience et de toute votre équipe les jours et les  
27 semaines après cela, comment vous avez opéré? Comment vous avez... comment  
28 vous étiez?

1                   **M. JESSE BRINE** : Donc le quart de nuit suivant, mon partenaire et  
2 moi on s'est présentés. Nous avons rassemblé toutes les informations et reçu un appel  
3 de notre superviseur et c'est en raison d'autres choses qui sont arrivées, on avait mis  
4 l'unité à la Section de soutien. À ce moment-là, il y avait les appels au sujet de la  
5 COVID, donc elle pouvait recevoir des appels de la part de patients touchés par la  
6 COVID et qu'elle devait les informer. Donc, elle a dit qu'elle n'était pas à l'aise d'être  
7 seule, ce qui est compréhensible et le superviseur de l'époque a dit « C'est tout ce  
8 qu'on a, alors rentrez chez vous » donc elle est rentrée chez elle. Je suis resté et c'est  
9 pour ça que Melanie et moi-même, cette nuit-là... Jeff aussi, il était là... pardon, il ne  
10 travaillait pas. Donc, elle et moi à Pugwash, nous avons travaillé toute la nuit  
11 ensemble.

12                   Donc, on a appris par d'autres organismes et des gens dire, donc,  
13 qu'il faut s'assurer qu'ils sont bien et pour nous, non, il faut revenir la prochaine fois. Je  
14 pense que c'était quelques jours après qu'on a eu un appel de l'équipe de soutien et  
15 qu'ils nous ont appelé, qui ont demandé de nos nouvelles, qui nous ont dit « Si vous  
16 avez... » ils nous ont demandé si on a besoin de quoi que ce soit et qu'ils sont là. Et  
17 vous savez, parfois, on ne veut pas en rajouter au fardeau qui est sur les épaules des  
18 autres, donc... en rajouter à leurs traumatismes. Et bien sûr, ces personnes avaient  
19 aussi des problèmes de... c'est-à-dire d'évènements traumatiques, de santé mentale;  
20 on ne sait jamais... c'est-à-dire, vous allez dire des choses que ça va déclencher ou  
21 enclencher des choses. Donc pour moi, d'habitude et ma partenaire aussi, on dit  
22 souvent « Non, on est correct, on est bien, on fait de notre mieux » et donc voilà.

23                   Donc, c'était quelques semaines après que nous avons... nous  
24 avons pris notre souffle et en raison de la COVID, on était là pour les personnes qui  
25 avaient besoin de nos services. Il n'y avait pas de choix; on ne pouvait pas choisir avec  
26 qui on était. Donc, on était... par exemple, (inintelligible) on ne sait pas qui est impliqué,  
27 qui est là, il ne savait pas qu'il travaillait ces jours-là. Donc, c'était un debriefing ou un  
28 débriefage national avec les services d'incendie, la police qui étaient tous concernés.

1 Je pense que ça nous a aidés un petit peu parce que... s'ils auraient pu en parler, ils  
2 auraient su différentes faces de la médaille, ils auraient vu différents éléments du récit,  
3 ils auraient peut-être pu arriver à mieux s'adapter, c'est difficile à dire. Melanie vous en  
4 a un peu parlé oui.

5 Et nous avons reçu un... nous avons étudié un scénario de pertes  
6 massives lors de notre dernière formation professionnelle. Pour moi, c'était un cas  
7 d'accident d'autobus. On rentre là et ce qu'ils veulent finalement qu'on fasse le  
8 système... qu'on installe un système de triage, décider de quels sont les besoins des  
9 patients, est-ce qu'ils sont dans un état critique et les ressources dont vous avez  
10 besoin. Ce n'est pas comme cette situation, où c'est tellement réparti et séparé et  
11 franchement dangereux.

12 Alors, nous rentrons avec le scénario, tout va bien, nous sommes  
13 juste à côté de la rue et on regarde nos patients : celui-là peut respirer, celui-là non,  
14 vous pouvez marcher et ainsi de suite. Finalement, c'est avec des figures de Legos sur  
15 une table; ça serait vraiment bien d'avoir une véritable expérience avec d'autres  
16 agences, comme je vous l'ai dit plus tôt. C'est finalement ça.

17 **Mme KRISTA SMITH** : Alors Mel, c'était quoi votre expérience  
18 suite aux pertes massives?

19 **Mme MELANIE LOWE** : Vous pouvez répéter la partie initiale?

20 **Mme KRISTA SMITH** : Pouvez-vous nous parler un peu de vos  
21 expériences dans les semaines et les jours après les pertes massives, c'était comment  
22 pour vous et les membres de votre équipe? Et quel soutien avez-vous eu reçu?

23 **Mme MELANIE LOWE** : Le lendemain matin – c'est encore le  
24 même matin, finalement – après avoir rentré chez moi, je ne savais pas que c'était un  
25 évènement en cours, j'habitais dans la zone et d'autres paramédicaux savaient que  
26 c'était là où je vivais. Alors, mon téléphone sonnait constamment. J'essayais de dormir,  
27 mais ils voulaient s'assurer que j'étais rentrée chez moi en sécurité et il y avait eu  
28 d'autres fusillades dans la zone. Le facteur de rentrer chez soi et j'ignorais qu'il y avait

1 un danger là-bas.

2 Et là, par la suite, Jesse et Jeff m'ont dit « Nous étions prêt à faire  
3 un débriefage avec le soutien des pairs et de la famille »; bien que j'apprécie ce qu'ils  
4 font, c'est nos confrères et nos consoeurs paramédicaux. Ils n'ont qu'une formation  
5 minimale et je sens que ce genre d'évènement avait besoin de mesures plus  
6 agressives, disons, sur le plan de la santé mentale. Il y avait juste un seul, une seule  
7 séance de débriefage et quand on est censé de le faire, c'est dans un certain  
8 échéancier, il est censé avoir un suivi. On aurait dû faire bien plus et ce n'était pas le  
9 cas.

10 Encore une fois, avec la COVID, nous étions séparés avec les  
11 gens qui n'étaient pas sur les lieux avec nous la nuit; on sent qu'on racontait notre  
12 histoire de nouveau avec des gens qui n'étaient pas impliqués directement, ce n'était  
13 pas autant efficace que possible. Et c'était comme si c'était terminé donc là, ça devait  
14 aller. Mais nous avons fait le débriefage et c'était bien; mais ce n'était pas un  
15 débriefage sur quoi que ce soit sur les éléments, les mécanismes de l'intervention,  
16 qu'est-ce qui s'est bien passé, qu'est-ce qui s'est mal passé, comment... quelles sont  
17 les améliorations comme paramédical sur le terrain, aucune discussion à cet égard.  
18 Malheureusement, je n'ai pas compris à quel point ça allait me toucher, mais on ne sait  
19 pas si ça va nous toucher ou non.

20 Cela étant dit, Jeff et moi-même nous sommes des amis proches;  
21 le lendemain, je décidais que j'allais au travail et je pense que lui allait au travail pour ne  
22 pas me laisser seule et lui appelait et j'ai dit « Hum, est-ce que je devrais me porter  
23 malade? » Si Jesse avait dit « Oui, les membres du personnel sont faibles, il n'y a plus  
24 de personnel, on pourrait décompresser ». Alors, c'est Jesse et moi-même qui avons  
25 passé la nuit à discuter des évènements.

26 Après cela, on n'a pas offert de nous donner du congé; je ne savais  
27 pas que d'autres groupes comme la GRC prenaient du congé ou que c'était même une  
28 option à ce stade-là.



1                           En ce qui a trait à au fil du temps, la Commission des pertes  
2 massives communiquait des renseignements sur les témoins, les gens qui ont participé  
3 aux évènements de cette nuit-là, ils voulaient que les gens viennent discuter de leur  
4 expérience, j'ai eu une amie très proche qui m'a contacté et qui m'a dit qu'elle avait été  
5 impliqué malheureusement dans cette soirée-là et le monsieur est arrivé chez elle, elle  
6 était en sécurité heureusement : « Je sais que vous étiez là; la Nouvelle-Écosse, c'est  
7 très petit, avez-vous été contacté par la Commission? » et j'avais expliqué que non.  
8 Alors, elle m'a donné un numéro de téléphone... (inaudible par l'interprète)

9                           Alors, j'ai vraiment... j'ai vraiment remis en question pendant  
10 longtemps si j'allais le faire ; en parler, c'est difficile. Mais là, elle explique qu'elle  
11 rassemblait des renseignements éventuellement pour cet évènement, elle a écrit mon  
12 numéro de téléphone et j'étais vraiment bouleversée. Elle m'a expliqué qu'à l'EHS, il y  
13 avait un comité qui était responsable de donner des renseignements à la Commission  
14 et elle m'a demandée si j'avais été contactée par le comité. Et à ce moment-là, j'avais  
15 reçu... il n'y avait aucune... aucun contact de notre entreprise ou aucune question au  
16 niveau de ce qui s'était passé cette nuit-là, alors je lui ai expliqué que non.

17                           Ça l'a plutôt surprise que je n'étais même pas au courant de  
18 l'existence de ce comité; même encore et même jusqu'à aujourd'hui, Mark Walker, qui a  
19 facilité notre participation et prend soin de nous – et c'est fort apprécié, ça n'a rien à voir  
20 avec ce qui s'est passé et est-ce qu'on pourrait faire mieux que qu'est-ce qu'on a fait,  
21 quel genre de formation voulez-vous recevoir, qu'est-ce qu'on a pu rater. Pour moi,  
22 c'est très important qu'on puisse tirer des leçons de cette situation et ça n'a toujours  
23 pas été abordé. On espère qu'en discutant de nos expériences aujourd'hui, qu'on  
24 pourra songer à cela davantage.

25                           **Mme KRISTA SMITH** : Merci. Jeff?

26                           **M. JEFF AUCOIN** : Oui. Ce matin-là, je rentrais chez moi, j'ai été  
27 me coucher et mon épouse m'a dit « Qu'est-ce qui s'est passé? » comme je fais  
28 d'habitude en me couchant, « Je ne t'ai jamais vu comme ça ». Alors, je me suis

1 endormi et je pensais que c'était un évènement isolé. Quand je me suis réveillé, il y  
2 avait 19-20 personnes décédées. Et là, tous les inconnus, on ne savait pas. Ça aurait  
3 pu être nous, n'est-ce-pas? On n'avait aucune idée; comme on a dit, cette nuit-là, ça va,  
4 ça pouvait aller, on était prêts à rentrer de nouveau. On pensait que c'était un  
5 évènement isolé.

6                                   Quand je me suis rendu compte qu'il voyageait, ça, ça m'a frappé  
7 et durement. J'ai contacté le soutien des pairs, je l'ai activé moi-même; j'appelle parce  
8 que je pleure et que je ne sais pas pourquoi. Et j'aurais cru qu'ils auraient été motivés  
9 qu'on les avisait de les contacter et Melanie a reçu un appel chez une amie, c'est un  
10 paramédical, on discute tous ensemble de façon cylindrique où ça va mal. Je l'ai  
11 appelée et voilà, c'est la personne qui était affectée à mon soutien des pairs et des  
12 familles. Alors voilà, le type, j'ignore c'était qui, il a répondu le téléphone et voici ce qu'il  
13 m'a dit : « Je ne suis pas censé accepter votre appel, vous êtes censé être transféré ».   
14 Mais je ne me suis pas senti soutenu d'emblée. Je lui ai dit ce qui se passait et il a dit  
15 « OK ». J'ai raccroché et il n'y avait aucun appel de suivi qui était un mois et demi après  
16 pour demander si on voulait participer à la séance de débriefage, mais on est tous  
17 heureux d'accepter, mais c'est comme Jesse a dit, on nous a regroupés avec une  
18 équipe qui travaillait dans le quart de travail la nuit, mais c'était vraiment après qu'on  
19 avait transporté les enfants. Ça aurait été bien d'être mis avec l'équipe d'Antigonish  
20 parce qu'ils étaient là sur les lieux avec nous pendant tout le moment, pendant tous les  
21 évènements. Moi, j'ai pas trouvé que c'était bien organisé. C'est comme Mel disait, on  
22 racontait l'histoire à quelqu'un d'autre qui ignorait qu'est-ce que c'était. Ils ignoraient  
23 notre partie dans tout ça et ils ignoraient notre partie dans tout ça. Ça aurait été bien de  
24 pouvoir parler à ces gens-là. Alors, jusqu'à... c'est grâce à Mélanie, si Mélanie n'avait  
25 pas parlé de son ami, je pense qu'on aurait fait partie de la Commission. Alors, c'était  
26 vraiment bien que cela ait lieu.

27                                   Quant au soutien, nous avons reçu un courriel du PDG pour dire  
28 Portapique... c'est ce qu'on a toujours, si on a besoin du soutien des pairs, vous pouvez

1 le contacter. Nous n'avons reçu aucun texto personnel, un courriel, moi, je ne veux pas  
2 de ça, je veux un appel téléphonique pour me demander comment ça va. Un des  
3 anciens dans les opérations avait justement fait un accident, c'était l'hiver, il y avait un  
4 patient à bord, un morceau de glace qui a sorti de (inintelligible) du véhicule et a  
5 frappé notre pare-brise et tout a écrasé. Alors, quelques semaines plus tard,  
6 (inintelligible) un appel, je reçois un appel : « Jeff, je voulais vous remercier d'avoir  
7 gardé l'ambulance en sécurité tout le monde à bord pendant cet incident. – Pas de  
8 souci, on se sent appréciés. » Mais cette fois-là, on n'a pas eu ça. Je sais c'était dur  
9 pour nous tous. On parle des pertes massives les plus... la fusillade la plus significative  
10 dans l'histoire canadienne, c'est pas un appel typique. Ça a affecté deux carrières, on a  
11 perdu deux paramédicaux en raison de ceci.

12 Et encore une fois, pour revenir aux événements de la nuit même,  
13 notre superviseur direct qui était de garde provinciale, celui qui était à l'hôpital, alors  
14 c'était bien en partant, il demandait ce dont on voulait, ce que... et « Quelque chose  
15 chose d'autre? – Non. » Il est parti. Ça va, on n'a pas eu vent de lui par la suite, il ne  
16 nous a pas rejoints et c'était notre superviseur direct, c'était pas comme un type de  
17 Cap-Breton qui était venu qui ne nous connaissait pas du tout, c'était notre superviseur  
18 de travail. Encore une fois, je ne sens pas qu'on était bien soutenus. Je pense qu'il  
19 avait des enjeux chez lui aussi. Je l'ai rejoint : « J'ai su que vous aviez des enjeux vous  
20 aussi », mais finalement, où est le soutien, le soin, il était où? J'ai senti... j'ai senti qu'on  
21 était laissés pour compte. Je pense que ça va, ça va maintenant, j'ai pleuré un peu  
22 justement, mais est-ce que ça va? Je ne sais pas. J'ai indiqué que j'étais malade, je  
23 n'allais pas travailler ce jour-là. Aucun d'entre nous n'aurait dû retourner au travail le  
24 lendemain. Voilà. Je sens qu'une bonne part de cela, c'était notre décision pour décider  
25 comment on allait procéder. Les étapes initiales, ils ont appelé, ils ont activé. Pendant  
26 deux ans, je les ai contactés une fois au niveau du soutien des pairs, ils nous ont  
27 contactés deux fois et c'est avant cet événement, c'était pas des appels au hasard.  
28 Avant le premier cercle que nous avons fait et avant aujourd'hui.

1                   **Me KRISTA SMITH:** Il y a une chose des choses que vous avez  
2 mentionnées qui n'est pas claire dans mon esprit, alors si vous voulez bien le rendre  
3 plus clair. Vous avez été invité à une séance de débriefage à Truro il y a un mois plus  
4 tard?

5                   **M. JEFF AUCOIN:** Environ un mois plus tard.

6                   **Me KRISTA SMITH:** Vous avez dit CISM (phon.)? C'est quoi, ça?

7                   **Mme MELANIE LOWE:** C'est les gestions de stress en cas  
8 d'incidents critiques. C'est un cours, il y a un protocole, ce qu'on doit suivre, il est censé  
9 y avoir une équipe désignée à un moment donné, je ne peux pas citer les échéanciers  
10 précis, j'ai pas reçu la formation pour faire... on fait ce genre de débriefage, on doit  
11 parler... un certain montant de temps doit passer, il y a un deuxième débriefage et là  
12 y'a des suivis. On s'assure que toutes les étapes sont... qu'on entreprend toutes les  
13 étapes afin que tout le monde est bien soutenu.

14                   **Me KRISTA SMITH:** C'est par le soutien des pairs?

15                   **M. JESSE BRINE:** C'est leur propre entité, je les activais pour  
16 certains de mes membres – c'est un différent programme – qui ont reçu une formation  
17 spéciale pour cette situation. C'est une tierce partie, ils ne connaissent pas du tout du  
18 point de vue personnellement. Quand je les ai... j'ai traité avec eux, c'était bien, ils ont  
19 gardé le contact pour s'assurer que mes individus étaient bien pris... qu'on prenait bien  
20 soin de ces individus-là, mais c'est pas par l'entremise de EHS, c'est séparé.

21                   **Me KRISTA SMITH:** Melanie?

22                   **Mme MELANIE LOWE:** Pour revenir sur le soutien des pairs et de  
23 la famille, ça, c'est des bénévoles, il faut le comprendre. Ce sont des paramédicaux qui  
24 font ça. Ils ne sont pas payés, à ma connaissance, pour faire cela, et la formation qu'ils  
25 reçoivent est très minimale. Ça doit être... c'est censé être confidentiel, oui, ça l'est,  
26 mais ça n'a rien à voir avec le mécanisme de débriefage comme entreprise, comme  
27 organisation afin qu'on puisse faire du meilleur travail à l'avenir. Oui, ça fait partie du  
28 processus de santé mentale, mais encore une fois c'est sur une base bénévole et il n'y

1 avait vraiment aucun suivi par la suite. Ce ne sont pas des psychologues formés, mais  
2 ils font du mieux qu'ils peuvent et c'est fort apprécié de notre part, ce sont nos amis et  
3 nos collègues, mais probablement pas formés pour ce genre... un évènement de cette  
4 gravité.

5 **Me KRISTA SMITH:** C'est à vous, Bruce.

6 **M. BRUCE COX:** Le jour même, on... il y avait une attente qu'on  
7 continuait de travailler, nous étions confinés, on ne pouvait pas sortir à l'extérieur.  
8 « Prenez une pause, mais vous devez rester ici. » Plus tard, il y avait une équipe des  
9 pairs au prochain étage, ils voulaient parler avec des gens pour avoir une discussion.  
10 On nous a découragés de se rendre là-bas par une des quatre personnes qui étaient  
11 responsables : « Nous sommes... il y a une pénurie de personnel, si vous quittez, on va  
12 devoir travailler plus fort, puis vous quitterez plus tard. Nous sommes occupés, pouvez-  
13 vous juste pas assister à ce débriefage en ce moment. » Une personne hors du  
14 personnel a monté, les autres se sentaient mal. On va faire que nos collègues  
15 marchaient mal, plus fort sur une journée très difficile parce qu'on doit monter en haut  
16 pour parler à quelqu'un, y'en a peut-être un ou deux qui sont montés, les autres ont  
17 juste continué de travailler jusqu'à ce qu'ils doivent rentrer... devaient rentrer chez eux  
18 cette journée-là.

19 Il y avait des débriefages avec... en très petits groupes; y'a eu un  
20 autre plus tard, moi-même et trois superviseurs de mon groupe. Je ne voulais pas me  
21 plaindre, j'étais pas là pour porter le blâme à l'endroit de qui que ce soit, je me sentais  
22 pas confortable de me plaindre des choses que je ne voulais pas discuter. Quand j'ai  
23 parlé avec trois superviseurs qui étaient de garde le même jour, c'était des affections au  
24 hasard, je présume, mais j'étais là et j'ai hoché ma tête, j'ai bu un café et nous sommes  
25 tous rentrés chez nous.

26 Il y avait un débriefage plus significatif quelques semaines plus  
27 tard, un appel téléphonique avec environ une quinzaine de personnes qui étaient là  
28 pendant le quart de travail la nuit. Les gens étaient bouleversés, ils voulaient partager,

1 partager leurs sentiments, qu'est-ce qui s'était bien passé au niveau des opérations et  
2 ce qui s'était mal passé. Quand quelqu'un offrait des suggestions pour faire critiquer le  
3 processus, on... ils étaient découragés. Les gens qui géraient le débriefage justifiaient  
4 leurs actions et leurs inactions à vous, à notre endroit plutôt que d'entendre... de nous  
5 entendre pour donner... offrir nos apports pour indiquer comment on aurait amélioré  
6 pour des événements futurs, entendre les gens qui déconnectaient de l'appel parce  
7 qu'ils étaient... on refusait de les entendre.

8 J'ai resté près de la fin, il y avait cinq ou six qui restaient du groupe  
9 général pour parler et y'a certains qui ont apporté des gens à la conférence  
10 téléphonique pour parler en leurs noms, qui savaient que s'ils allaient commencer, que  
11 ça allait être plutôt difficile, alors ils ont donné des notes à ces gens-là pour véhiculer  
12 leur point de vue. C'était plus une question d'explications à notre endroit. À ce stade-là,  
13 les gens ont dit, « on va parler à nos pairs, on va parler aux gens avec qui on travaille  
14 pour s'assurer que nous sommes tous sains et saufs ».

15 Nous avons perdu des gens aussi, leurs carrières sont terminées.  
16 Ils ont dit « non, ça va, je vais faire quelque chose d'autre ». Est-ce qu'ils seraient là s'il  
17 y avait d'autres gens avec qui ils auraient pu parler? Je ne sais pas, mais ça aurait été  
18 une bonne option. Les gens du groupe de soutien des pairs, ils ont une bonne volonté,  
19 mais parfois il faut avoir un psychologue clinique pour nous parler pendant une heure,  
20 sinon, ça va, mais on aurait dû avoir l'occasion de parler à ces gens-là. On ne le sait  
21 pas jusqu'à ce qu'on essaye. Je ne pense pas qu'on a eu cette option-là. On peut  
22 prendre... faire des appels et appeler... avoir un renvoi pour obtenir un psychologue et  
23 si c'est le temps (phon.) de travailler pour nous et on veut que quelqu'un nous appelle et  
24 nous demande comment ça va, qui peut nous offrir de véritables aides ou une aide  
25 différente.

26 **Me KRISTA SMITH:** Est-ce que vous voudriez renchérir sur cette  
27 question avant de continuer?

28 **M. BRUCE COX:** Oui, un autre commentaire. On a parlé de la

1 formation MCI et notre personnel des communications, un an ou deux avant  
2 l'évènement à Portapique et même après, on nous a parlé de la possibilité de faire une  
3 formation en matière de tireurs actifs, comment gérer un appel où un tireur actif est  
4 impliqué. Ça ne s'est pas fait. Ensuite, il y a eu l'évènement de Portapique encore.  
5 Ensuite, il y a eu la COVID. Je comprends, mais on aurait pu le faire sur une plateforme  
6 virtuelle. L'information que j'avais suivie avant portait sur un évènement assez confiné,  
7 par exemple dans une école ou une église. Mais les gens veulent savoir. Bon, je sais,  
8 les gens ont dit, « mais je sais pas, ces deux appels-là, je ne sais pas comment je les  
9 aurais gérés ». Et pourtant, la formation n'a toujours pas eu lieu.

10 **Me KRISTA SMITH:** C'est exact. J'ai l'impression que j'ai posé les  
11 mêmes questions non seulement... en fait, j'ai calqué les questions sur les autres  
12 tables rondes, j'ai l'impression que l'on rejoint certains des mêmes éléments quand on  
13 vous a demandé sur ce qui s'était passé pendant l'évènement et ce qui s'est passé  
14 après, et maintenant je voudrais vous demander, quand je... qu'est-ce qui a été le plus  
15 dur depuis l'incident des pertes massives, j'aimerais savoir si vous avez quelque chose  
16 à dire.

17 **M. BRUCE COX:** L'inconnu. On est toujours en alerte, en état  
18 d'alerte, on sait jamais quand ça va se reproduire. C'est ça, à chaque jour, on se  
19 demande est-ce que ça va revenir.

20 **Mme MELANIE LOWE:** C'est ça, notre façon d'aborder les appels  
21 est très différente maintenant. Différente. Par exemple, si vous vous rendez à un  
22 appartement, par exemple, vous ne pouvez pas y aller sans appeler la police d'abord.  
23 donc, ç'a changé beaucoup. Il m'a donné une liste des appartements qu'on ne peut pas  
24 visiter sans la police, donc les questions qu'on va poser aux répartiteurs sont  
25 différentes. On ne sait pas à quoi s'attendre. On ne savait jamais à quoi s'attendre dans  
26 le passé, mais là, on fait moins confiance aux renforts et s'il y a un appel très dur, on  
27 dirait qu'il y a encore une césure entre la possi... ou une... il y a cet écart entre la  
28 possibilité de le faire avec un renfort ou avec le soutien familial.

1                            Une fois, j'ai dû prendre une journée de congé. Quand j'ai appelé,  
2 je leur ai dit, « bien, j'ai de la misère, c'est que... », mais c'est sûr que c'est ça le  
3 contrat, mais parfois, ça dépasse un peu le contrat qui nous avait été accordé. Il  
4 faudrait un peu plus de compassion. Ils ont beaucoup de choses à gérer, les  
5 supérieurs, mais parfois j'ai l'impression qu'il y a un gouffre un peu entre les supérieurs  
6 et nous. Alors, il serait bien qu'ils soient un peu plus attentifs à nos besoins, plus  
7 émotifs.

8                            **M. JEFF AUCOIN:** Pour moi, même chose, c'est le soutien. J'en ai  
9 parlé avec mon supérieur, on fait des évaluations de rendement, quoi, trois fois par an  
10 et à chaque fois je dis : « Mais où est le soutien? », et je n'ai pas l'impression qu'il y a  
11 eu des changements ou des changements par rapport à ce que l'on a dit tout à l'heure.  
12 On a parlé à nos supérieurs et rien ne nous a été offert. Mais il y a eu des  
13 améliorations, on a essayé de changer les politiques pour, par exemple, que l'on puisse  
14 finir nos quarts à l'heure, y'a des choses qui arrivent, mais y'a encore... il manque  
15 encore... il y a encore un manque à gagner. Peter [sic] est extraordinaire, mais on a  
16 besoin de ces gens spécialisés pour nous aider à gérer de tels incidents.

17                            **M. JEFF AUCOIN:** Eh bien, la formation, quand ça va se  
18 reproduire? Pas si, mais quand? Est-ce qu'on fera les mêmes erreurs? Moi, je n'ai pas  
19 vu beaucoup de nouveaux équipements, de politiques, de directives. Peut-être qu'on en  
20 saura davantage, mais si ça devait se reproduire demain, je ne vois pas ce qui  
21 changerait du point de vue de notre... de notre point de vue, du point de vue du terrain.  
22 Ça pourrait se reproduire et les gens avec lesquels je travaille, bon, les gens qui sont  
23 sur le terrain, ils n'ont pas besoin d'avoir un tel incident qui tombe sur eux et, si c'est le  
24 cas, ben, il faut... ils doivent savoir qu'il y a un processus sur lequel ils peuvent  
25 compter. On ne l'a pas encore vu se poindre.

26                            **Me KRISTA SMITH:** Donc, est-ce que ç'a été le plus dur?

27                            **M. BRUCE COX:** Oui. L'attente. Alors c'est quand? C'est pour  
28 quand? « Non, toujours pas », « non, toujours pas ». Y aura-t-il quelque chose qui nous



1 aidera lors du prochain évènement? Est-ce qu'il y aura un groupe de travail au niveau  
2 des intervenants qui pourra concevoir ce processus? Peut-être que ça s'est déjà fait,  
3 mais de notre point de vue, on n'est pas plus préparés aujourd'hui que ce que l'on a été  
4 il y a 2,5 ans, deux ans et demi.

5 **Me KRISTA SMITH:** Est-ce qu'il y a d'autres choses à dire là-  
6 dessus? Parce que la prochaine question formelle serait, donc : qu'est-ce vous auriez  
7 aimé avoir à cette époque-là? Bon, vous nous avez donné plusieurs questions sur ce  
8 point, y a-t-il d'autres éléments qui vous auraient aidés après les évènements

9 **M. JESSE BRINE:** Ce que Jeff disait, bon, un appel téléphonique,  
10 un coup de téléphone, un suivi d'informations, de l'équipement. On a encore espoir que  
11 cela viendra, mais on ne sait pas quand.

12 **M. JEFF AUCOIN:** Même chose.

13 **Mme MELANIE LOWE:** Les services de santé d'urgence, les  
14 appels, bon, toute notre équipe dit toujours : « Axez sur les données probantes »,  
15 « Axez sur les données probantes », on l'entend, on fait tellement de recherches pour  
16 avoir des protocoles médicaux. « Axes sur les données probantes », mais il n'y a pas  
17 eu de données probantes de recueillies dans notre cas pour voir quelle formation serait  
18 indiquée dans notre cas.

19 **Me KRISTA SMITH:** Donc, des données probantes en matière de  
20 votre expérience, c'est-à-dire il faudrait faire une étude sur vous, sur votre expérience.

21 **Mme MELANIE LOWE:** Non seulement notre expérience, des  
22 expériences d'ailleurs au pays qui indiquent que voici les protocoles en place. Il n'y a  
23 pas eu de changement depuis deux ans et demi. Il me semble que c'est une période  
24 assez longue pendant laquelle ne pas en parler.

25 **M. JEFF AUCOIN:** La COVID n'est qu'une excuse. Il y a prétexte, il  
26 y a moyen d'éviter la... de contourner ces problèmes-là. Mais alors, où sont les  
27 données probantes? On nous a jamais abordés pour parler de nos émotions, nos  
28 expériences pour essayer de créer quelque chose qui tiendrait mieux la route la

1 prochaine fois. Alors, comment est-ce que l'on peut se protéger mieux? Il y a plein  
2 d'autres choses qui pourraient nous aider à améliorer la situation, parce que ça va se  
3 reproduire, mais quand?

4 **M. BRUCE COX:** On est trois, quatre... trois, quatre, cinq ou six  
5 personnes qui ont été face à une telle situation. Il y a déjà eu des rassemblements  
6 autour d'autres crimes violents, mais en ce qui concerne les pertes massives, nous  
7 sommes les seules et uniques personnes qui ont été face à une telle situation.

8 **M. JEFF AUCOIN:** Et je suis sûr qu'il y a eu d'autres tireurs actifs,  
9 mais à plus petite échelle, donc à Halifax, j'imagine, quelque part, il y a eu quelqu'un  
10 qui... avec une arme à feu, peut-être que l'on pourrait recenser ces expériences et voir  
11 comment on pourrait en tirer des leçons.

12 **Me KRISTA SMITH:** Une dernière question que l'on... l'une des  
13 dernières questions est... porte sur pourquoi avez-vous décidé de participer à cette... à  
14 ces procédures? À quoi vous attendez-vous?

15 **M. JESSE BRINE:** Je suis ici, car j'espérais que mon expérience  
16 avec cette situation-là permettrait d'améliorer la formation, les protocoles, et pourrait  
17 donc accorder au grand public une meilleure compréhension de ce qui s'est passé  
18 réellement. Si les gens ne savent pas ce qui se passait de l'autre côté, ben alors, on  
19 peut leur expliquer. On espère que cela fera une différence.

20 **Mme MELANIE LOWE:** Même chose, environ. Quand un ami vient  
21 me demander : « Est-ce que vous voudriez participer à la Commission? », je lui ai dit :  
22 « Mais ça fait partie de notre travail. » Ça, c'est un aspect. Mais l'autre, c'est que, bon,  
23 je ne savais pas, mais je me disais que peut-être que nous aurions un élément  
24 d'information à vous communiquer qui pourrait être important. Peut-être qu'il y aurait  
25 une information que l'on pourrait vous impartir. On ne trouve pas que l'on a géré la  
26 situation au meilleur de nos capacités, si l'on avait eu la formation qui devait  
27 s'imposer... qui s'imposait à l'époque, mais on a quand même fait de notre mieux avec  
28 la formation qu'on avait à cette époque-là. Il serait bien de se faire former un peu plus.

1 C'est quelque chose que nous avons soulevé, mais parfois on a l'impression que ces  
2 choses sont mentionnées et ensuite oubliées, mais ce n'est qu'un exemple. C'était un  
3 évènement énorme et il nous faut plus de ressources et de formation afin de faire notre  
4 travail. Quand je reviens chez nous à nos enfants, c'est quand même pas facile.

5 **M. JEFF AUCOIN:** Quand toi ou quelqu'un d'autre m'a abordé, je  
6 n'étais pas sûr, mais ma femme m'a dit, ma conjointe... les paramédicaux s'en  
7 plaignent, se plaignent souvent des éléments qui clochent. Souvent, on se plaint l'un à  
8 l'autre et non pas aux personnes indiquées. Elle m'a dit : « Mais regarde, si tu ne dis  
9 rien, rien ne va changer, mais si tu dis quelque chose, peut-être que les choses  
10 changeront. »

11 **M. BRUCE COX:** Moi, je le voyais comme un devoir, une  
12 obligation. Je peux m'en plaindre à mes collègues. Me voici pour me plaindre, pour  
13 ainsi dire, devant la bonne instance. Je peux donc vous parler de ce qui est arrivé.  
14 Nous avons aussi des questions, on veut toujours aider les gens, mais c'est pour cela  
15 que nous sommes là. Si on ne voulait pas aider les gens, on ferait... on aurait un autre  
16 métier. Nous sommes... nous avons cela dans le sang. On veut donc... parfois on a  
17 besoin, nous, d'aide, afin de pouvoir aider les suivants.

18 **Me KRISTA SMITH:** Merci beaucoup d'avoir partagé vos  
19 expériences avec moi. Est-ce qu'il y avait d'autres choses à ajouter, quelque chose qui  
20 n'a pas encore été abordé?

21 Sinon, Commissaires, avez-vous des questions de suivi? Non?

22 **Me KRISTA SMITH:** J'ai trouvé votre expérience très dure. On  
23 vous a demandé beaucoup en vous demandant de venir nous parler devant le public.  
24 On vous remercie du fond de nos cœurs. Cela nous aide vraiment à comprendre et à  
25 influencer le cours du travail.

26 **COMMISSAIRE MacDONALD:** Merci, Miss Smith, d'avoir aussi  
27 animé cette conversation très importante.

28 Donc, si je peux, Jesse, Melanie, Jeff, Bruce, je veux vous

1 remercier du fond de mon cœur d'avoir présenté vos idées sur ces situations, sur vos  
2 enseignements. C'était... merci de nous avoir donné cet aperçu sur la nature de votre  
3 travail et sur l'expérience que vous avez eue ces soirs-là... ce soir-là en 2020. Nous  
4 sommes tellement reconnaissants. Vous avez tellement élargi nos perspectives et vous  
5 nous avez des informations d'une grande importance.

6 Bruce a dit « nous l'avons dans le sang », et effectivement, votre  
7 question est une vocation... en est une de service public. Merci pour cela, mais plus  
8 important encore, vous avez offert un service public d'une grande importance  
9 aujourd'hui, très significatif. Cela ne vous a pas été facile de revoir ces expériences  
10 avec nous, mais on apprécie et on sait que ce n'était pas facile. On apprécie votre  
11 franchise, et surtout votre courage, et on veut effectivement élaborer des  
12 recommandations qui amèneront des changements positifs dans tellement d'aspects,  
13 surtout dans le domaine des services d'urgence, des services médicaux d'urgence.

14 Donc, l'aspect qui est tellement rémunérateur de notre travail, c'est  
15 que quand on demande de l'aide aux gens, les gens comme vous qui offrent de l'aide à  
16 chaque jour disent oui.

17 Merci encore une fois.

18 Monsieur Murray aussi, merci d'avoir aidé et organisé la  
19 présentation. Encore une fois, merci.

20 Quelle heure est-il? 2 heures? 1 h 30? Ah, pardon. À quelle heure  
21 on prend... jusqu'à quelle heure on prend le diner? Jusqu'à 1 h 30. À moins de me  
22 tromper. Sinon, peut-être qu'il y aura un ajustement.

23 --- **L'audience est en pause à 11 h 59**

24 --- **L'audience est reprise à 13 h 29**

25 **COMMISSAIRE MacDONALD:** Merci tout le monde.

26 Bon après-midi, Miss Smith.

27 **--- SESSION DE PETIT GROUPE – OPÉRATEURS 9-1-1:**

28 **Me KRISTA SMITH:** Je m'appelle Krista Smith. Vous m'avez vue

1 ce matin. J'ai animé notre premier groupe et maintenant je vais dire ce que j'ai dit ce  
2 matin. Le but de ces groupes est de nous permettre d'écouter les gens qui ont une  
3 expérience directe de l'incident des pertes massives. Aujourd'hui, on écoute les  
4 premiers intervenants. Ce matin, on a écouté les paramédicaux, les gens des services  
5 médicaux d'urgence, et aujourd'hui, c'est après-midi, ce sera donc au tour des preneurs  
6 d'appels et répartiteurs qui ont été à la STO de la GRC. Ils ont été de service le matin  
7 du 19 avril 2020.

8 Je vais donc, un peu à la manière de la matinée, je vais poser une  
9 série de questions ouvertes, ce seront les mêmes questions qui ont été posées ce  
10 matin et vous pourrez, donc, répondre, personne ne va vous interrompre, mais je vais  
11 quand même vous... je vais quand même essayé de canaliser la discussion un peu, si  
12 jamais on perd le fil de la conversation ou du temps. Et on fera une deuxième ronde  
13 pour voir s'il y aura quelque chose qui aura manqué, s'il y aura d'autres éléments à  
14 ajouter.

15 Et ensuite, on ne va pas parler tellement de votre organisation, de  
16 vos politiques, des procédures, on veut surtout savoir... vous entendre parler de votre  
17 propre expérience et peut-être des lacunes ou des moments où vous ne vous êtes pas  
18 sentis soutenus par la politique.

19 Parlez-nous un peu de vos antécédents, de votre carrière.

20 **M. BRYAN GREEN:** Je m'appelle Bryan Green. J'étais le  
21 superviseur, le chef d'équipe le matin du 19 avril. J'ai commencé avec la GRC en 2012,  
22 j'avais été enseignant au niveau du secondaire, au secondaire. Ma femme était  
23 membre régulière de la GRC. Je trouvais qu'il y avait... que je ne voulais pas continuer  
24 avec l'enseignement, je cherchais une autre carrière, et j'avais déjà visité une STO, le  
25 travail me semblait très intéressant. Et j'ai vu, donc, l'affichage, le poste à pouvoir, j'ai  
26 fait ma demande. J'ai commencé en septembre 2012 comme preneur d'appels et  
27 répartiteur, et maintenant, après cinq ans, six ans, je suis devenu chef d'équipe,  
28 superviseur. Maintenant, je suis... j'ai été commandant intérimaire pendant quelques

1 mois, c'est la deuxième fois que j'occupe ce poste-là.

2 **Me KRISTA SMITH:** Et votre rôle ce matin-là, vous étiez  
3 superviseur. Quelles étaient vos responsabilités ce jour-là?

4 **M. BRYAN GREEN:** Comme superviseur, en fait, il y en a deux au  
5 jour le jour, et nous sommes responsables des opérations de prise d'appels et de  
6 répartition. On a le côté répartition et le côté prise d'appels. J'étais du côté du  
7 gestionnaire de risques avec les répartiteurs, et moi, mon rôle était de m'assurer du bon  
8 déroulement des choses pendant ce quart-là et aussi comme superviseur, nous devons  
9 jouer des rôles d'opération. On pourrait peut-être aussi jouer le rôle de preneurs  
10 d'appels ou de répartiteur au fur et à mesure des besoins.

11 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Je m'appelle Kirsten Baglee. Je suis  
12 répartitrice depuis 21 ans. J'ai commencé en 2001 à Kamloops en Colombie-  
13 Britannique, et en 2008, j'ai déménagé dans le nord de l'Alberta, j'ai travaillé à la STO,  
14 mon mari est avec les forces armées. En 2019, nous avons déménagé en Nouvelle-  
15 Écosse. J'ai commencé dans la STO de la division « H » en janvier de 2020. Donc, ça  
16 faisait trois mois que je travaillais dans la province avant l'évènement.

17 Le matin du 19 avril, Bryan est arrivé à 7 heures. Moi, je devais  
18 commencer mon quart à 9 heures. Je vivais à une certaine distance de Truro, donc je  
19 suis arrivée vers 8 heures et demie et j'étais la première superviseure du quart. Je  
20 devais participer du côté de la prise d'appels, mais on avait assez de personnel, et à  
21 cause de la COVID, nous avons essayé d'observer une distance physique, il n'y avait  
22 pas de place pour moi du côté de la prise d'appels, et donc, du côté de la répartition,  
23 bon, il y a huit postes de ce côté-là et Bryan et moi, on était dans les coins opposés.  
24 Moi, j'avais le rôle de superviser les répartiteurs et de m'assurer que les  
25 renseignements s'acheminaient au bon endroit et d'aider les gens qui en avaient  
26 besoin.

27 **Me KRISTA SMITH:** Est-ce que votre rôle était différent du rôle de  
28 Bryan ou du...

1                   **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Notre rôle principal est le même. Nous  
2 avons, donc, à la longue, assumé des responsabilités un peu différentes étant donné sa  
3 proximité au gestionnaire de risques, donc il offrait de l'aide à cette personne-là, tandis  
4 que moi, j'avais surtout le rôle de superviser les répartiteurs. Mais normalement, notre  
5 rôle est identique.

6                   **Me KRISTA SMITH:** Donc, c'est un travail qui peut être ardu. Alors,  
7 qu'est-ce que vous trouvez de satisfaisant dans ce poste-là, dans ce...

8                   **M. BRYAN GREEN:** Bien, c'est un travail très intéressant,  
9 exigeant. On aide les gens à tous les jours. Chaque appel est différent, chaque jour est  
10 différent, on sait jamais qu'est-ce qui va arriver d'un jour à l'autre. J'aime l'emploi.  
11 J'étais enseignant et je comptais les minutes avant la fin de la journée. Maintenant, je  
12 peux faire un quart de 12 heures et ça va vite. J'aime beaucoup le travail. J'aime la  
13 responsabilité accrue, il y en a beaucoup, donc...

14                   À toi.

15                   **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Comme Bryan a dit, les tâches  
16 changent d'un jour à l'autre, on ne sait jamais ce qui va arriver quand on répond à la  
17 radio ou au téléphone, ça garde une certaine... ça garde l'intérêt, donc on aide les  
18 gens, on répond aux gens quand ils sont à leur pire moment et on peut les aider. Et on  
19 achemine, on envoi l'aide qui s'impose. Je fais le travail depuis 20 ans, j'adore le travail,  
20 la camaraderie dans notre équipe, dans nos équipes. On devient des amis très proches  
21 avec l'équipe, avec les membres de l'équipe à ce qu'on travaille avec eux, au jour le  
22 jour, ces gens deviennent ma deuxième famille. Quatre jours... quatre heures... je ne  
23 peux pas m'imaginer en train de faire un autre travail.

24                   **Mme KRISTA SMITH:** Donc, maintenant allons aux événements  
25 du 18, 19 avril, donc parlez-nous un peu de votre implication ces jours-là. Le 19 surtout.

26                   **M. BRYAN GREEN:** Et bien, je me suis levé le matin, j'habite à  
27 45 minutes du travail, en fait, à l'époque je vivais à cette distance et le matin j'ai vu, en  
28 me levant j'ai vu sur Facebook, la page de Facebook de Colchester, des pompiers de

1 Colchester disait qu'il y avait des incendies à Portapique. Je trouvais ça drôle, ils  
2 n'étaient pas capables... je me suis dit « bon, il y a peut-être quelqu'un de barricadé. »  
3 Et j'avais remarqué que l'affichage avait été fait plusieurs heures auparavant. Je suis  
4 allé au travail en croyant que c'était ça.

5                               Je me suis rendu au travail à 6 h 30 du matin. Le superviseur  
6 sortant était très occupé. Elle a essayé de me mettre à jour sur ce qui était arrivé la  
7 veille. Le gestionnaire de risque était aussi présent et lui aussi il essayait de m'expliquer  
8 la situation. C'était beaucoup à absorber, à assimiler. Il y avait un moment où on se dit :  
9 « Mais est-ce que c'est vrai, est-ce que ça se passe réellement ? » Comme ça, mais à  
10 ce moment-là, la fiancée du sujet était sortie du bois et il y avait beaucoup de choses  
11 qui se passaient dans le bureau pour essayer de comprendre ce qui se passait. Donc  
12 pendant la matinée, les choses se sont replacées un peu. J'ai essayé d'obtenir des  
13 renseignements du commandant de la STO qui était au téléphone avec moi, il était  
14 avec le GTI et donc lui, il appelait plusieurs fois, il nous donnait davantage de  
15 renseignements au fur et à mesure. Il y avait quelques membres réguliers qui avaient  
16 travaillé toute la nuit, on leur parlait de ce qui s'était passé, on obtenait encore des  
17 renseignements d'une manière ou d'une autre. Et en même temps, je me disais « est-  
18 ce que c'est quelque chose qui est arrivé ou... et qui est maintenant clos ou est-ce  
19 que... » Mais on n'avait pas trouvé le sujet. Donc on a des PON, je les ai étudiés, pour  
20 un tireur actif. J'ai essayé d'adapter la situation à ce PON. Et j'ai dit à tout le monde  
21 dans la STO, les attentes quand il y a des gens qui sont arrivés au travail à 8 h à 9 h, je  
22 leur expliquais ce qui se passait, jusqu'à 9 h, 9 h 30 quand il y a eu une escalade.  
23 J'étais du côté de la prise d'appels, je donnais des directives à quelqu'un et l'une des  
24 preneuses d'appels à dit : « Il y a quelqu'un de décédé sur le bord de la route.

25                               Moi j'ai été courir au répartiteur, j'ai donné la nouvelle à eux et  
26 c'était du chaos jusque là. On avait d'excellentes téléphonistes qui savaient leur travail,  
27 mais ça n'a jamais été plus occupé que ce n'était arrivé quelques minutes avant cela.  
28 Elles étaient établies d'un côté de la salle, moi de l'autre côté. Normalement on aurait



1 été... on n'avait pas assez de sièges, de places à cause de la COVID, il fallait observer  
2 la distance, de distanciellement physique. Donc on s'est séparé les tâches et on a essayé  
3 d'assurer la communication entre la... de la STO vers l'extérieur et vers l'intérieur. Par  
4 exemple, quelqu'un appelait les services d'urgence de santé, quelqu'un appelait la  
5 police, quelqu'un appelait Halifax, personne n'était disponible, bon il fallait... il fallait le  
6 faire. Moi j'appelais les hélicoptères, j'essayais de faire venir les hélicoptères et quand  
7 tout avait terminé, j'ai pris une minute, j'ai mis ma tête sur le bureau pendant cinq  
8 secondes. L'inspecteur Rodier m'a demandé de quitter, en fait, on allait nous faire  
9 prendre congé.

10 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Vous voulez savoir quel était mon rôle  
11 ce jour-là ?

12 **Mme KRISTA SMITH:** C'est ça, votre implication.

13 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Je vivais à 1 h 20 de Truro. À cette  
14 époque-là, mon quart devait commencer à 9 h. Puisque j'habite tellement loin,  
15 normalement que quitte tôt de chez moi, je m'assure que je vais arriver à l'heure. Donc  
16 je suis arrivée à 8 h 25, 8 h 30. Je parlais à mon père au téléphone. Quand j'étais au  
17 stationnement, j'ai regardé sur Facebook puis il y avait un message d'une... sur la  
18 page Nova911 qui disait : « Nos prières sont avec les répartiteurs de Truro. » Et je me  
19 disais « qu'est-ce que c'est ? » Je me suis dit « Je dois y aller rapidement. » Je suis  
20 entrée en courant dans le bâtiment. J'ai mis mon déjeuner dans le frigo et je n'ai jamais  
21 pu aller chercher mon déjeuner. Et Bryan m'a expliqué ce qui se passait et encore  
22 aujourd'hui, ça me semble comme surréel. Au-delà de la portée de tout ce que j'avais  
23 déjà fait dans ma carrière, j'ai déjà travaillé dans des STO très occupées, je me suis  
24 dit : « Bon bien, je vais m'installer... » Je suis allée voir du côté de la prise d'appels,  
25 mais il n'y avait pas de postes disponibles. Je suis allée du côté de la répartition, j'étais  
26 prête à travailler à partir de 8 h 30 et je vérifiais avec tout le monde. Personne n'avait pu  
27 aller... n'était plus... n'avait pu aller à la salle de bain. Et donc moi, ce que je faisais  
28 c'est que je leur offrais la relève pour qu'ils puissent aller à la salle de bain. Parce

1 qu'après cela bon, il n'y avait pas de répit.

2 J'ai donc surveillé... et donc, j'ai supervisé les répartiteurs dont  
3 plusieurs sont très expérimentés de ce côté-là de la salle. Il y en avait... il y avait un  
4 peu de communications qu'il fallait établir, parce que la plupart des événements de la  
5 veille étaient arrivés sur le canal de Colchester, mais le premier appel de ce matin-là est  
6 venu du comté de Cumberland, non pas de Colchester, donc nous avons scindé cela et  
7 le répartiteur qui était responsable de tous ces deux comtés, je lui ai... la répartitrice, je  
8 lui ai demandé de s'occuper seulement du comté de Cumberland et l'autre, je lui ai  
9 demandé à une autre de s'occuper de Colchester. Donc on a scindé les comtés et très  
10 rapidement la situation dans le comté de Cumberland était encore en cours et il y avait  
11 des choses qui ont commencé à se passer dans le comté de Colchester. L'urgence de  
12 la situation dans Cumberland a diminué et donc, la personne qui s'était occupée de  
13 Colchester a continué à suivre, surveiller ce canal-là et c'était aux autres répartitrices  
14 d'assumer les autres comtés.

15 Tout le monde connaît déjà l'organigramme. On est dans des  
16 groupes de deux, nord-est et sud-ouest Nova. Donc si un grand événement arrive dans  
17 le nord-est, le partenaire sait qu'il doit s'occuper de l'autre partie de la... du secteur,  
18 pour que lui, puisse se concentrer sur l'incident critique en cours. C'est ce que l'on a  
19 essayé de faire ce jour là et il y avait deux répartitrices et deux répartiteurs qui n'étaient  
20 pas impliqués dans les incidents critiques, dans les affaires du nord-est de Nova,  
21 surtout le sud-ouest de Nova. Même il y en avait une ou un qui était responsable de  
22 toute la province, sauf là où se passait l'incident critique.

23 **M. KIRSTEN BAGGLEE** : Et cette personne-là s'est occupé de  
24 toute la province. Même si ça se passait dans Colchester, et dans Cumberland. Et plus  
25 tard dans East Hants. Y avait encore des choses qui... La province totale, mais c'est  
26 pas mis en pause. Y avait un événement dans... qui est arrivé, un incident qui a eu lieu  
27 ailleurs. J'étais même pas au courant, parce que... mais on avait des... parce que j'étais  
28 tellement impliqué avec l'incident des pertes massives. Mais on avait des répartiteurs

1 très, très compétents qui s'occupaient de tout le reste. Ils faisaient des appels.

2 Si quelqu'un disait qu'il fallait avoir une ambulance, à quel endroit;  
3 quelqu'un disait : oui, je le ferai. En fait, non, c'est moi qui le faisant. Donc, c'est moi qui  
4 faisais ces coups de téléphone là. Si on devait refiler de l'Information, il y avait  
5 beaucoup d'informations qui devaient être communiquées avec Truro, avec Halifax,  
6 avec les services médicaux d'urgence, de santé d'urgence. Moi je faisais ces  
7 téléphones-là.

8 Y avait un autre répartiteur qui les faisait aussi. Les gens qui  
9 s'occupaient de la province entière faisaient ces appels-là, pendant que nos répartiteurs  
10 principaux s'occupaient de l'incident critique.

11 C'était trop! Ils ne pouvaient pas assumer d'autres tâches, à part la  
12 tâche en cours.

13 J'ai appelé Truro à plusieurs reprises, y avait un moment où le  
14 gestionnaire de risque appelle Truro, et j'étais superviseur. Ça avait du sens que ce soit  
15 moi qui fasse l'appel. Il y avait deux gestionnaires de risque à un certain moment. Ils  
16 étaient tellement occupés qu'ils ne pouvaient pas placer tous les appels nécessaires.  
17 Donc, c'était raisonnable que moi, comme superviseur, que je fasse ces appels.

18 C'est ce que j'ai fait. J'ai communiqué autant de renseignements  
19 possibles, que possible.

20 Et on s'est rendus à un moment où les choses se sont déplacées  
21 vers East Hants, ont changé. Donc, les canaux... on mettait de nouveaux canaux en  
22 communication, parce que East Hants fait partie du groupe Colchester-Cumberland.  
23 Mais dès le début, c'était nos téléphonistes qui s'étaient occupés de East Hants, parce  
24 qu'on croyait que c'est les autres... les deux autres comtés qui étaient les principaux  
25 impliqués.

26 Mais quand ça s'est déplacé vers East Hants, un autre répartiteur  
27 devait travailler. Et on a mis les deux canaux en communication. Les deux répartiteurs  
28 pouvaient donc travailler de pair, ne pas s'interrompre. Travailler ensemble sur le même

1 canal. Ils ont fait un excellent travail. Ils étaient debout pendant tout ce temps-là.

2                               Donc il y a quatre répartiteurs au milieu de la salle, au centre de la  
3 salle. On pouvait donc regarder vers le centre, vers le bas, dans le centre, en se  
4 mettant un peu en surélevé par rapport à ça. Donc, un peu de distance entre les  
5 répartiteurs.

6                               Et quand ça s'est déplacé vers East Hants, j'ai demandé à une  
7 autre téléphoniste de s'occuper de faire... de donner... de faire la relève à une autre  
8 répartitrice. Et puis, quand madame a été tuée, j'ai appelé l'ambulance.

9                               Et quand Heidi a été tuée, et on l'a su. On avait que quelques  
10 instants pour s'arrêter. Même pas.

11                              J'ai pu regarder le répartiteur, il fallait continuer. Il y avait tellement  
12 de choses qui se passaient, en si peu de temps. On n'avait pas le temps de se recueillir  
13 avec ces émotions. Il y avait un débit continu de tâches d'appels à placer. Il n'y avait  
14 pas de répit.

15                              Très vite, comme on le sait, le suspect a été tué au Big Stop, et  
16 comme Brian a dit, il a appelé le quart de nuit pour nous relayer. Et ils sont arrivés tout  
17 de suite de chez eux, le plus vite possible, afin de supplanter, le substituer aux gens,  
18 les téléphonistes, qui avaient le plus besoin de répit.

19                              Donc, on essayait de recomposer la salle, afin de rétablir les rôles  
20 normaux. On essayait donc de désengorger les fils d'attente. Il y avait des  
21 dédoublements. Il y avait donc, un retard assez long dans certains dossiers. On voulait  
22 s'assurer que tous les dossiers soient assumés. J'ai appelé certains des enquêteurs,  
23 pour voir vers qui on devait... je devais envoyer ces dossiers, afin de, donc, de  
24 nettoyer, de faire le ménage dans le tableau, pour pas que le quart de nuit soit pris avec  
25 ce bordel. Mais ils ont dû quand même assumer un gros bordel. Énormément de  
26 renseignements qu'il fallait, donc, gérer, quand ils sont arrivés.

27                              Et là, moi je me suis débranché. Et on s'est pas rendus chez nous  
28 tout de suite. Bryan et moi, on avait d'autres choses à faire comme superviseurs.

1 **Me KRISTA SMITH** : Donc, une autre ronde sur cette question.

2 Mais cela vous donne la possibilité d'ajouter quoi que ce soit. Tout commentaire utile.

3 Moi, ce que je me demande, en vous écoutant, c'est que je me  
4 demande, ou est-ce que... est-ce qu'on... est-ce que tout le monde a vraiment... je me  
5 demande si tous les spectateurs comprennent combien de personnes avaient été  
6 présents, étaient présents, combien de répartiteurs et de preneurs d'appels étaient  
7 relevés de votre responsabilité.

8 Donc, et ce que vous faisiez comme supérieur, à ce moment-là, qui  
9 était semblable au gestionnaire de risque, ou différent de son rôle? Et comment cette  
10 relation fonctionnait.

11 **M. BRYAN GREEN** : À chaque instant, on voulait avoir quatre  
12 preneurs d'appels, quatre répartiteurs et preneurs d'appels prenaient les appels 911. Et  
13 ils répondent aussi au... à la ligne de la GRC. Donc, ils peuvent prendre un appel pour  
14 une plainte concernant une arme à feu. Ou quelqu'un... ensuite un appel où quelqu'un  
15 s'est fait piquer la bicyclette, ou ensuite, c'est quelqu'un qui veut, essaye de rejoindre  
16 un de nos membres.

17 Donc, il y avait toute une possibilité... donc, on prend les appels,  
18 ensuite il y a des répartiteurs qui vont répartir ces plaintes aux membres, vers les  
19 membres sur la route, vérifier les statuts des membres. Les membres, par exemple,  
20 ont arrêté un véhicule. On essaye, donc, de mettre... de maintenir les membres en  
21 sécurité.

22 Donc, ce jour-là, à cause de la Covid, il y avait plus de personnes  
23 sur place que quatre. Auparavant dans ma carrière, on avait... au lieu de quatre et  
24 quatre, on avait sept et cinq. Plus les deux superviseurs. Donc, 14 personnes au total.  
25 Sept prenant l'appel, cinq répartiteurs, les deux superviseurs. Normalement, c'est  
26 quatre répartiteurs. On avait cinq, c'était bien. On avait besoin.

27 Le gestionnaire de risque, lui, est assis à côté du superviseur.  
28 C'était moi ce jour-là. Et lui, il est sergent d'état-major, membre régulier et c'est

1 normalement le cas. Il donne des conseils aux membres qui sont sur le terrain. Il est  
2 une excellente ressource pour nous ou elle. Mais il y a des devoirs dont il va s'acquitter.  
3 Parfois, on va avoir le gestionnaire de risques pour demander des conseils ou lui  
4 demander l'approbation pour envoyer des impulsions à un téléphone cellulaire, mais  
5 généralement, nos tâches sont assez figées. Nous, on supervise les téléphonistes; ce  
6 jour-là, on avait sept et cinq, c'était beaucoup de travail.

7 **M. BRYAN GREEN** : Et comme Kirsten a dit, on avait parmi les  
8 personnes les plus chevronnées, les meilleurs téléphonistes de la STO qui travaillaient  
9 ce jour-là. Nous avons aussi... nous avons aussi une demi-douzaine de nouveaux  
10 téléphonistes, cinq personnes âgées dans la vingtaine qui prenaient des appels et ils  
11 n'avaient jamais vu quelque chose comme ça. Et ils n'ont jamais flanché, ils ont  
12 poursuivi le travail très professionnellement.

13 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Je n'ai pas grand-chose à ajouter. À  
14 quelques moments, il fallait prendre des appels parce que les preneurs d'appels étaient  
15 continuellement au téléphone, surtout avec la reprise de l'activité. Il fallait leur dire que  
16 si ce n'était pas quelque chose qui était en cours et qui était plutôt de nature  
17 administrative, il fallait donc raccrocher tout de suite et dire à l'appelant qu'il serait  
18 nécessaire de rappeler à un autre moment – peut-être plus tard. On ne savait pas  
19 comment ça allait terminer.

20 Nos preneurs d'appels ont pris tellement d'appels et il n'y avait  
21 presque pas de dédoublements. Ils ajoutaient les mises à jour au dossier, ils en  
22 informaient les répartiteurs. On essayait de s'assurer que les communications... parce  
23 que la salle était séparée à Truro, était cloisonnée, donc le débit d'information est plus  
24 difficile. Quand vous êtes tellement occupé, vous ne pouvez pas vérifier vos messages  
25 internes à la même fréquence, donc il était parfois plus simple pour nous de faire le  
26 travail de messenger. Parfois, si un membre voulait savoir quelque chose, c'était plus  
27 facile pour moi de poser la question directement et ensuite, de le dire au répartiteur, de  
28 sorte que lui puisse l'envoyer ou le communiquer aux membres.

1 Je suis restée là-bas pendant un certain nombre d'appels pour  
2 m'assurer qu'ils étaient capables de gérer les appels, s'ils avaient besoin d'un soutien.  
3 C'était ça mon rôle, le rôle d'une supérieure et comme les deux travaillaient sur la  
4 répartition, ce n'est pas comme ça qu'on le fait habituellement; généralement, on essaie  
5 d'avoir un supérieur de chaque côté, par exemple. Mais de la manière que ça s'est  
6 réglé, les deux sont restés du côté de la répartition, ce qui était une bonne chose parce  
7 qu'il y avait une telle charge de travail. Mais on allait parfois... on courait vers l'autre  
8 côté de la salle pour leur donner des mises à jour, si on avait des renseignements qu'on  
9 venait de recevoir par la radio qu'ils n'avaient pas peut-être, peut-être pas, on leur disait  
10 directement au lieu de leur envoyer un message - parce qu'ils étaient continuellement  
11 au téléphone.

12 **Mme KRISTA SMITH** : Je ne sais pas s'il y a autre chose à ajouter.  
13 Je me demandais par contre... vous avez dit que les répartiteurs des différentes  
14 régions se trouvaient au centre de ces événements en cours et vous avez dit que vous  
15 avez ajusté les responsabilités pour qu'ils puissent donc se concentrer sur les  
16 membres. De quel genre de soutien parle-t-on? Qu'est-ce qu'ils faisaient pour soutenir  
17 les membres?

18 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Un jour... la journée normale, une  
19 journée normale, mettons qu'il y a une collision, un accident de la route et que vous  
20 devez envoyer... faire envoyer beaucoup de ressources, il y a beaucoup de mises à  
21 jour – ça, ça s'appelle une répartition chaude. Avec l'arrivée des renseignements, ces  
22 renseignements sont saisis dans le dossier, le répartiteur envoie les renseignements au  
23 fur et à mesure de sa réception. Puisque le canal est ouvert et l'incident est actif, ils  
24 doivent soutenir les répartiteurs.

25 Si les autres répartiteurs ne sont pas occupés avec l'incident  
26 critique, ils vont s'occuper des autres aspects ou des autres responsabilités. Il s'agit de  
27 se soutenir mutuellement, de sorte que la personne responsable de l'incident critique  
28 peut s'attarder, se pencher exclusivement sur cet incident. Généralement, il n'y en a

1 pas trois ou quatre à la fois, donc normalement, ce n'est qu'un incident à la fois et les  
2 autres répartiteurs vont soutenir. Et ce n'est pas nécessairement entre le nord et le sud;  
3 peut-être qu'il y a... disons qu'il y a quelque chose qui se passe dans les deux zones. Il  
4 s'agit finalement de choisir la liste des districts, des secteurs et de les saisir. Et donc,  
5 quand la personne est très occupée, les autres membres peuvent... il peut laisser  
6 tomber les autres responsabilités, qui seront ensuite reprises par ses collègues.

7 **Mme KRISTA SMITH** : Vous avez parlé d'une répartition à chaud  
8 ou chaude. Ça veut dire quoi? Ça veut dire que le répartiteur va donc communiquer ce  
9 qui arrive sur le RAO? Parce que les membres sont au volant, ils ne peuvent pas...

10 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : ...par exemple, eux ils roulent vite  
11 avec leurs gyrophares et leurs sirènes allumées. Il est essentiel, donc, que le preneur  
12 d'appels garde le document ouvert et qu'il saisisse les renseignements à chaud et donc,  
13 de continuellement refilet ces renseignements aux membres sur la route. Ça, ça  
14 s'appelle donc une répartition à chaud.

15 **Mme KRISTA SMITH** : Question suivante, assez évidente : c'était  
16 une expérience très différente de... par rapport à votre expérience, mais on n'était pas  
17 présents, donc... nous. Donc, aidez-nous à comprendre la différence entre ce matin-là  
18 et le quart habituel?

19 **M. BRYAN GREEN** : Comme Kirsten a dit, il y avait des appels qui  
20 arrivaient de partout, qui fusaient de partout dans la province. Mais il y avait aussi un  
21 évènement central qui occupait toutes les attentions – ça arrive de temps à autre, mais  
22 pas comme ça. Tout le monde était... avait les yeux rivés sur cet évènement. Ce n'est  
23 pas généralement le cas, mais il y avait beaucoup d'autres évènements à gérer dans la  
24 province; s'il y a une ambulance qui doit être envoyée quelque part, quelqu'un est  
25 responsable de ça. Nous sommes responsables de toute la province, sauf Halifax.

26 Donc, il fallait donc s'occuper de tout le reste. Et comme Kirsten a  
27 dit, nos procédures d'opérations normalisées, opérationnelles normalisées pour un  
28 tireur actif nous oblige à raccrocher aux gens qui demandent... qui n'avaient pas des



1 renseignements récents ou utiles pour nous. Il fallait raccrocher souvent. Ce jour-là, nos  
2 preneurs d'appels devaient raccrocher aux gens afin d'obtenir les renseignements. Les  
3 renseignements fusaient tellement plus rapidement que jamais auparavant; un  
4 moment donné, à 11 h 30 du matin, nos preneurs d'appels avaient répondu à 80  
5 appels, sans compter... en 30 minutes pour sept personnes. Donc, ces gens  
6 travaillaient rapidement et bien. J'espère que je ne verrai plus jamais aussi occupé. On  
7 avait déjà vu la salle occupée, mais pas comme ça. Quelqu'un l'a décrit comme ouvrir  
8 un boyau au max.

9                   Le fait qu'ils puissent gérer tous ces renseignements tenait du  
10 miracle. On a réussi à garder l'ordre, maintenir l'ordre dans 99,9 % de l'information. Le  
11 rôle des répartiteurs était de prendre ces renseignements et de les communiquer aux  
12 membres. Parfois, il fallait prioriser ces renseignements; si ce n'était pas un  
13 renseignement qui était utile ou récent, il ne fallait pas le communiquer. Il fallait dégager  
14 les canaux. Tout ce qui arrivait, on le communiquait normalement, on le communique  
15 normalement, mais dans ce cas-ci, il fallait faire le tri dans les renseignements; il fallait  
16 prendre des décisions qui, d'ordinaire, ne seraient pas nécessaire. Il faut que ce soit... il  
17 fallait que ce soit les bonnes. Mais les renseignements fusaient tellement rapidement  
18 qu'il n'était pas toujours facile de le faire.

19                   À part cela, il est devenu évident très rapidement que notre rôle  
20 comme preneurs d'appels et de répartiteurs, bon, c'est... comme les membres, c'est  
21 d'essayer de retrouver ces gens. Les gens appelaient, ils disent où il était, où il avait été  
22 vu et on a compris vite que la seule façon qu'on allait obtenir des renseignements, ça  
23 serait qu'une autre tragédie arrive. C'est la seule façon qu'on savait où il était. Ça,  
24 c'était dur.

25                   **Mme KIRSTEN BAGLEE** : C'était une journée très différente de la  
26 moyenne. C'était une journée de réaction. Je venais d'arriver en Nouvelle-Écosse et je  
27 regardais la carte, j'essayais de comprendre, d'y voir clair, d'essayer de voir comment  
28 on pouvait prévoir ses mouvements. J'ai dit à l'un des téléphonistes, j'ai dit « Je ne suis

1 pas de la Nouvelle-Écosse, est-ce que tu vois un pattern, une direction? » Il a dit « Non,  
2 ça n'a pas de sens ». C'était une journée de grande... une journée où il fallait réagir à  
3 une série continue d'évènements et parfois, on ne peut pas glaner toute l'information  
4 nécessaire.

5 Et comme les téléphones sonnaient continuellement, il fallait donc  
6 obtenir... aller au grain rapidement. Et le répartiteur qui s'est occupé... la répartitrice qui  
7 s'est occupé de cette zone était... avait une... était capable, donc, de se faire entendre  
8 rapidement parce qu'il y avait beaucoup de membres à la radio, il y en avait des  
9 douzaines. Il fallait qu'elle se fasse entendre à chaque fois et elle était maître dans l'art  
10 de se faire entendre, justement. Je n'oublierai jamais le son de sa voix.

11 **Mme KRISTA SMITH** : Le son de quoi, pardon?

12 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Elle disait « Break for dispatch », donc  
13 « pause répartition ». Elle disait... je ne sais même pas combien de fois elle l'a dit, étant  
14 donné le nombre de dossiers qui arrivaient à chaque instant ou un nouvel incident  
15 horrible venait d'arriver et il fallait qu'elle communique l'information à l'instant même. Il  
16 devait donc... elle devait donc se prévaloir de sa priorité. Et il y avait un appel où on  
17 l'avait peut-être vu dans Lower Truro, dans une épicerie qui est arrivé; c'est de  
18 troisième main, ce n'était pas une information très fiable, mais j'ai été voir les preneurs  
19 d'appels pour essayer de vérifier les renseignements et j'étais... je suis revenue à mon  
20 bureau, j'ai appelé l'appelant. C'était son fils qui l'avait appelé. Donc, les  
21 renseignements sont perdus, sont parfois déformés et je lui ai demandé « Est-ce que je  
22 peux appeler votre fils? » et je l'ai appelé; il ne pouvait pas me donner des réponses  
23 directes.

24 On nous a dit que le suspect était là, devant l'épicerie, le  
25 supermarché et il a fallu que je vérifie l'information et j'avais déjà appelé la police de  
26 Truro pour m'assurer que l'on avait les renseignements les plus à jour et je lui ai  
27 demandé de me mettre en lien avec... en communication avec le gérant pour vérifier  
28 que le suspect avait été vu au magasin et les renseignements en temps réel... il fallait

1 savoir ce qui se passait à l'instant. Et finalement, il n'était pas là. On avait confiné le  
2 magasin par mesure de prudence et finalement, dès que l'on a su que ces  
3 renseignements étaient inexacts, il fallait le communiquer rapidement – non seulement  
4 à nos membres, mais à la police de Truro parce qu'on venait d'envoyer la police de  
5 Truro sur le site et il fallait que tout le monde soit mis au fait de cette nouveauté. Donc,  
6 il fallait beaucoup de soutien ce jour-là et on ne peut pas ajouter quelque chose d'autre.

7 **Mme KRISTA SMITH** : Quelque chose d'autre qui m'intéresse,  
8 c'est comment la STO travaille, s'insère dans le portrait d'ensemble. Vous avez parlé  
9 un peu de votre rôle comme superviseur; vous passez beaucoup de temps à parler  
10 avec les autres services, n'est-ce-pas, les mettre au fait des événements?

11 **M. BRYAN GREEN** : C'est ça. Quand on est superviseur, on n'a  
12 pas à faire le travail de répartition ou de prise d'appels. Donc ce jour-là, il fallait  
13 communiquer de l'information aux autres services. J'essayais de faire venir les services  
14 de l'air, j'ai parlé à l'un des sergents d'état-major, il m'avait donné une liste des  
15 membres qu'il fallait appeler. J'ai donc appelé les membres et il arrive que l'on doit le  
16 faire, mais j'avais donc une longue liste de membres à appeler. J'avais le temps de le  
17 faire, donc je l'ai fait – même si ce n'est pas mon rôle habituel.

18 Il fallait que tout le monde participe parce que notre... et notre  
19 portée, notre... nous avons un large scan de responsabilités. Quand il y a quelque  
20 chose à faire, on le fait. Les répartiteurs ont fait ce qu'il fallait faire; trois répartiteurs ont  
21 appelé des gens qu'ils n'avaient jamais appelés auparavant. On avait des répartiteurs  
22 qui étaient responsables pour toute la province; ils devaient appeler, s'occuper pour...  
23 d'appeler les ressources pour cet événement aussi. Il n'y avait pas... il n'y a pas de  
24 tâche établie dans une situation comme ça.

25 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Celui qui n'est pas occupé au moment  
26 qu'une tâche se présente, ben lui, il le fait. Et ensuite, il faut confirmer que la tâche  
27 est... qu'il s'est acquitté de la tâche. Donc, quand un gestionnaire de risques dit  
28 « Appelle... appelez Truro et dites-leur de confiner la ville », je n'ai pas besoin de

1 demander d'autres renseignements. C'est tout ce qu'il avait le temps... tout ce qu'il  
2 avait le temps de me dire. Il m'a dit « Bon, fais-le ». J'avais une ligne directe avec le  
3 gestionnaire de risques et j'ai dit « Bon, je vais le faire ». J'ai parlé à un répartiteur, un  
4 caporal et un inspecteur et je leur ai donné tous les renseignements que j'avais.

5                               Là où mon travail se termine, c'est que ce n'est pas mon travail de  
6 vous dire comment traiter ces renseignements. Je ne peux que vous les communiquer.  
7 Je ne sais pas ce que cela veut dire pour vous, confiner la ville, donc si je dis que les  
8 gestionnaires de risques m'ont demandé de vous communiquer qu'il faut confiner la  
9 ville et je dis donc, je présume... je dois présumer que vous avez un protocole de  
10 confinement et que ce serait donc à vous de confiner la ville selon votre protocole. Mais  
11 moi, je ne suis pas dans vos souliers.

12                              Je commence à entamer la réponse à une question ultérieure, mais  
13 impunier (sic) ce que j'ai dit; moi, je ne communiquais pas des renseignements en guise  
14 de commandements ou de commandes. Je le faisais à l'intérieur de mes  
15 responsabilités et ça serait donc au service de Truro de décider comment traiter ces  
16 renseignements. Ce n'est pas mon rôle de vous dire quoi faire avec ces  
17 renseignements.

18                              **Mme KRISTA SMITH** : Donc, il s'agit d'espérer que les mêmes  
19 mots veulent dire la même chose?

20                              **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Quand Bruce m'a dit cela, je l'ai  
21 compris très bien.

22                              **Mme KRISTA SMITH** : Bruce était qui?

23                              **Mme KRISTEN BAGLEE** : Bruce Briars, le gestionnaire de risques  
24 ce jour-là. Je comprenais très bien ce qu'il voulait dire et donc, j'ai communiqué ce qu'il  
25 m'avait dit et tout autre renseignement que j'avais afin de les aider à se préparer pour  
26 mettre en œuvre la suggestion qu'ils avaient reçue.

27                              **Mme KRISTA SMITH** : Donc, c'était une courte période de temps.  
28 Qu'est-ce qui a été le plus dur pour vous pendant cette période?

1                   **M. BRYAN GREEN** : Ben, je pense que j'en ai parlé un peu déjà;  
2 c'était de savoir que ça allait s'empirer, que chaque appel allait... représente un  
3 aggravement de la situation et on attendait l'appel pour savoir où il était – on savait que  
4 ça n'allait pas être des bonnes nouvelles. Quand Heidi a été tuée, j'avais comme  
5 l'impression que l'air quittait la salle pendant une demi-seconde et ensuite, on a  
6 continué comme si ça n'était même pas arrivé. C'était dur pour tout le monde.

7                   C'était de ne pas savoir ce qui s'en venait ou comment ça allait se  
8 poursuivre. On ne savait pas où il se dirigeait, dans quelle direction; il était à Debert, il  
9 était à Wentworth, il était peut-être... on essayait d'y voir clair, sans réussir tellement. Si  
10 on n'était pas capables d'y voir clair, on n'était pas capables de communiquer un  
11 renseignement clair aux membres. Ce n'était pas facile.

12                   On était formés; on avait été formés au DRAI – Déploiement rapide  
13 – en novembre 2019, on avait commencé à assister à la formation, on envoyait deux ou  
14 trois de nos répartiteurs à cette formation-là. Cette formation-là porte généralement sur  
15 des situations impliquant une école, une église, un immeuble; toute la formation porte  
16 sur de telles situations. On avait déjà envoyé sept répartiteurs qui étaient là sur place.  
17 Donc, des sept répartiteurs présents ce jour-là, cinq avaient suivi la formation. Donc, on  
18 était prêts, on avait la formation, mais une formation qui était plutôt adaptée aux  
19 immeubles et non pas aux tireurs actifs au volant. Je ne sais pas s'il aurait pu y avoir  
20 une formation qui aurait pu nous préparer à une telle situation. Ce n'était pas une  
21 situation...

22                   **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Donc, on a dû adapter nos  
23 connaissances, nos savoirs à la situation. On a fait ce qu'il se devait à chaque instant.  
24 On avait beaucoup d'expérience du côté de la répartition ce jour-là. Comment le dire?  
25 On n'avait pas, nous, à donner des ordres aux répartiteurs; les répartiteurs savaient  
26 quoi faire. On était là pour les soutenir seulement. C'était dur; quand Chad a été atteint  
27 par balle, il s'est rendu au poste d'ambulance, il attendait l'ambulance et après le décès  
28 de Heidi, j'ai entendu sa voix à la radio – je n'oublierai jamais – et il a dit de manière

1 assez nonchalante « Est-ce que tu sais où est mon ambulance ? Parce que je saigne »  
2 et là, j'ai dû demander aux ambulanciers où ils étaient rendus en sachant qu'il fallait  
3 donc aussi les protéger lors de l'intervention. Mais il y avait un policier qui avait besoin  
4 d'aide et donc, j'ai essayé de leur dire qu'il était dans telle voiture, il s'appelle un tel et il  
5 a besoin de votre aide.

6                                   On veut protéger nos membres – c'est notre rôle. On est supposés  
7 de les aider à se rendre chez eux et on n'a pas réussi. C'était le pire cauchemar qui se  
8 réalisait. Mais ne pas avoir le temps de réagir émotionnellement... on a réagi, oui. On a  
9 réussi à acheminer les gens sur place pour aider Heidi et Chad le plus vite possible,  
10 mais la réponse émotive devait attendre. On avait un travail à faire.

11                                   **Mme KRISTA SMITH** : Étant donné... c'était une situation  
12 tellement difficile et insurmontable. Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous aurait aidé?

13                                   **M. BRYAN GREEN** : Depuis cette époque, notre boss a été très  
14 proactif, il a fait des changements, des améliorations. On a maintenant une liste  
15 d'environ 39-40... des choses qui ont été modifiées depuis Portapique pour améliorer  
16 les opérations et se préparer davantage. Il est question de communications, de  
17 communications publiques. Mais ce jour-là, je ne sais pas ce qui aurait pu aider; on a  
18 été OK... on était préparés.

19                                   Ce n'est pas que je cherchais quelque chose; c'est qu'on voit des  
20 améliorations, des augmentations, mais deux jours après Portapique, si tu m'avais  
21 demandé ce qui pourrait améliorer, ce qui aurait amélioré la situation, je n'aurais pas pu  
22 répondre. Je n'aurais pas su quoi vous dire.

23                                   **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Je pense qu'on avait le meilleur  
24 possible à ce moment-là.

25                                   **M. BRYAN GREEN** : Il n'y a rien que nous avons maintenant. Je  
26 n'aurais même pas pu rêver qu'on aurait pu avoir cela. Oui, en ce moment, nous  
27 sommes bien mieux préparés qu'auparavant.

28                                   **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Je suis d'accord, c'est pareil. Nous

1 avons le nouveau centre aujourd'hui, ça fait que la communication ouverte est plus  
2 facile que lorsque nous étions dans deux différentes salles. C'est encore une grande  
3 salle, n'est-ce-pas? Alors je ne pense pas que les communications auraient changé  
4 véritablement. Nous avons beaucoup de conscience situationnelle en ce moment; c'est  
5 comme Bryan disait. Nous ne savions pas que nous avons besoin de cela jusqu'à ce  
6 qu'on l'avait. Nous ne savions pas que c'était une option jusqu'à ce que nous  
7 l'obtenions. Alors, je ne peux pas songer à quelque chose qui aurait pu faire que cette  
8 journée-là se passe mieux, qu'on soit mieux préparés pendant ces moments-là. Je  
9 pense que nous avons utilisé tout ce dont nous disposions du mieux que nous  
10 pouvions.

11 **Mme KRISTA SMITH** : Alors, je pense que nous sommes rendus à  
12 un stade où on peut passer au-delà de la période de pendant la période des pertes  
13 massives et passer à la période postérieure, plutôt. Est-ce qu'il y a des choses que  
14 vous n'avez pas exprimées pendant la période pendant les pertes massive que vous  
15 voudriez exprimer avant de passer à autre chose?

16 **M. BRYAN GREEN** : Je ne pense pas.

17 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : Je ne pense pas.

18 **Mme KRISTA SMITH** : Voulez-vous une pause?

19 Alors, on passe à la période postérieure aux pertes massives.

20 C'était comment pour vous et votre équipe dans les journées et les semaines qui ont  
21 suivi? Quel était le niveau de soutien auquel vous aviez droit?

22 **M. BRYAN GREEN** : Alors, immédiatement, les minutes après,  
23 juste quelques minutes après que c'était terminé, l'inspecteur Rodier, elle est venue...  
24 elle a demandé de faire appeler l'équipe qui était venue pour le quart la nuit. C'était le  
25 midi et on appelait... le quart de travail devait commencer à 19 h et quand ils sont  
26 rentrés, c'était mon travail d'établir une cédule pour le STO. Là, on en a trop parce  
27 qu'on doit travailler jusqu'à 7 h le matin. J'ai renvoyé des gens; je n'ai jamais eu un  
28 groupe qui arrivait à mieux comprendre. J'ai dit... on les a fait rentrer au travail, on leur

1 a dit de rentrer à la maison. Il dit « Non, ça va, c'est ce dont vous avez besoin ».

2                   Kirstie et moi-même, on est restés pendant quelques heures cette  
3 journée-là; nous sommes revenus pour un quart de travail de huit heures le lendemain,  
4 pour faire de la... pour préparer de la documentation, pour faire des appels de suivi à  
5 notre équipe, mais on a été envoyés à la maison pendant huit jours. L'autre équipe,  
6 étant donné la dotation de personnel, ils avaient eu cinq jours de congé. Pendant ces  
7 huit jours là, on a fait un débriefage psychologique – désolé, je me devance. En  
8 sortant du bureau le 19 avril, on a eu un conseiller de pair à pair; en sortant, il était  
9 établi dans une salle et avant de partir, on lui a parlé.

10                   Un peu plus tard cette semaine-là, il y a eu un débriefage  
11 psychologique en raison de la COVID et de la division de l'équipe en deux et nous  
12 sommes allés aux deux séances comme superviseurs et tout le monde avait des  
13 numéros de téléphone pour des psychologues et le nom de tout le monde avait été  
14 donné et a été accordé une personne pair à pair à travers le Canada.

15                   Donc, dans quelques jours, j'ai reçu un appel d'une personne pair à  
16 pair qui travaillait avec la GRC en Saskatchewan. Il a fait un suivi deux fois avec moi.  
17 J'ai appelé un psychologue un moment donné; j'ai eu une séance avec lui. On avait  
18 compris que si on avait besoin d'aide, on pouvait appeler et que c'était payé. Il y avait  
19 les programmes d'aide aux employés qui existent et qui nous sont disponibles; certains  
20 gens ont utilisé ces services-là et d'autres ont utilisé les services des psychologues.

21                   On m'a demandé à plusieurs reprises si on avait fait assez, si on  
22 aurait dû revenir au travail aussi rapidement. Kirstie et moi-même on a tous les deux fait  
23 partie de l'équipe de gestion à ce moment-là et depuis, nous avons toujours tous les  
24 deux agi comme commandants et on traite... on aborde, on traite avec beaucoup  
25 d'autres choses. À Moncton, on dit que les gens sont rentrés chez eux pendant un  
26 mois; c'était les répartiteurs, ce n'était pas forcément une bonne idée. Mais en même  
27 temps, je ne suis pas sûr si cinq jours ou huit jours, c'est suffisant non plus. C'est  
28 impossible de dire.



1                   Alors, je crois que différentes personnes ont besoin de différentes  
2 choses. Alors, nous avons reçu du soutien; sûrement que quelqu'un d'autre... je sens  
3 que j'avais des supports adéquats, mais j'ignore ce que les autres diraient, mais c'est la  
4 réponse que les gens donnent, c'est la bonne réponse pour eux. Mais on a eu  
5 beaucoup l'occasion de pair à pair et avec les psychologues, certainement.

6                   **Mme KRISTA SMITH** : Vous avez dit que vous êtes rentré au  
7 travail le lendemain. Avez-vous fini par prendre des congés?

8                   **M. BRYAN GREEN** : On a passé pour des bénévoles pour rentrer  
9 le lendemain et on a fait un débriefage, mais c'était un dimanche matin. Alors, nous  
10 sommes rentrés le lundi, le débriefage était le mardi et nous ne sommes pas revenus  
11 au travail jusqu'au lundi prochain. Alors oui, on a pris un peu de congé.

12                   **Mme KRISTA SMITH** : Kirsten, quelle était votre expérience par  
13 après?

14                   **Mme KIRSTEN BAGLEE** : C'était de s'assurer que tout le monde  
15 se faisait remplacer, de remettre la salle selon l'ordre prévu. C'est Bryan qui a renvoyé  
16 des gens, certaines personnes à la maison afin qu'ils puissent rester jusqu'à 7 h.  
17 J'essayais que les gens sortent pour voir le préposé des services de pair à pair. J'ai  
18 demandé à voir le préposé des services pair à pair avant qu'il laisse l'édifice. Bryan et  
19 moi-même nous sommes restés un peu plus longtemps, on a parlé avec notre  
20 commandant, ce jour-là, il me semble et on a dû parler de l'horaire – parce que c'est  
21 deux équipes qui avaient été touchées et notre équipe était censée venir pour un quart  
22 de travail le jour, le lendemain et on ne sentait pas qu'on pouvait leur demander de faire  
23 cela.

24                   Ce jour-là, j'ai appelé toute l'équipe un peu après qu'ils étaient  
25 rentrés chez eux pour vérifier comment ça se passait, s'ils avaient quelqu'un avec qui  
26 discuter, s'assurer qu'ils savaient que nous, on était disponibles s'ils avaient besoin de  
27 nous. J'ai resté un peu plus longtemps parce que les gens qui travaillaient, le quart de  
28 nuit aurait rentré directement de chez eux et n'aurait pas apporté un lunch pour le quart

1 de travail - je leur ai procuré de la pizza. J'habitais beaucoup plus loin à ce moment et il  
2 y a un des opérateurs où j'habitais, c'était une personne entre mes quarts de travail de  
3 jour et de nuit. Et là, nous sommes revenus – je suis revenue avec Bryan et j'ai dit à  
4 l'équipe qu'ils n'avaient pas à rentrer le lendemain, on les appellera au sujet des quarts  
5 de travail de nuit.

6 Alors, on a divisé l'équipe, on les a appelés le lendemain pour leur  
7 faire savoir qu'on ne s'attendait pas qu'ils viennent faire leur quart de nuit, que le  
8 débriefage avait déjà été organisé et qu'on allait devoir le diviser en deux, étant donné  
9 la COVID et s'assurer des preneurs d'appels le matin et les répartiteurs l'après-midi,  
10 c'était déjà cédulé pour les deux équipes, alors, on les verrait ce jour-là.

11 **M. BRYAN GREEN** : On avait fait de la documentation.

12 **Mme KIRSTEN BAGLEE** : On avait fait les 10-70, le formulaire  
13 pour les incidences dangereuses pour les impacts psychologiques, on avait travaillé sur  
14 l'horaire, on a appelé les gens qu'on allait devoir cédule pour la semaine suivante.  
15 Avec deux équipes parties, cela laissait deux équipes, alors il fallait les diviser pour  
16 travailler les jours et les nuits, il fallait diviser... un groupe a travaillé les jours et l'autre a  
17 travaillé les nuits, et tout le monde était prêt à accéder à toutes nos demandes. Tout le  
18 monde s'est rassemblé pour s'occuper de la STO dans son ensemble.

19 Comme Bryan disait, on a donné le programme d'aide aux  
20 employés, on a donné des renseignements sur le service d'aide de pair-à-pair. Après le  
21 débriefage, on avait une liste de psychologues disponibles et, à l'époque, ils faisaient...  
22 en raison de la COVID, ils le faisaient au téléphone ou par visioconférence, alors ce  
23 n'était pas important d'où on obtenait l'aide, mais l'aide était offerte. Et le mien était de  
24 la Saskatchewan aussi. Il y a certaines personnes qui ne sont pas revenues. Certaines  
25 personnes sont toujours en congé et ne pourront peut-être jamais revenir, et je sais  
26 pour sûr qu'il y a des personnes qui ne vont jamais revenir.

27 Alors, j'ai dû prendre un peu de congé moi-même. J'ai vraiment  
28 poussé un peu plus loin que j'aurais dû, mais je voulais être là pour mon équipe comme

1 superviseure, comme personne de soutien. Je fais ce poste-là parce que je veux aider  
2 les gens et pour mon équipe, c'était pareil. C'était comme n'importe qui d'autre, je  
3 voulais les aider aussi, je voulais être là pour eux, pour les sout... j'ai probablement  
4 resté un peu plus longtemps que j'aurais dû, mais j'ai fini par prendre des congés moi-  
5 même. J'ai pris quelques mois de congé.

6                   Comme Bryan disait, je sens que j'ai reçu l'aide dont j'avais besoin.  
7 Je sens que le soutien qui m'a été fourni convenait à mes besoins et j'ai espoir qu'on a  
8 fourni le soutien à tout le monde dont ils avaient besoin. J'espère qu'ils se sentaient  
9 soutenus parce que nous avons certainement essayé.

10                   **M. BRYAN GREEN:** C'est difficile à répondre parce que nous  
11 faisons tous partie de l'équipe de gestion. Depuis la dernière année, nous faisons une  
12 plus grande partie de l'équipe de gestion, alors nous abordons tous ces enjeux-là.

13                   Nous avons cinq [sic] postes d'opérateurs à la STO à temps plein  
14 et ils étaient complets à cette époque-là. Nous en avons 24 maintenant, complets. Les  
15 24, on les a perdus en raison de Portapique pour une raison ou une autre. Certains de  
16 ces postes sont comblés du point de vue technique, mais ils sont en congé de maladie.  
17 Ils vont peut-être revenir, ils vont peut-être pas revenir. Alors, c'est difficile. Je ne vais  
18 pas parler pour les autres, on a perdu toutes ces personnes-là. Peut-être qu'on aurait  
19 pu faire quelque chose de mieux, mais c'est beaucoup de gens. On a perdu de bons  
20 opérateurs, de bons employés, vraiment génial, j'aurais pas cru qu'on allait les perdre et  
21 on les a perdus.

22                   **Mme KIRSTEN BAGLEE:** La gravité de l'évènement, c'était plus  
23 qu'on aurait pu imaginer. C'est un évènement qui fait que l'on perd des carrières.

24                   **M. BRYAN GREEN:** Quatre personnes on a perdues cet avril, deux  
25 qui travaillaient depuis deux ans. C'était pas tous directement relié à Portapique, mais  
26 j'estime que ç'a joué un grand rôle et dans certains cas, ils sont restés, ils ont trouvé  
27 des nouveaux postes, mais ils se sont tenus au poste depuis aussi longtemps qu'ils  
28 pouvaient. On sent toujours... on ressent toujours les effets, on cherche à faire une

1 dotation du personnel complète mais c'est difficile de tenir le coup. Nous éprouvons des  
2 difficultés. Quand je pense que moi, j'ai reçu le soutien dont j'ai besoin, mais il y a des  
3 gens qui ne seront pas d'accord avec moi et je ne peux pas... je n'ai pas d'arguments à  
4 émettre contre eux.

5 **Me KRISTA SMITH:** La prochaine question...

6 **M. BRYAN GREEN:** Je pense que j'ai sauté un peu la question.

7 **Me KRISTA SMITH:** Non, ça va. C'est quoi... qu'est-ce qu'il y a de  
8 plus difficile depuis les pertes massives? Pas juste la semaine après, c'est peut-être  
9 oui, mais à plus long terme, qu'est-ce qui a été le plus long, le plus difficile pour vous  
10 sur le plan personnel?

11 **M. BRYAN GREEN:** J'avais aucune idée que cela causerait autant  
12 de douleur, autant de traumatismes. C'est difficile d'en parler, très difficile d'en parler  
13 parce que finalement, nous étions au téléphone, nous étions à la radio, les  
14 paramédicaux ce matin étaient directement parmi les gens, les membres, les agents de  
15 police étaient directement intégrés, et les familles des victimes, j'imagine... je ne peux  
16 pas m'imaginer; nous étions en sécurité dans une salle. Il y a encore beaucoup de  
17 traumatismes, alors je ne peux même pas concevoir ce que vivent certaines personnes.  
18 C'est difficile d'en parler, mais c'est ce qui m'a surpris le plus. C'est ça qui a été le plus  
19 dur, certainement. J'avais aucune idée que j'allais être en train de parler à mes  
20 cotravailleurs au sujet d'un tel événement et pour... afin qu'ils puissent obtenir l'aide  
21 dont ils ont besoin et avoir aucune idée quoi faire moi-même.

22 À part cela, j'ai... je suis un peu surpris en plus de tout ceci, ç'a été  
23 difficile parce que nous sommes dans les nouvelles, nos noms étaient dans les  
24 nouvelles parfois aussi. J'ai regardé un peu les procédures de la Commission, je peux  
25 regarder pendant trois heures, et je ne vois pas une journée et lire deux différents  
26 articles de deux sources fiables et ils auraient différentes perceptions de l'évènement,  
27 et une perception que moi je n'aurais même pas conçue. Ça, ça blesse nos employés,  
28 cela.

1                            Il y a eu un journal, un tabloïd qui a publié les appels 9-1-1. Pour  
2 nous, c'était très pénible. Ils avaient trouvé... j'avais un succès (phon.) à arriver le  
3 matin, j'ai dû contrôler les dommages. J'étais le commandant par intérim et j'ai dû  
4 trouver l'employé et faire savoir aux employés afin qu'ils ne le découvrent pas par  
5 accident, leur donner la chance de l'éviter. Encore une fois, ça, c'est nous; les familles  
6 des victimes, ça doit être bien, bien pire.

7                            Alors, la couverture médiatique et le fait qu'il y avait tellement de  
8 douleur et aucune véritable façon de l'aborder. C'est ça qui était le pire.

9                            **Mme KIRSTEN BAGLEE:** C'est quelque chose avec lequel on est  
10 toujours en train d'aborder. Ça fait plus de deux ans, c'est comme si ça vient d'avoir  
11 lieu. À tous les jours dans le poste de commandant par intérim, une de nos tâches, une  
12 de nos obligations, c'est de soigner les gens qui sont en congé de maladie à long  
13 terme. Alors, nous sommes constamment en train d'encore aborder cette question. Si  
14 on apprend qu'il y a une nouvelle qui a le nom de quelqu'un ou y'a une transcription, on  
15 cherche à s'assurer que l'employé le sache. S'ils veulent le lire, ils peuvent le lire; s'ils  
16 veulent l'éviter, ils peuvent l'éviter. On ne veut pas reblesser les gens parce qu'ils ont  
17 tellement... connu tellement de difficultés déjà.

18                            Une partie de la... une bonne partie de la couverture médiatique a  
19 été terrible, plutôt terrible, c'est bouleversant parce qu'ils ne savent pas ce qui s'est  
20 passé. Ils n'étaient pas là. Ils n'étaient pas là. Alors, les perceptions, je ne veux pas dire  
21 les accusations, mais la façon que les choses sont dépeintes, c'est pas forcément  
22 comme ça que ça s'est produit. Alors, c'est difficile, c'est difficile d'éviter la couverture  
23 médiatique. Alors, c'est comme ça. On peut chercher à l'éviter dans la mesure du  
24 possible, mais c'est encore là, et les gens posent encore des questions et ils veulent  
25 encore savoir au sujet de ce qui s'est passé. On a perdu beaucoup de bonnes  
26 personnes.

27                            **Me KRISTA SMITH:** Que voulez-vous que les gens comprennent  
28 au sujet de vos expériences qu'ils ne pourraient pas comprendre à moins qu'ils avaient

1 été là?

2 **M. BRYAN GREEN:** C'est comme je viens de dire, nous avons été  
3 critiqués, la GRC en général, et nos noms ont été publiés au niveau de la STO. Je sais  
4 que ça s'est passé immédiatement par après, il a juste fallu quelques jours. Un de nos  
5 employés qui a travaillé ce jour-là avec nous, elle l'avait mis sur les réseaux sociaux,  
6 elle avait écrit qu'on avait travaillé tellement fort, on avait essayé tellement fort, « je  
7 veux que tous sachent, les gens sur la route, tout le monde à qui on a parlé ce jour-là,  
8 on a essayé tellement fort. ». On a fait ce qu'on pouvait avec ce dont nous disposions.  
9 C'était difficile, tout le monde a travaillé tellement fort. Les gens sur la route, les  
10 membres sur la route, nous, tout le monde a travaillé très fort. C'est difficile d'entendre  
11 la couverture négative après avoir fait cela. C'est ce que je veux que les gens sachent à  
12 quel point les gens ont travaillé fort.

13 Et dans le cas d'un évènement comme ça, je ne savais pas à  
14 l'époque, on était inondés d'informations. Il y avait tellement d'infos. C'est la journée la  
15 plus difficile de travail que j'ai connue, et je n'étais même pas au téléphone. Les  
16 preneurs d'appels saisissaient plus de renseignements que j'aurais cru possible. Ils  
17 n'ont rien raté. C'était vraiment très difficile. Ils ont fait un excellent travail.

18 Quand les médias ont dit qu'on a raté des choses, mais on ne sait  
19 pas c'est comment jusqu'à ce qu'on fasse. On peut écouter quelque chose au  
20 téléphone, on peut écouter quelque chose à la radio. Y'a quelqu'un qui avait joué une  
21 diffusion radio un an plus tard et je l'avais écouté, et j'avais raté quelque chose en le  
22 réécoutant. Il y avait tellement de renseignements à assimiler et on cherchait à faire tant  
23 de choses en même temps, la répartition et la prise d'appels, et on doit faire plusieurs  
24 tâches en même temps. C'est la compétence clé et c'est tellement difficile. C'est  
25 possible de rater des choses. J'ai pas l'impression qu'on a raté des choses, mais il y  
26 avait tellement de renseignements, c'était difficile de garder le cap, mais on a fait ce  
27 qu'on pouvait.

28 **Me KRISTA SMITH:** (Inaudible).

1                           **PERSONNE NON IDENTIFIÉE (femme):** Pouvez-vous répéter la  
2 question?

3                           **Me KRISTA SMITH:** Que voudriez vous que les gens comprennent  
4 qui n'étaient pas là? Des choses qu'on aurait besoin de savoir pour être là?

5                           **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Que nous sommes des êtres humains.  
6 S'il y a eu des erreurs, c'est pas qu'on n'a pas essayé, on a essayé de notre mieux. On  
7 s'est rassemblés, c'était vraiment tout le monde était à l'ouvrage, on utilisait tous nos  
8 compétences à notre disposition. Finalement, les deux répartiteurs les plus compétents,  
9 c'était les deux répartiteurs « principaux ». On ne peut pas imaginer le montant de  
10 renseignements que nous avons été... dont nous avons été bombardés dans très peu  
11 de temps. En grande partie, c'était pas dans deux heures, quand on songe à combien  
12 de scènes de crime il y avait pendant ces heures-là et le nombre... le montant de  
13 distance géographique couverte dans ces deux heures-là.

14                           Je ne peux pas imaginer faire avec un autre groupe, ils ont travaillé  
15 au-delà de mes attentes et j'espère qu'ils le savent. Je sais qu'ils ont fait tout ce qu'ils  
16 pouvaient faire. Ils ont travaillé, ils n'auraient pas pu travailler plus fort et ils ont... se  
17 sont exténués. Plusieurs d'entre eux ne travaillent plus avec nous. J'espère qu'ils le  
18 savent et j'espère qu'ils savent qu'ils ont fait toujours leur possible. Je ne pense pas  
19 qu'il y a quelque chose qu'ils auraient pu faire mieux. Si j'avais été impliquée dans  
20 quelque chose comme ça, je ne voudrais pas quelqu'un d'autre de l'autre côté du  
21 téléphone.

22                           **M. BRYAN GREEN:** Avec la COVID, avec le nombre de  
23 restrictions, le nombre des gens que nous avons, les opérateurs qui ont fini par répartir  
24 les appels, c'était nos meilleurs employés. Tout était bien, tout se passait de façon  
25 optimale, et ça montre que les choses qui peuvent encore aller mal, peu importe que  
26 les forces qu'on a rassemblé... les bonnes... les bons atouts, les bons membres sur  
27 notre... sur la route, des bons superviseurs, des bons gestionnaires de risques, et tout  
28 était optimal et c'était encore horrible. On avait toutes les personnes avec toutes les

1 compétences dans les bons endroits et c'était encore horrible.

2 **Me KRISTA SMITH:** Pourquoi est-ce que vous sentez que c'était  
3 important pour vous de venir nous en parler? Qu'est-ce que vous espérez? Quelles  
4 sont les leçons à tirer?

5 **M. BRYAN GREEN:** Je pense que la... avait besoin d'une voix. Il  
6 faut quelqu'un... je veux que les gens sachent à quel point qu'on a travaillé fort, comme  
7 nous avons fait de notre mieux. Si on a des renseignements qu'on peut véhiculer qui  
8 sont nouveaux, génial, mais ce dont les gens ont besoin... il y avait plusieurs... nous  
9 avons tous été demandés si on voulait venir, et plusieurs personnes ne veulent pas  
10 venir et je les comprends. Je sentais que je pouvais, alors j'ai venu pour sauver que  
11 quelqu'un d'autre doive le faire parce que c'est difficile, c'est très difficile. Alors, je sais  
12 que tout ce que nous faisons à la STO, ce que... s'il y a quelque chose, s'il y a  
13 quelqu'un et que ça soit quelque chose de différent de nouveau, c'est correct. Et voilà,  
14 c'est tout.

15 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Je ne voulais pas passer [sic] à d'autres  
16 transcriptions, je voulais que la STO ait une représentation comme des humains,  
17 comme des personnes, comme des personnes qui répondent au téléphone, qui  
18 assurent la répartition. Comme je l'ai dit, l'offre était pour tout le monde, mais beaucoup  
19 de personnes ne voulaient pas ou ne pouvaient pas parce que c'est clair que ça les  
20 aurait traumatisés. Peut-être qu'ils n'auraient pas été capables de le faire et qu'une des  
21 personnes qui pouvait venir ici répondre aux questions ou donner ou partager des  
22 opinions par rapport à ce que nous faisons, je ferais tout ce que je pourrais. Je voulais  
23 m'assurer que les personnes voient des visages qui sont derrière tous ces  
24 enregistrements qu'ils ont entendus, que nous sommes des êtres humains qui faisons  
25 de notre mieux pour faire notre travail. Je voulais juste avoir la capacité justement d'en  
26 dire un petit peu plus par rapport à le travail que nous faisons, que nous avons fait et  
27 comment nous avons fait. Je ne pense pas que j'aurais changé quelque chose par  
28 rapport à tout ce que nous avons fait, je pense que nous avons fait de notre mieux,



1 nous avons fait ce qu'il était question de faire. Nous avons juste mis en application nos  
2 compétences et on voulait absolument que le monde apprenne ça de nous.

3 **Me KRISTA SMITH:** Et donc, c'était la dernière question, ça serait  
4 la dernière question. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous voulez voir, genre, sortir  
5 comme résultat de cette Commission sur la base de votre expérience, quelque chose  
6 qui va améliorer le travail ou le rendre plus facile?

7 **M. BRYAN GREEN:** D'un point de vue de la STO?

8 **Me KRISTA SMITH:** Oui.

9 **M. BRYAN GREEN:** Indirectement de la Commission, je pense  
10 qu'on est là, on peut faire quelque chose, on change des choses tous les jours. On  
11 essaye de les faire de façons différentes. La dernière fois, j'étais en train de travailler et  
12 j'ai dit à notre gestionnaire, et j'ai dit : « Ça a beaucoup changé depuis il y a deux ans.  
13 Ça ne se passait pas comment ça il y a deux ans. C'est plus cohérent, c'est plus  
14 régulier. »

15 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Pour ce qui est des procédures.

16 **M. BRYAN GREEN:** Oui, c'est plus précis le travail que nous  
17 effectuons présentement. Si n'importe qui soit à la STO maintenant, il y a des  
18 communications, on a une personne, on se charge des communications au bureau pour  
19 que ça soit... que ce soit pour les publications sur Facebook, sur Twitter, nous sommes  
20 au courant, nous sommes à l'affût des informations, nous savons ce qui se passe.  
21 Parce que notre travail c'était le 9-1-1, on était dépassés par les appels; maintenant il y  
22 a eu beaucoup d'éducation qui a été faite tout au long des deux dernières années.  
23 Même si un jour on était en train d'essayer le système d'alerte pour faire des  
24 simulations, pour marcher, maintenant, tout ce qui se passe, il se passe à mon bureau.  
25 Nous avons à notre disposition différentes technologies dont nous n'avions pas avant.  
26 Donc, il y a beaucoup... des choses sont passées et je pense indirectement parce  
27 que... en raison de cette Commission dans un sens, mais aussi en raison de  
28 l'évènement aussi.

1 S'il y a quoi que ce soit que l'on peut faire de façon différente, on le  
2 ferait, on ferait ce qu'on peut. Bien sûr, on essaie toujours de faire mieux, tout le temps.

3 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Pas beaucoup de choses à ajouter. On  
4 veut être entendus de la façon la plus officielle, et c'était notre commandant à l'époque.  
5 À ce moment-là, il défendait la STO, essayait d'avoir les meilleures technologies, il est  
6 tout le temps en train de mettre à jour nos procédures. Nous avons fait partie de ça  
7 justement, de par nos postes respectifs, de nous assurer que le monde soit formé  
8 quand bien même il y avait la COVID, mais encore une fois y'a des cours qui sont en  
9 cours, les procédures continuent et nous essayons d'avoir du monde qui suivent ces  
10 formations, donc on ne va pas juste lire ça et comprendre pourquoi ce sont les  
11 procédures.

12 **M. BRYAN GREEN:** Parfois, on signale... c'est vrai que y'a un  
13 signal que les employés ont du travail, mais nous n'avons aucune plainte qui provient  
14 de leur part. C'est pour être mieux préparé si jamais ça doit arriver encore.

15 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Donc, nous avons... nos compétences  
16 sont tout le temps mises à jour, nous savons maintenant, nous voudrions être à une  
17 position où on n'a pas besoin nécessairement d'avoir besoin de regarder les  
18 procédures et les politiques parce que nous savons ce qu'il y a lieu de faire. Et si on  
19 peut former nos gens pour savoir qu'est-ce qu'ils vont faire, ça va marcher mieux, ça va  
20 mieux fonctionner.

21 **Me KRISTA SMITH:** D'accord. Y a-t-il autre chose que vous  
22 voudriez partager aujourd'hui avant que l'on conclue? Si vous n'avez pas eu l'occasion  
23 de dire, par exemple, que vous êtes venus ici pour saisir cette occasion?

24 **M. BRYAN GREEN:** Non.

25 **Mme KIRSTEN BAGLEE:** Pour moi non plus.

26 **Me KRISTA SMITH:** D'accord. Merci. Merci. Je sais que ça n'a pas  
27 été facile, donc c'était trop vous demander, donc merci beaucoup d'être venus et d'avoir  
28 partagé tout ça avec nous, de nous aider à mieux comprendre.

1                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Merci beaucoup, Christopher [sic].  
2 Merci de cette conversation.

3                   **INTERPRÈTE:** Inaudible à l'interprète.

4                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Merci beaucoup.

5                   **INTERPRÈTE:** Inaudible à l'interprète.

6                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Nous sommes en train de mettre  
7 en place une nouvelle expérience. On n'aurait jamais su tout ce que vous aviez partagé  
8 avec nous et pour parler de tous les problèmes de ce jour-là, et aussi l'élément humain  
9 que vous aviez indiqué, nous apprécions énormément cela.

10                   Nous apprécions aussi votre courage d'avoir pris la décision de  
11 venir pour nous aider, non seulement vous rendez service à votre profession, mais  
12 aussi à nous. Nous apprécions énormément le fait que vous ayez pris la peine de vous  
13 déplacer jusqu'ici pour nous aider et nous sommes engagés à émettre des  
14 recommandations qui ont toute leur importance, mais aussi qu'elles soient pratiques,  
15 qu'elles ont du sens.

16                   **INTERPRÈTE:** Inaudible à l'interprète.

17                   **COMMISSAIRE MacDONALD:** Merci.

18                   **COMMISSAIRE STANTON:** Merci. Juste pour recadrer un peu par  
19 rapport aux avocats de nous instruire, de revoir les informations pour les personnes qui  
20 ont été affectées par les pertes massives pour améliorer justement les interventions,  
21 d'autres éventuels incidents à l'avenir, et donc, comme nous l'avons dit ce matin, ces  
22 séances de premier [sic] groupe ne tournent pas autour de résultats de fait parce que  
23 nous... ce que nous avons l'intention de faire avec le commissaire MacDonald, c'est de  
24 de nous aider à comprendre à ce que les recommandations soient pratiques.

25                   Aujourd'hui, nous avons entendu les personnes qui répondaient  
26 aux appels et qui assistaient et des personnes desquelles nous attendons qu'il y ait des  
27 interventions à l'avenir et qui répondent à ce genre d'appels, et aussi pour l'obligation  
28 de faire leur travail ainsi que toutes les recommandations selon lesquelles ces

1 personnes de... vont agir. En les écoutant parler de leurs expériences et aussi, tout  
2 comme avec les témoins, ça nous aide à mieux comprendre et à mieux avancer.

3                               Donc demain, on aura des sessions de petits groupes. La  
4 première, ça sera au sujet des prestataires de services, et la deuxième, pour  
5 l'intervention d'avril 2020. Nous allons aussi écouter les représentants des  
6 communautés les plus affectées, les plus touchées pour assister les gens à mieux  
7 comprendre tout ça.

8                               Merci beaucoup pour votre engagement, pour votre travail. Les  
9 témoins aussi que nous avons entendus aujourd'hui.

10                              Nous allons revenir demain à 9 heures et demie. Merci.

11 **--- La séance est ajournée à 15 h 12**

12

13

### CERTIFICATION

14

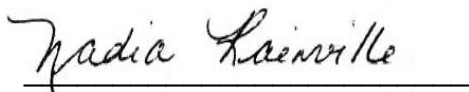
15 I, Nadia Rainville, a certified court reporter, hereby certify the foregoing pages to be an  
16 accurate transcription of the French interpretation of the hearing to the best of my skill  
17 and ability, and I so swear.

18

19 Je, Nadia Rainville, une sténographe officiel, certifie que les pages ci-hauts sont une  
20 transcription conforme à l'interprétation française de l'audience au meilleur de mes  
21 capacités, et je le jure.

22

23



24

Nadia Rainville