



# GUIDELINES

253-2

# LIGNES DIRECTRICES

---

## CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT

## GESTION DU STRESS LIÉ AUX INCIDENTS CRITIQUES

Issued under the authority of the Assistant  
Commissioner, Human Resource Management

Publiées en vertu de l'autorité du commissaire  
adjoind de la Gestion des ressources humaines

2008-05-08

*The most up-to date version of this document resides on CSC's InfoNet under the heading Acts, Policies and Guidelines. Individuals who choose to work with a paper copy of this document should verify that the printed version is consistent with the electronic version on the Web site. This document may contain hyperlinks to other documents that are not available with the printed version.*

*La dernière version de ce document se trouve dans l'InfoNet du SCC, sous la rubrique Lois, politiques et lignes directrices. Si vous préférez utiliser une version imprimée de ce document, assurez-vous que celle-ci correspond à la version électronique affichée dans ce site. Ce document peut contenir des hyperliens qui se rapportent à d'autres documents qu'on ne peut se procurer avec la version imprimée.*

---



<b>TABLE OF CONTENTS</b>	<b>Paragraph Paragraphe</b>	<b>TABLE DES MATIÈRES</b>
--------------------------	---------------------------------	---------------------------

<a href="#">Policy Objective</a>	<b>1</b>	<a href="#">Objectif de la politique</a>
<a href="#">Cross-References</a>	<b>2</b>	<a href="#">Renvois</a>
<a href="#">Definitions</a>	<b>3-7</b>	<a href="#">Définitions</a>
<a href="#">Links to the Employee Assistance Program</a>	<b>8</b>	<a href="#">Liens avec le Programme d'aide aux employés</a>
<a href="#">Principles</a>	<b>9-12</b>	<a href="#">Principes</a>
<a href="#">Responsibilities</a>	<b>13-23</b>	<a href="#">Responsabilités</a>
<a href="#">Selection Criteria</a>	<b>24</b>	<a href="#">Critères de sélection</a>
<a href="#">Confidentiality of Information</a>	<b>25</b>	<a href="#">Confidentialité de l'information</a>
<a href="#">Possible Intervention Process</a>	<b>26</b>	<a href="#">Processus d'intervention possibles</a>
<a href="#">Target Groups</a>	<b>27</b>	<a href="#">Groupes cibles</a>
<a href="#">Impartiality of Intervenors</a>	<b>28-32</b>	<a href="#">Impartialité des intervenants</a>



## GUIDELINES

## LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:  253-2	Date 2008-05-08  Page: 1 of/de 14
-------------------------------	---

---

### CRITICAL INCIDENT STRESS MANAGEMENT

---

### GESTION DU STRESS LIÉ AUX INCIDENTS CRITIQUES

---

#### POLICY OBJECTIVE

1. To provide details regarding application of the Critical Incident Stress Management Program principles, in accordance with Commissioner's Directive 253 – Employee Assistance Program.

#### CROSS-REFERENCES

2. [Commissioner's Directive 253 – Employee Assistance Program Guidelines 253-1 – Employee Assistance Program](#)

#### DEFINITIONS

3. **Critical Incident Stress Management (CISM)** is a program designed primarily for employees of the Service as they are likely to be involved in critical incidents because of the nature of their work. The first element is preventive, aimed at educating and preparing employees to deal with potential hazards of being exposed to very stressful events, and second, it focuses on providing support, assistance and follow-up services to individuals who have been involved in critical incidents. Some support, assistance and follow-up services may also be available for people who could be affected by the events, including employees, their families, visitors, etc., based on an evaluation of the situation, observed needs and/or requests brought forward.

#### OBJECTIF DE LA POLITIQUE

1. Exposer les détails de l'application des principes du Programme de gestion du stress lié aux incidents critiques, conformément à la Directive du commissaire n° 253 – Programme d'aide aux employés.

#### RENOIS

2. [Directive du commissaire n° 253 – Programme d'aide aux employés Lignes directrices n° 253-1 – Programme d'aide aux employés](#)

#### DÉFINITIONS

3. La **gestion du stress lié aux incidents critiques (GSIC)** est un programme conçu principalement à l'intention des employés du Service puisque ceux-ci sont susceptibles d'être impliqués dans des incidents critiques en raison de la nature de leur travail. Ce programme met l'accent sur deux volets. Le premier est préventif et vise à éduquer et à préparer les employés à faire face au risque éventuel d'être exposés à des événements très stressants. Le deuxième a pour but de fournir des services de soutien, d'aide et de suivi aux personnes qui ont été impliquées dans des incidents critiques. Certains services de soutien, d'aide et de suivi peuvent aussi être disponibles pour les personnes qui pourraient être affectées par les événements, y compris des employés, leurs familles, des visiteurs, etc., en se basant sur une évaluation de la situation, les besoins observés et/ou les demandes exprimées.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

4. **Employees** include active full-time and part-time term and indeterminate employees at all levels, excluding casual workers, contractual workers and students. Retirees and terminated employees are eligible for the Program for six months following the end of employment.
  5. **Peer-support persons** are individuals who have received appropriate CISM training, as approved by CSC, to provide support to employees.
  6. **CISM mental health professionals** are registered mental health professionals who have been trained in CISM intervention as approved by CSC.
  7. A **critical incident** is a traumatic event, outside the usual range of human experience, which could happen in an institution or in the community, which can cause a strong emotional reaction with the potential to affect one's ability to cope with the after-effects. CISM services shall be available in such circumstances as:
    - death of a colleague in the line of duty;
    - hostage taking;
    - death or injury of any person during use of force in the conduct of duties;
    - witnessing of another person being mutilated or dying;
    - being the victim of physical violence;
    - receipt by an employee of any serious threat to his or her physical well-being or that of his or her family, arising from the employee's employment with CSC;
    - having to work in an area where a critical incident is occurring, even though not directly exposed to this situation;
    - suicide of a colleague;
    - suicide of an offender;
    - any incident where there is intensive or negative media coverage; and
4. On entend par **employés** tous les employés actifs à temps plein et à temps partiel, de tous les niveaux, nommés pour une période indéterminée ou déterminée, excluant les travailleurs occasionnels, les travailleurs contractuels et les étudiants. Les employés à la retraite et les employés dont l'emploi est terminé ont accès au Programme pendant les six mois suivant la fin de l'emploi.
  5. Les **pairs-aidants** sont des personnes qui ont reçu la formation voulue en GSIC, qui est approuvée par le SCC, pour fournir du soutien au personnel.
  6. Les **professionnels de la santé mentale et GSIC** sont des professionnels de la santé mentale dûment accrédités qui ont reçu une formation en intervention de GSIC, approuvée par le SCC.
  7. Un **incident critique** s'entend d'un événement traumatisant, hors de l'expérience humaine normale, susceptible de se produire dans un établissement ou dans la collectivité, qui peut causer une forte réaction émotive pouvant affecter la capacité d'une personne à faire face aux effets après coup. Des services de GSIC doivent être disponibles, notamment dans les cas suivants :
    - décès d'un collègue dans l'exercice de ses fonctions;
    - prise d'otage;
    - décès ou blessures causés lors du recours par l'employé à la force dans l'exercice de ses fonctions;
    - être témoin de la mutilation ou de l'agonie d'une autre personne;
    - être victime de voies de fait;
    - être la cible de menaces graves concernant son bien-être physique ou celui de membres de sa famille, en raison de son emploi au sein du Service;
    - être de service dans un secteur où un incident critique a lieu, même sans y être directement exposé;
    - suicide d'un collègue;
    - suicide d'un délinquant;
    - tout incident faisant l'objet d'une couverture médiatique intense ou négative;



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- any other incident deemed critical by management in joint consultation with the Regional EAP Coordinator and a CISM mental health professional.

- tout autre incident jugé critique par la direction de concert avec le coordonnateur régional du PAE et un professionnel de la santé mentale et GSIC.

### LINKS TO THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM

- CISM does not involve therapy or counselling. When required, counselling and follow-up intervention will be provided through the Employee Assistance Program (EAP), following a referral to resources identified as being professionals or agencies, having appropriate specialised training in post-traumatic intervention. Employees are also encouraged to recognize their own need for assistance and voluntarily contact a peer helper confidentially at any point in time during their career.

### PRINCIPLES

- Working in a correctional environment poses significant, often demanding challenges that increase the risk of stress and cumulative stress for employees.
- The CISM Program is in place primarily to respond to the needs of employees directly involved in critical incidents. These employees will be expected to receive CISM services following a critical incident. However, all employees affected by an event are encouraged to recognize their own need for assistance and voluntarily contact a peer helper confidentially at any point in time during their career.
- Following a critical incident, although the best managerial practices support that initial communications and discussions ideally occur among management, employees and union representatives to determine how employees are coping, the formal decision to provide additional CISM services should be based on a needs assessment performed by trained CISM peer-support persons.

### LIENS AVEC LE PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

- La GSIC n'est pas un service de thérapie ou de counseling. Lorsqu'il y a lieu, counseling et suivi seront offerts dans le cadre du Programme d'aide aux employés (PAE), suivant l'orientation vers des ressources, soit des professionnels ou des organismes, ayant la formation spécialisée voulue en intervention post-traumatique. Les employés sont également encouragés à reconnaître leurs propres besoins et à prendre contact, de façon volontaire et confidentielle, avec un pair-aidant à n'importe quel moment de leur carrière, afin d'obtenir de l'aide.

### PRINCIPES

- Travailler en milieu correctionnel représente un défi de taille, souvent très exigeant, qui peut augmenter les risques de stress et de stress cumulé chez les employés.
- Le Programme de GSIC a été mis en place principalement pour répondre aux besoins des employés directement impliqués dans des incidents critiques. On s'attend à ce que ces employés reçoivent des services de GSIC à la suite d'un incident critique. Toutefois, tous les employés affectés par un événement sont encouragés à reconnaître leurs propres besoins et à prendre contact, de façon volontaire et confidentielle, avec un pair-aidant à n'importe quel moment de leur carrière, afin d'obtenir de l'aide.
- Après un incident critique, même si les meilleures pratiques de gestion indiquent que des communications initiales devraient idéalement avoir lieu entre la direction, les employés et les représentants syndicaux afin de s'enquérir de la façon dont les employés composent avec la situation, la décision formelle d'offrir des services additionnels de GSIC devrait être fondée sur une évaluation des besoins faite par des pairs-aidants formés en GSIC.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

12. Support services may be provided during and/or immediately following an incident and/or subsequently when new elements arise, are added or resurface following the initial incident.

12. Les services de soutien peuvent être offerts pendant et/ou immédiatement après un incident et/ou lorsque de nouveaux éléments surviennent, s'ajoutent ou ressurgissent suivant l'incident initial.

### RESPONSIBILITIES

13. **Regional Deputy Commissioners and the Assistant Commissioner, Human Resource Management** are responsible for ensuring that procedures are established for providing CISM services and the necessary follow-up within the EAP. Preventive programs should be available to educate employees about the types of personal problems related to various lifestyles and work environments and the possible responses. Training, preventive education and information activities to assist employees throughout their career with personal development on health and wellness issues are to be conducted regularly in the regions. As the Program depends mostly on volunteer employees, the specific needs of peer-support persons and mental health professionals, such as compassion fatigue, also need to be addressed.

### RESPONSABILITÉS

13. Les **sous-commissaires régionaux et le commissaire adjoint de la Gestion des ressources humaines** sont chargés de s'assurer que des procédures sont établies pour fournir des services de GSIC et le suivi nécessaire dans le cadre du PAE. Il devrait y avoir des programmes de prévention visant à informer les employés du genre de problèmes personnels liés à divers modes de vie et milieu de travail ainsi qu'à présenter les solutions possibles. Des activités de formation, d'éducation préventive et d'information doivent être tenues régulièrement dans les régions, afin d'aider les employés tout au long de leur carrière dans leur développement personnel relativement aux questions de santé et de mieux-être. Étant donné que le Programme fait principalement appel à des employés volontaires, on doit aussi répondre aux besoins particuliers des pairs-aidants et des professionnels de la santé mentale, telle l'usure de compassion.

14. **Regional Deputy Commissioners, the Assistant Commissioner, Human Resource Management at National Headquarters, Institutional Heads, District Directors, managers and supervisors** are responsible for ensuring that employees directly involved in critical incidents are quickly identified.

14. Les **sous-commissaires régionaux, le commissaire adjoint de la Gestion des ressources humaines à l'administration centrale, les directeurs d'établissement, les directeurs de district, les gestionnaires et les surveillants** sont chargés de veiller à ce que les employés directement impliqués dans des incidents critiques soient rapidement identifiés.

15. **Management, in the role of crisis manager**, shall ensure that the designated representative of the CISM team is contacted promptly in order to determine the need for CISM intervention and appropriate support.

15. La **direction, dans son rôle de gestionnaire des situations d'urgence**, doit s'assurer que l'on communique rapidement avec le représentant désigné de l'équipe de GSIC afin de déterminer le besoin d'une intervention en GSIC et le soutien approprié.

16. **Managers and supervisors** shall:  
  
a. ensure that all employees are informed about CISM;

16. Les **gestionnaires et surveillants** doivent :  
  
a. s'assurer que tous les employés sont informés au sujet de la GSIC;



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- b. as part of good managerial practices, be aware of employees that could be affected by a critical incident although not directly involved (when the latter information becomes available, it could be shared with the designated representative of the CISM team);
  - c. encourage employees to recognize their own need for assistance and obtain CISM services and/or voluntarily contact a peer helper confidentially at any point in time during their career to access CISM services;
  - d. provide all the support necessary to employees using CISM services; and
  - e. provide CISM team members with all the support necessary to fulfill their obligations and responsibilities related to CISM.
17. The **National EAP Coordinator** is responsible for the overall EAP and the CISM Program, at the corporate level, and for the development, operation, administration and review of all aspects of the departmental programs.
18. **Regional EAP Coordinators** are responsible for the EAP and the overall administrative coordination of the CISM Program at the regional level. Their responsibilities include:
- a. providing leadership and advice to the persons involved in their region and to senior management;
  - b. ensuring the management of the regional CISM Program, including budgeting, training and program promotion;
  - c. making available CISM information sessions to educate employees on prevention and on the effects of post-traumatic disorders;
  - d. making available training for CISM team members; and
- b. à titre de bonnes pratiques de gestion, repérer les employés qui peuvent être affectés par un incident critique même s'ils n'ont pas été impliqués directement (lorsque cette dernière information devient disponible, elle peut être communiquée au représentant désigné de l'équipe de GSIC);
  - c. encourager les employés à reconnaître leurs propres besoins et à obtenir des services de GSIC et/ou à prendre contact, de façon volontaire et confidentielle, avec un pair-aidant à n'importe quel moment de leur carrière, afin d'obtenir des services de GSIC;
  - d. fournir tout le soutien nécessaire aux employés qui utilisent les services de GSIC;
  - e. fournir tout le soutien nécessaire aux agents membres de l'équipe de GSIC afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs obligations et responsabilités reliées à la GSIC.
17. Le **coordonnateur national du PAE** est responsable de l'ensemble du PAE et du Programme de GSIC, au niveau national, ainsi que de l'élaboration, du fonctionnement, de l'administration et de l'examen de tous les aspects des programmes du ministère.
18. Les **coordonnateurs régionaux du PAE** sont responsables du PAE et de la coordination administrative globale du Programme de GSIC sur le plan régional. Leurs responsabilités comprennent :
- a. fournir leadership et conseils aux personnes intéressées dans leur région et à la haute direction;
  - b. assurer la gestion du Programme régional de GSIC, y compris les aspects relatifs au budget, à la formation et à la promotion du Programme;
  - c. organiser des séances d'information sur la GSIC pour renseigner le personnel sur la prévention et les effets de troubles post-traumatiques;
  - d. offrir de la formation aux membres des équipes de GSIC;



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- e. monitoring the regional Program and providing appropriate statistical data and information while preserving confidentiality.
19. The **National EAP Advisory Committee, the Regional Advisory Committees and local committees** have the same responsibilities vis-à-vis CISM as they do for EAP. These are set out in the [Guidelines 253-1 – Employee Assistance Program](#).
20. **CISM teams** composed of qualified trained members shall be established to provide CISM services to operational units. Management, in cooperation with unions, is responsible for identifying selecting and designating a sufficient number of CISM team members, and ensuring that they are ready to intervene, having received training in CISM. The CISM team is composed of at least one peer-support person and one mental health professional trained to provide CISM.
21. A **CISM team coordinator** is identified among the peer helpers in order to coordinate the team activities, including response to critical incidents.
22. CISM services offered in CSC are mostly peer-managed and peer-driven processes, which use mental health professionals for guidance when needed. Therefore:
- a. most contacts, defusing sessions, and individual interventions and follow-up will be handled by peer-support persons;
  - b. in some circumstances, CISM services offered may rely primarily on the use of appropriately trained mental health professionals.
23. **CISM teams** are responsible for:
- a. providing advice to management regarding CISM intervention;
- e. effectuer un suivi du Programme régional et produire des données statistiques et de l'information pertinentes tout en protégeant la confidentialité.
19. Le **Comité consultatif national du PAE, les Comités consultatifs régionaux et les comités locaux** ont les mêmes responsabilités relativement à la GSIC qu'au PAE. Ces responsabilités sont exposées dans les [Lignes directrices n° 253-1 – Programme d'aide aux employés](#).
20. Des **équipes de GSIC** composées de membres qualifiés et dûment formés doivent être créées pour offrir des services de GSIC aux unités opérationnelles. À cette fin, la direction, en collaboration avec les syndicats, doit recruter, choisir et désigner un nombre suffisant de membres de l'équipe de GSIC et s'assurer qu'ils ont reçu une formation en GSIC et sont prêts à intervenir. L'équipe de GSIC se compose d'au moins un pair-aidant et un professionnel de la santé mentale ayant une formation en GSIC.
21. Un **coordonnateur de l'équipe de GSIC** est désigné parmi les pairs-aidants afin de coordonner les activités de l'équipe, incluant les interventions en cas d'incident critique.
22. Les services de GSIC offerts au SCC sont principalement des processus dirigés et gérés par des pairs-aidants, avec les conseils de professionnels de la santé mentale au besoin. Ainsi :
- a. la plupart des contacts, séances de désamorçage, interventions individuelles et suivis seront effectués par des pairs-aidants;
  - b. dans certains cas, les services de GSIC offerts peuvent être assurés principalement par des professionnels de la santé mentale ayant reçu une formation appropriée.
23. Les **équipes de GSIC** sont chargées :
- a. de fournir des conseils à la direction en matière d'intervention de GSIC;



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- b. providing CISM services in the form of assistance, information, advice, referral to appropriate resources, support and follow-up;
  - c. maintaining confidentiality of the content of the discussions within the context of the law; and
  - d. compiling statistical data on CISM intervention and providing these in a confidential manner to the CISM team coordinator, who will forward them to the Regional EAP Coordinator.
- b. de fournir des services de GSIC sous forme d'aide, de renseignements, de conseils, d'orientation vers les ressources appropriées, de soutien et de suivi;
  - c. de préserver le caractère confidentiel des discussions dans le cadre de la loi;
  - d. de compiler des données statistiques sur les interventions de GSIC et les communiquer de manière confidentielle au coordonnateur de l'équipe de GSIC, qui les transmettra au coordonnateur régional du PAE.

### SELECTION CRITERIA

24. The CISM team members must be selected based on the criteria set out in [Guidelines 253-1 – Employee Assistance Program](#).

### CRITÈRES DE SÉLECTION

24. Les membres de l'équipe de GSIC doivent être sélectionnés selon les critères énoncés dans les [Lignes directrices n° 253-1 – Programme d'aide aux employés](#).

### CONFIDENTIALITY OF INFORMATION

25. Confidentiality refers to the obligation to refrain from willingly disclosing information that has been received in confidence. It does not refer to situations in which the law requires a person to divulge information according to the requirements of the [Privacy Act](#), or when humane, moral, or ethical considerations prevail. Confidentiality cannot be maintained in the circumstances set out in [subsection 8\(2\)](#) of the [Privacy Act](#), which include court subpoenas, suspected cases of child abuse, threat of suicide and criminal activity. Also:

### CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

25. Confidentialité signifie que l'on doit s'abstenir de divulguer volontairement de l'information reçue en confiance. Ce principe ne s'applique pas aux situations dans lesquelles la loi oblige une personne à divulguer des renseignements en application de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) ou lorsque des considérations humaines, morales ou éthiques prévalent. On ne peut promettre la confidentialité dans les cas visés au [paragraphe 8\(2\)](#) de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), qui comprennent les citations à comparaître devant le tribunal, les cas présumés de violence faite à un enfant, les menaces de suicide et l'activité criminelle. De plus :

- a. Because of the nature of the CISM Program (mostly group interventions), confidentiality and anonymity cannot be guaranteed in some situations. However, employees participating in a group process will be encouraged to respect confidentiality.
- a. Étant donné la nature du Programme de GSIC (principalement des interventions en groupe), la confidentialité et l'anonymat ne peuvent être garantis dans certaines situations. Toutefois, les employés qui participent dans un processus de groupe seront encouragés à respecter la confidentialité.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:  253-2	Date 2008-05-08  Page: 8 of/de 14
-------------------------------	---

- b. As management is responsible for ensuring that employees directly involved in critical incidents are quickly identified, anonymity cannot be guaranteed and/or protected in some situations.

- b. Étant donné la responsabilité de la direction de s'assurer que les employés directement impliqués dans des incidents critiques sont rapidement identifiés, l'anonymat ne peut être garanti et/ou protégé dans certaines situations.

### POSSIBLE INTERVENTION PROCESS

- 26. Management is responsible for ensuring the following services are provided through the CISM Program:
  - a. **Preventive training:** the provision of information on stress related to critical incidents and its potential effects, and information on stress, cumulative stress, vicarious stress, stress management and the CISM Program, to help staff to be well prepared and help mitigate the impact of stress.
  - b. **On-scene support:** individual assistance made available while the incident is still taking place.
  - c. **Defusing session:** intervention held with a small group of people immediately or relatively soon after a critical incident. Defusing sessions typically last for less than one hour and are intended to mitigate the effects of exposure to a traumatic event, prior to the people leaving the work environment or returning to duties. The session allows for the initial sharing of information and reactions about the incident, information and educational material on stress management and re-establishment of a support network within the work environment. The session also serves to establish the need for any other subsequent stress management intervention. Support, follow-up and referrals to appropriate resources are made available, as required. Defusing sessions can be conducted by CISM peer-support persons or by CISM mental health professionals.

### PROCESSUS D'INTERVENTION POSSIBLES

- 26. La direction doit veiller à ce que les services décrits ci-après soient fournis dans le cadre du Programme de GSIC.
  - a. **Formation préventive :** information sur le stress lié aux incidents critiques et ses effets éventuels, information sur le stress, l'accumulation de stress, le stress vicariant, la gestion du stress et le Programme de GSIC, afin d'aider le personnel à bien se préparer et de réduire les impacts du stress.
  - b. **Soutien sur les lieux :** aide individuelle offerte pendant l'incident.
  - c. **Séance de désamorçage :** intervention auprès d'un petit groupe de personnes immédiatement ou peu après un incident critique. Ces séances durent habituellement moins d'une heure et visent à atténuer chez le personnel les effets de l'exposition à un événement traumatisant, avant de quitter les lieux de travail ou de reprendre ses fonctions. La séance permet le partage initial d'information sur l'incident et de réactions à celui-ci, la communication de renseignements et de matériel éducatif sur la gestion du stress et le rétablissement d'un réseau de soutien au milieu de travail. La séance sert aussi à évaluer le besoin de toute autre intervention de gestion du stress. Soutien, suivi et orientation vers les ressources appropriées sont assurés selon le besoin. Les séances de désamorçage peuvent être menées par les pairs-aidants en GSIC ou par des professionnels de la santé mentale et GSIC.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:  253-2	Date 2008-05-08  Page: 9 of/de 14
-------------------------------	---

- d. **Individual interventions:** intervention held with one employee following a critical incident. Individual interventions are intended to help an employee to mitigate the effects of exposure to a traumatic event prior to returning to duties or leaving the work environment. The session allows for the sharing of information and reactions about the incident, information and educational material on stress management and re-establishment of a support network within the work environment. The session also serves to establish the need for any other subsequent stress management measures. Support, follow-up and referral to appropriate resources are made available, as requested. Individual interventions are designed to assess the need for a referral to a mental health professional. Generally, CISM peer-support persons provide individual intervention.
- e. **Demobilization session:** intervention reserved for major incidents that could go on for an extended period of time, with large numbers of personnel, thus making defusing in small groups impractical because of human or operational constraints. Employees are assisted by meeting them briefly in large numbers when they are released from the scene, to offer on-scene support, information, documentation and educational material on stress management and to advise them of the plan for further CISM intervention. Following demobilization, participants are provided with an opportunity to meet informally, relax and get their strength back before returning to duty or leaving the work environment.

- d. **Interventions individuelles :** intervention auprès d'un employé suivant un incident critique. Les interventions individuelles visent à atténuer chez l'employé les effets de l'exposition à un événement traumatisant, avant qu'il ne reprenne ses fonctions ou quitte le lieu de travail. La séance permet le partage d'information sur l'incident et de réactions à celui-ci, la communication de renseignements et de matériel éducatif sur la gestion du stress et le rétablissement d'un réseau de soutien au milieu de travail. La séance sert aussi à évaluer le besoin de toute autre mesure de gestion du stress. Soutien, suivi et orientation vers les ressources appropriées sont assurés selon le besoin. Les interventions individuelles visent à évaluer le besoin d'orientation vers un professionnel de la santé mentale. Habituellement, les interventions individuelles sont faites par les pairs-aidants en GSIC.
- e. **Séance de démobilisation :** intervention qui a lieu uniquement dans le cas d'un incident de grande envergure pouvant durer longtemps et impliquant un grand nombre d'employés, ce qui rend le désamorçage en petits groupes peu pratique en raison de contraintes humaines ou opérationnelles. On aide les employés en les rencontrant brièvement en grand nombre hors du lieu de l'incident pour leur offrir des services de soutien sur les lieux, leur fournir de l'information et de la documentation sur les interventions de GSIC à venir. Suivant la séance de démobilisation, on donne aux participants l'occasion de se réunir de façon informelle, de se détendre et de retrouver leur énergie avant de reprendre leurs fonctions ou de quitter le lieu de travail.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- f. **Critical incident stress debriefing (CISD):** intervention held with a group of people (10 to 15 people) ideally within 15 days following the incident. The session may be held later than 15 days if warranted and/or a need is identified. The goal is to mitigate the effects of exposure to a traumatic event and accelerate the recovery process. CISD is a discussion of the involvement, thoughts, reactions and feelings resulting from the incident, and does not constitute an evaluation of the incident or of the quality of employee's participation to this incident. The session allows for the sharing of information and reactions about the incident, and the provision of information and educational material on stress management and the establishment of a support network within the work environment. The session also serves to establish the need for any other subsequent stress management interventions. Support and follow-up are provided, and referrals to appropriate resources are made available, as required. The CISD intervention is led by a CISM mental health professional. The CISD session may be conducted by a peer-support person with appropriate training, but always in the presence of the CISM mental health professional.
- g. **Thematic help session:** a session that may be held with a small work group following an event not considered a critical incident per se. The event is significant and, given the emotional impact, likely to have an impact on the work climate or the ability of employees to perform their duties. These sessions may address such subjects as suicide, loss of a colleague, violence at work, etc. These sessions are a cooperative effort between the EAP and the CISM Program in order to support employees during difficult times.

- f. **Séance d'aide après un stress causé par un incident critique :** intervention auprès d'un groupe de personnes (10 à 15 personnes), qui a lieu idéalement dans les 15 jours suivant l'incident. La séance peut être tenue après 15 jours lorsque la situation le justifie et/ou que le besoin se fait sentir. Le but est d'aider à atténuer les effets de l'exposition à un événement traumatisant et d'accélérer le processus de récupération. Cette rencontre prend la forme d'une discussion de l'implication dans l'incident ainsi que des pensées, des réactions et des sentiments se rattachant à celui-ci et ne doit aucunement constituer une évaluation de l'incident ou de la qualité de la participation des employés. Elle permet le partage d'information et de réactions à celui-ci, la communication de renseignements et de matériel éducatif sur la gestion du stress et l'établissement d'un réseau de soutien au milieu de travail. La séance sert aussi à évaluer le besoin de toute autre intervention de gestion du stress. Soutien, suivi et orientation vers les ressources appropriées sont assurés selon le besoin. L'intervention est dirigée par un professionnel de la santé mentale et GSIC. La séance d'aide après un stress causé par un incident critique peut être menée par un pair-aidant ayant la formation voulue, mais toujours en la présence du professionnel de la santé mentale et GSIC.
- g. **Séance d'aide thématique :** séance qui peut être tenue avec un petit groupe de travail suivant un événement qui n'est pas considéré comme un incident critique à proprement parler. L'événement est marquant et susceptible de perturber le climat de travail ou la capacité des employés à effectuer leur travail, étant donné l'impact émotionnel. Ces séances peuvent porter sur des sujets tels que le suicide, la perte d'un collègue ou la violence au travail. Elles sont le fruit d'une collaboration entre le PAE et le Programme de GSIC et visent à aider les employés dans des moments difficiles.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

h. **Information session by management** – Some situations may require that information be provided to employees not directly involved in a critical incident but who may be impacted. These information sessions are led by management in collaboration with the CISM team. The intent is to provide general information regarding the incident and the subsequent measures that will follow, including the plan for further CISM intervention, when applicable. Employees are reminded about the availability of CISM services. Information, documentation and educational material on stress management and on-scene support is provided to participants, by CISM representatives, if there is a need. The session also serves to establish the need for any other subsequent stress management measures.

h. **Séance d'information par la direction** – Certaines situations peuvent exiger que des informations soient transmises aux employés qui n'ont pas été directement impliqués dans un incident critique, mais qui peuvent subir un impact. Ces séances d'information sont menées par la direction en collaboration avec l'équipe de GSIC. Elles visent à fournir des renseignements généraux concernant l'incident et les mesures subséquentes qui seront prises, incluant les autres interventions de GSIC prévues, le cas échéant. On rappelle aux employés que des services de GSIC sont mis à leur disposition. De l'information, de la documentation et du matériel éducatif sur la gestion du stress ainsi que du soutien sur les lieux sont fournis aux participants par les représentants de la GSIC, selon le besoin. La séance sert aussi à évaluer le besoin de toute autre mesure de gestion du stress.

### TARGET GROUPS

27. Elements to be considered when structuring groups – Identify the categories of individuals affected:
- Primary category:** the individuals who directly experienced the traumatic events, i.e., the first observers or interveners on the scene that respond to bring the situation to a resolution, and direct witness of the critical incident.
  - Secondary category:** the individuals who have lost someone close to them or who are affected by the consequences on victims because of a link or an emotional link with them.
  - Tertiary category:** other groups affected by the critical incident. The intent is to evaluate the possibility that other groups not directly involved in the critical incident per se, such as support staff, could require support. For these groups, it is more appropriate to enquire about their level of stress, the needs being felt and to offer appropriate individual or group services.

### GROUPES CIBLES

27. Éléments à considérer lors de la formation de groupes – Déterminer les catégories de personnes touchées :
- Catégorie primaire :** les personnes qui ont vécu directement l'événement traumatisant, c.-à-d. les premiers observateurs ou intervenants sur les lieux qui tentent de mettre fin à la situation, ainsi que les témoins directs de l'incident critique.
  - Catégorie secondaire :** les personnes qui ont à assumer la perte d'une personne proche ou qui sont affectées par le sort d'une victime de l'incident critique en raison d'un lien affectif ou autre avec celle-ci.
  - Catégorie tertiaire :** autres groupes touchés par l'incident critique. Il s'agit d'évaluer la possibilité que d'autres groupes qui n'ont pas été mêlés à proprement parler à l'incident critique, comme le personnel de soutien, puissent avoir besoin de soutien. Pour ces groupes, il est plus approprié de s'informer de leur niveau de stress, de prendre connaissance des besoins ressentis et de leur offrir des services individuels ou de groupe adéquats.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:  253-2	Date 2008-05-08  Page: 12 of/de 14
-------------------------------	--

☐ **Intervention groups category:** individuals who contributed to the resolution of the crisis (IERT, negotiators, command post personnel, etc.).

☐ **Management category:** following a critical incident, employees in the management category must receive support services separate from those offered to employees and by interveners from outside the operational unit.

- a. **Personnel** – CISM services are to be provided to personnel who are likely to be involved or have been involved in critical incidents. When required, in conjunction with the EAP, additional follow-up services are made available to personnel.
- b. **Visitors** – Appropriate support and assistance shall be offered to visitors, contractual workers, volunteers and National Parole Board members who are affected by a critical incident while they are on the working premises of the Service.
- c. **Families of staff** – When families affected by a critical incident have to be contacted, because of the direct involvement of an employee (victim), the crisis manager or delegate will liaise with the designated representative from the CISM team to determine the most appropriate way of notifying the families. These families shall be given the opportunity to receive separate support and assistance during and following a critical incident. In conjunction with the EAP, additional follow-up services are made available.

☐ **Catégorie de groupes d'intervention :** les personnes ayant contribué au dénouement de l'incident critique (EPIU, négociateurs, personnel du poste de commandement, etc.).

☐ **Catégorie de la direction :** à la suite d'un incident critique, les employés de la catégorie de la direction doivent recevoir des services de soutien qui sont distincts de ceux offerts aux employés et qui sont dispensés par des intervenants qui proviennent de l'extérieur de l'unité opérationnelle.

- a. **Personnel** – Des services de GSIC doivent être fournis au personnel susceptible d'être impliqué ou qui a été impliqué dans des incidents critiques. Lorsqu'il y a lieu, en collaboration avec le PAE, des services de suivi additionnels sont offerts au personnel.
- b. **Visiteurs** – Du soutien et de l'aide appropriés doivent être offerts aux visiteurs, contractuels, bénévoles et membres de la Commission nationale des libérations conditionnelles qui sont touchés par un incident critique lorsqu'ils sont sur les lieux de travail du Service.
- c. **Familles des employés** – Lorsque l'on doit communiquer avec les familles touchées par un incident critique, étant donné l'implication directe d'un employé (victime), le gestionnaire de situation d'urgence ou son délégué doit communiquer avec le représentant désigné de l'équipe de GSIC afin de déterminer la meilleure façon de prévenir les familles des victimes. Ces familles doivent pouvoir obtenir aide et soutien durant et après un incident critique. Des services additionnels de suivi sont offerts dans le cadre du PAE.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- d. **Offenders in institutions and in the community** – Support and assistance is available to offenders in accordance with [Commissioner's Directive 800 – Health Services](#), [Commissioner's Directive 840 – Psychological Services](#), [Commissioner's Directive 843 – Prevention Management and Response to Suicide and Self-Injuries](#), and [Commissioner's Directive 850 – Mental Health Services](#). Following an incident, offenders affected may contact psychological or chaplaincy services on a voluntary basis.
- e. **Other** – Following a request for support, assistance could be made available to organizations that are associated or have a close relationship with CSC (e.g. Community Residential Centres). These services are limited to immediate interventions following a critical incident.

### IMPARTIALITY OF INTERVENERS

28. Peer-support persons should avoid providing CISM services to close relatives, friends or people they supervise or work with very closely. When a formal critical incident stress debriefing session is being conducted, peer-support persons work actively in the presence of a mental health professional team leader. For this type of intervention, the ideal model relies on the services of a mental health professional who is not from the operational site where the event has occurred.
29. Regional protocols should be developed to ensure backup to replace local teams when situations last for a long period or when the impact of a critical incident is such that the capacity of the local team to intervene impartially is at risk.
30. The selection of CISM team members should be done by considering primarily individuals who are least likely to be involved in different responsibility areas which could be too demanding and/or in conflict.

- d. **Délinquants en établissement et dans la collectivité** – Du soutien et de l'aide sont offerts aux délinquants conformément à la [Directive du commissaire n° 800 – Services de santé](#), la [Directive du commissaire n° 840 – Services de psychologie](#), la [Directive du commissaire n° 843 – Prévention, gestion et intervention en matière de suicide et d'automutilation](#) et la [Directive du commissaire n° 850 – Services de santé mentale](#). Suivant un incident, les délinquants touchés peuvent volontairement communiquer avec les services psychologiques ou d'aumônerie.
- e. **Autres** – Suivant la réception d'une demande de soutien, on peut fournir de l'aide à un organisme associé ou ayant une relation étroite avec le SCC (p. ex., un Centre résidentiel communautaire). Ces services se limitent aux interventions immédiates à la suite d'un incident critique.

### IMPARTIALITÉ DES INTERVENANTS

28. Les pairs-aidants devraient éviter de fournir des services de GSIC à des amis, des proches parents ou des personnes qu'ils supervisent ou avec lesquelles ils travaillent en étroite collaboration. Lors d'une séance d'aide après un stress causé par un incident critique, les pairs-aidants interviennent activement en présence du professionnel de la santé mentale chef de l'équipe. Pour ce type d'intervention, le modèle idéal repose sur le recours à un professionnel de la santé mentale qui n'est pas membre de l'unité opérationnelle où l'incident s'est produit.
29. Des protocoles régionaux devraient être élaborés afin d'assurer une relève pour remplacer les équipes locales lorsque des situations se prolongent ou que l'impact d'un incident critique est tel que la capacité de l'équipe locale d'intervenir en toute neutralité est affectée.
30. La sélection des membres de l'équipe de GSIC devrait se faire en considérant en premier lieu les personnes qui sont le moins susceptibles de s'occuper de différents secteurs de responsabilité qui pourraient être trop exigeants et/ou en conflit.



Number - Numéro:  253-2	Date 2008-05-08  Page: 14 of/de 14
-------------------------------	--

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

---

- 31. Any person on the contingency team involved in the resolution of an incident shall not be involved in the CISM team dealing with that incident.
- 32. CISM team members shall not be involved in investigations or personnel evaluation with respect to fitness for work.

- 31. Aucun membre de l'équipe d'intervention d'urgence qui participe au dénouement d'un incident ne doit faire partie de l'équipe de GSIC mise sur pied relativement à l'incident.
- 32. Les membres de l'équipe de GSIC ne doivent pas prendre part à des enquêtes ou à des évaluations du personnel en ce qui a trait à l'aptitude au travail.

Assistant Commissioner,  
Human Resource Management

Le Commissaire adjoint,  
Gestion des ressources humaines

*Original signed by / Original signé par :*

Denis Méthé