



Public Safety
Canada

Sécurité publique
Canada

ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



Correctional Service
Canada

Service correctionnel
Canada

Security Manual

Manuel de sécurité



PART II Contingency Planning and Emergency Response Guidelines

PARTIE II Les mesures et lignes directrices en cas de situations d'urgence

Canada

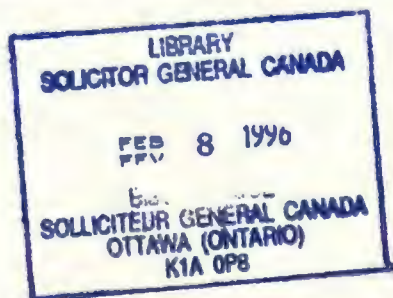
INTRODUCTORY MESSAGE FROM THE COMMISSIONER

It is my pleasure to present Part II of the Security Manual series - Contingency Planning and Emergency Response Guidelines. The procedures, guidelines and requirements found in this document were developed by the Institutional Operations Division based on CSC experience and the experience and expertise of the following organizations:

- a) *Emergency Preparedness Canada,*
- b) *Department of National Defence,*
- c) *Royal Canadian Mounted Police,*
- d) *Ontario Provincial Police and Sûreté du Québec,*
- e) *other municipal agencies, and*
- f) *US Bureau of Prisons and other correctional agencies.*

The aim of this manual is to provide all staff working within the Service, involved in an emergency, with specific guidelines to which they can refer during the planning for and resolution of the incident. In clearly communicating our expectations in this area, we will increase our ability to fulfil our duty to contribute to public safety, and ensuring the safety of staff and offenders.

As each of you contributes to the achievement of our Mission, I invite you to become familiar with the guidelines contained in this manual. The manual does not necessarily provide answers to all situations which call for action and decision. However, the guidelines included in this manual will guide you in these situations and will facilitate your planning for any situation that may arise.



MESSAGE D'INTRODUCTION DU COMMISSAIRE

C'est avec plaisir que je vous transmets Partie II des series Manuel de sécurité - Les mesures et lignes directrices en cas d'urgence. Les procédures, lignes directrices et exigences formulées dans le présent document ont été élaborées par la Division, Opérations dans les établissements, et sont fondées sur l'expérience du SCC, ainsi que sur l'expérience et le savoir-faire des organismes suivants:

- a) *Protection civile Canada,*
- b) *le ministère de la Défense nationale,*
- c) *la Gendarmerie royale du Canada,*
- d) *la Police provinciale de l'Ontario et la Sûreté du Québec,*
- e) *des organismes municipaux, et*
- f) *le "US Federal Bureau of Prisons" et d'autres organismes correctionnels.*

Ce manuel vise à fournir à tous les employé(e)s travaillant au sein du Service, impliqué(e)s dans un incident, des lignes de conduite servant de référence quant à l'exercice de planification et la résolution de l'incident. En communiquant clairement nos attentes dans ce domaine, nous nous acquitterons davantage de notre devoir de contribuer à la sécurité du public et d'assurer la sécurité de nos employé(e)s et celle des délinquants.

Puisque chacun et chacune d'entre vous jouez un rôle de premier plan dans la réalisation de notre mission, je vous invite à prendre connaissance des lignes de conduite contenues dans ce manuel. Ce manuel ne prétend pas répondre à toutes les situations dans lesquelles il y aura lieu de faire une action ou de prendre une décision. Toutefois, les lignes de conduite qui y sont présentées tenteront de vous guider dans ces situations et faciliteront votre planification de toute situation qui pourrait surgir.

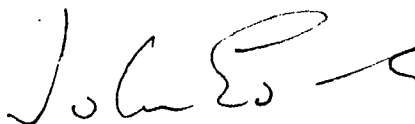
Ref
#V
7315
A1
C33m
Pt 2

I would like to express my appreciation to all who participated, directly and indirectly, in the preparation of this manual.

I have no doubt that this manual will be a tool, which you will use to maintain your professionalism when performing your duties.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont participé, directement ou indirectement, à la préparation de ce manuel.

Je suis convaincu que ce manuel vous sera utile dans le maintien de votre professionnalisme dans l'exercice de vos fonctions.



John Edwards

Copyright of this document does not belong to the Crown. Proper authorization must be obtained from the author for any intended use.

Les droits d'auteur du présent document n'appartiennent pas à l'État. Toute utilisation du contenu du présent document doit être approuvée préalablement par l'auteur.

Table of Contents

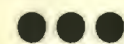


Table des matières

Introduction



1.0

Introduction

- Introduction to Contingency Planning and Emergency Response 1.1
- Planification et intervention d'urgence - Introduction
- Glossary of Terms 1.2
- Lexique
- Cross Reference Index 1.3
- Index des renvois

Developing the Plan



2.0

Établissement du plan

- Threat and Risk Assessment 2.1
- Évaluation de la menace et du risque
- The Crisis Management Model - Institutional Crisis 2.2
- Modèle de gestion de crise en établissement
- The Crisis Management Model - Community Crisis 2.3
- Modèle de gestion de crise en collectivité
- Planning Responsibilities and Co-ordination 2.4
- Responsabilités en matière de planification et coordination
- Planning Considerations 2.5
- Considérations relatives à la planification
- Operations in an Emergency 2.6
- Les opérations d'urgence
- Post-Emergency Action 2.7
- Mesures à prendre après la situation d'urgence
- Emergency Electrical Systems 2.8
- Systèmes électriques de secours

Supporting the Plan



3.0

Soutien offert pour la mise en oeuvre du plan

- Use of Force - Reading the Riot Proclamation 3.1
- Recours à la force - Proclamation en cas d'émeute
- Legal Issues: Control of Inmates during Emergencies 3.2
- Contrôle des détenus durant les situations d'urgence - Aspects juridiques

Table of Contents

● ● ● (Continued ● ● ● Suite)

Table des matières

Supporting the Plan

3.0 (Continued ● ● ● Suite)

Soutien offert pour la mise en oeuvre du plan

- Law Enforcement Agency with Primary Jurisdiction 3.3
- Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première 3.3
- The Role of the Royal Canadian Mounted Police 3.4
- Le rôle de la Gendarmerie royale du Canada 3.4
- Assistance from the Canadian Armed Forces 3.5
- Aide apportée par les Forces armées canadiennes 3.5
- Emergency Preparedness Canada 3.6
- Protection civile Canada 3.6
- Government Emergency Book Measures 3.7
- Guide du gouvernement pour les situations d'urgence 3.7
- Critical Incident Stress Debriefing 3.8
- Séances d'aide après un stress dû à un événement grave 3.8
- Operation of N.H.Q. Crisis Information Centre 3.9
- Fonctionnement du Centre d'information en cas d'urgence de l'A.C. 3.9
- CSC Assistance to other Government Departments or Agencies 3.10
- Aide apportée par le SCC aux autres ministères ou organismes gouvernementaux 3.10
- Training 3.11
- Formation 3.11

Information and Communications

4.0

Information et communications

- The Flow of Information in Emergencies 4.1
- La circulation de l'information dans les situations d'urgence 4.1
- Terms of Reference - National Headquarters Duty Officer 4.2
- Rôle de l'agent en devoir de l'Administration centrale 4.2
- Communications - Methods and Process 4.3
- Communications - Méthodes et processus 4.3

Table of Contents

● ● ● (Continued ● ● ● Suite)

Table des matières

Information and Communications

● ● ● 4.0 (Continued ● ● ● Suite)

Information et communications

- Communications – Briefings and Debriefings 4.4
- Communications – Exposés et comptes rendus 4.4
- Communications – Appreciating the Situation 4.5
- Communications – Évaluation de la situation 4.5
- Communications – Operation Instructions 4.6
- Communications – Directives opérationnelles 4.6

Contingency Plans – Institutional

● ● ● 5.0

Plans d'urgence – Établissements

- Introduction 5.1
- Introduction 5.1
- Crisis Management Model 5.2
- Modèle de gestion des situations d'urgence 5.2
- Call-Out Procedures for CSC and Outside Agencies 5.3
- Mobilisation des ressources du SCC et de l'extérieur 5.3
- Physical Plant and Emergency Locations 5.4
- Installations permanentes et installations en cas d'urgence 5.4
- Contingency Plans (Institution) 5.5
- Plans d'urgence (Établissement) 5.5

Contingency Plans – Community

● ● ● 6.0

Plans d'urgence – Collectivité

- Introduction 6.1
- Introduction 6.1
- Crisis Management Model 6.2
- Modèle de gestion des situations d'urgence 6.2
- Call-Out Procedures for CSC and Outside Resources 6.3
- Mobilisation des ressources du SCC et de l'extérieur 6.3
- Physical Plant and Emergency Locations 6.4
- Installations permanentes et installations en cas d'urgence 6.4
- Contingency Plans (Community) 6.5
- Plans d'urgence (Collectivité) 6.5

1.0 Introduction

• • •

Introduction

CHAPTER 1.1 • CHAPITRE 1.1

- Introduction to Contingency Planning and Emergency Response
- Planification et intervention d'urgence - Introduction

CHAPTER 1.2 • CHAPITRE 1.2

- Glossary of Terms
- Lexique

CHAPTER 1.3 • CHAPITRE 1.3

- Cross Reference Index
- Index des renvois



CHAPTER 1.1

Introduction to

Contingency Planning

and Emergency

Response

CHAPITRE 1.1

Planification et

intervention d'urgence -

Introduction

CONTINGENCY

PLANNING AND

EMERGENCY RESPONSE

GUIDELINES

LES MESURES ET

LIGNES DIRECTRICES EN

CAS DE SITUATIONS

D'URGENCE

INTRODUCTION TO CONTINGENCY PLANNING AND EMERGENCY RESPONSE

AUTHORITY

1. These guidelines are issued under the authority of Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies."

PURPOSE OF THE GUIDELINES

2. This volume of the *Security Manual* outlines how to implement the policies in Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies." Its purpose is to establish a framework for crisis management.

3. It has been developed to provide guidance and direction from a national perspective. Based on the direction received here, managers at all levels, and particularly in operational units, shall develop and maintain appropriate contingency plans.

4. Careful adherence to the principles established by these guidelines will help managers respond to an emergency. It should not, however, limit the initiative and judgement of the correctional employee faced with a situation. Successful handling of an emergency depends on the ability of staff to apply their skills.

5. Managers who must resolve emergencies should be familiar with these guidelines. It is not a step-by-step guide. Preparations must be made in advance. The primary document for the crisis manager is the contingency plan developed specifically for his or her operational unit.

PLANIFICATION ET INTERVENTION D'URGENCE — INTRODUCTION

AUTORITÉ

1. Les présentes lignes directrices sont établies conformément à la Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence».

OBJET DES LIGNES DIRECTRICES

2. Le présent volume du *Manuel de sécurité* indique comment mettre en œuvre les lignes de conduite exposées dans la Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence». Il constitue un cadre de travail pour la gestion des situations d'urgence.

3. Il vise à fournir une orientation et des directives pour l'ensemble du pays. Les cadres des différents niveaux, en particulier ceux des unités opérationnelles, devraient s'en inspirer pour établir et mettre à jour leurs propres plans d'urgence.

4. L'observation rigoureuse des principes établis par ces lignes directrices devrait aider les gestionnaires à faire face aux situations d'urgence, mais ne devrait pas empêcher les employés du secteur correctionnel confrontés à de telles situations de faire preuve d'initiative et de jugement. Le succès d'une intervention d'urgence repose sur la capacité des employés d'utiliser leurs compétences.

5. Les cadres appelés à résoudre des situations d'urgence devraient avoir une bonne connaissance de ces lignes directrices. Le présent document n'est pas un guide à suivre étape par étape; il est important de prendre certaines dispositions à l'avance. Pour le responsable de l'intervention en cas d'urgence, le document de base est le plan d'urgence établi pour sa propre unité opérationnelle.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

6. These guidelines do, however, contain information that may be needed during an emergency. A subject index is provided for quick access to this information.

CONTRIBUTORS

7. The procedures, guidelines and requirements found in this document are based on CSC experience and the experience and expertise of the following organizations:

- a) Emergency Preparedness Canada;
- b) Department of National Defence;
- c) Royal Canadian Mounted Police;
- d) Ontario Provincial Police and Sûreté du Québec;
- e) other municipal agencies; and
- f) US Federal Bureau of Prisons and other correctional agencies.

8. Richard Christy and Alex Burnett of the Institutional Operations Division coordinated this project. We would particularly like to thank Mr. Jim Lumsden of the FLEUR Secretariat and Mr. Jack Hickman, RCMP/CSC (retired) for their major contributions. We would also like to acknowledge the major contributions from the Montreal Urban Community Police and the Kingston and Laval campuses of the Correctional Staff College.

OBJECTIVES IN EMERGENCIES

9. CSC's overall objectives in emergencies are:

- a) protecting the public, inmates and staff while preserving life, preventing injuries and minimizing property damage. The action

6. Les présentes lignes directrices contiennent néanmoins des renseignements qui pourraient s'avérer utiles en situation d'urgence. Grâce à l'index, les renseignements nécessaires pourront être trouvés plus rapidement.

COLLABORATION

7. Les procédures, lignes directrices et exigences formulées dans le présent document sont fondées sur l'expérience du Service correctionnel du Canada (SCC), ainsi que sur l'expérience et le savoir-faire des organismes suivants :

- a) Protection civile Canada;
- b) le ministère de la Défense nationale;
- c) la Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- d) la Police provinciale de l'Ontario et la Sûreté du Québec;
- e) des organismes municipaux;
- f) le US Federal Bureau of Prisons et d'autres organismes correctionnels.

8. M. Richard Christy et M. Alex Burnett, de la Division Opérations dans les établissements, ont coordonné le travail d'élaboration du présent guide. Nous tenons à remercier tout particulièrement M. Jim Lumsden, du Secrétariat de l'Étude de l'application des lois fédérales (EALF), ainsi que M. Jack Hickman (retraité) de la GRC/SCC, pour leur contribution importante. Nous aimerions également souligner l'importante collaboration des Services de police de la Communauté urbaine de Montréal et du Collège du personnel (SCC) de Kingston et de Laval.

OBJECTIFS À ATTEINDRE EN SITUATION D'URGENCE

9. Les objectifs généraux du SCC en situation d'urgence sont les suivants :

- a) protéger le public, les détenus et les membres du personnel, tout en préservant la vie, en évitant de causer des blessures et en

taken shall provide the best possible humanitarian solution while returning the unit to normal operations as soon as possible; and

- b) maintaining public confidence in CSC by demonstrating our concern for appropriateness, tradition, values, safety, security and government integrity.

10. The approach taken to accomplish these objectives ensures that:

- a) preserving human life is a priority;
- b) negotiation is the first approach used to control the mood and resolve the problem, if time permits;
- c) resolution of all emergencies is attempted without force;
- d) protection of property is ensured without unduly risking life;
- e) crisis managers never authorize any action that provokes or escalates an existing emergency; and
- f) the rules and regulations on the use of force and disciplined firepower are followed.

DEFINITION OF EMERGENCY

11. An emergency has the potential to:

- a) endanger the public, inmates or staff;
- b) damage or destroy public property; and
- c) affect the public image of the CSC, and thus the image of the Government of Canada.

réduisant au minimum les dommages matériels. Les mesures prises doivent correspondre à la meilleure solution possible sur le plan humanitaire tout en permettant à l'unité de reprendre ses activités normales le plus tôt possible;

- b) conserver la confiance du public à l'endroit du SCC en prouvant qu'il se préoccupe de l'opportunité des décisions prises, de la tradition, des valeurs, de la sûreté et de la sécurité, et de l'intégrité du gouvernement.

10. La démarche adoptée en vue d'atteindre ces objectifs doit assurer que :

- a) la priorité est accordée à la préservation de la vie humaine;
- b) la négociation est le premier recours pris afin de calmer les esprits et de résoudre le problème, si le temps le permet;
- c) l'on tente de résoudre la situation sans recourir à la force;
- d) les biens sont protégés sans que des vies soient mises en danger;
- e) les responsables de l'intervention en cas d'urgence n'autorisent jamais des mesures qui provoquent ou aggravent une situation d'urgence;
- f) les règles et règlements sur le recours à la force et la puissance de feu sont respectés.

DÉFINITION DE «SITUATION D'URGENCE»

11. Une situation d'urgence peut avoir pour effet :

- a) de mettre en danger le public, les détenus ou le personnel;
- b) d'endommager ou de détruire des biens publics;
- c) de ternir l'image du SCC et, par le fait même, celle du gouvernement du Canada.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

12. Such events can result from natural or human causes. They may affect a single individual or cause complete and uncontrolled disruption of Service operations. Invariably, they have the potential for disastrous consequences.

13. The terms "crisis", "emergency" and "incident" are used interchangeably in these guidelines.

GENERAL

14. There are two ways to handle an emergency:

- a) **WAIT** until it happens and face certain chaos; or
- b) **PREPARE** for unexpected events.

15. CSC's policy is to **PREPARE**. These guidelines are designed to provide the planning framework from which operational personnel develop site-specific plans to deal with any crisis in an operational unit of the Service.

FLEXIBILITY AND INITIATIVE

16. No single formula can accommodate the many types of emergencies that can occur. Each emergency requires a different approach and plan of action. Similarly, we cannot predict every type of crisis. The more common types will be identified, and guidelines provided for developing a response to them. There are elements common to all types of emergency situations, to which general principles will apply. These principles are outlined with suggestions for handling various problems.

12. Les situations d'urgence peuvent être d'origine humaine ou naturelle. Elles peuvent toucher une seule personne ou entraîner une perturbation complète et incontrôlée des opérations du Service. Elles risquent toujours d'avoir des conséquences désastreuses.

13. Dans le présent document, les termes «situation d'urgence», «crise» et «incident» sont utilisés dans le même sens.

GÉNÉRALITÉS

14. Il y a deux façons de réagir face aux situations d'urgence :

- a) **ATTENDRE** que les événements se produisent et entraînent la confusion; ou
- b) **SE PRÉPARER** pour être en mesure de faire face aux événements imprévus.

15. Le SCC a opté pour la seconde approche. Les présentes lignes directrices ont pour but de fournir un cadre de planification à partir duquel le personnel opérationnel pourra établir des plans adaptés aux besoins particuliers de chaque établissement, de façon à pouvoir faire face à n'importe quelle situation d'urgence pouvant survenir dans une unité opérationnelle du Service.

SOUPLESSE ET INITIATIVE

16. Il n'existe pas de solution unique appropriée aux nombreux types de situations d'urgence pouvant se produire. Chaque situation exige une approche différente et un plan d'action particulier. De même, il est impossible de prévoir toutes les situations d'urgence qui pourraient survenir. On décrira ici les situations les plus courantes et les lignes directrices à suivre pour planifier les mesures à prendre. Il y a des éléments communs à tous les genres de situations d'urgence, auxquels des principes généraux s'appliquent. Ces principes sont décrits, accompagnés des suggestions sur la façon de régler divers problèmes.

17. These guidelines are the framework for action and for crisis management planning. They should not, however, be seen as limiting. Every emergency calls for measures and decisions to be taken or made at the time of the crisis. Initiative and flexibility are key components in implementing any contingency plan.

CHARACTERISTICS OF AN EMERGENCY

18. Generally, an emergency has the following characteristics:

- a) it is an abnormal situation that could have been foreseen, but occurs unexpectedly;
- b) it has the potential for financial loss, property damage, injury or loss of life;
- c) it calls for extraordinary management measures beyond day-to-day procedures or structures;
- d) it attracts the interest or scrutiny of individuals or groups who are otherwise neutral or uninterested in CSC activities;
- e) it requires a rapid response to minimize potentially dangerous effects;
- f) its effects go beyond the public interest or suppression of violent or abnormal behaviour. A plan to deal with the post-incident phase is therefore essential to restore normal operations; and
- g) efforts to address the cause of the emergency may help resolve it.

17. Les lignes directrices exposées ici constituent un cadre pour la planification des mesures d'urgence et d'intervention, mais ce cadre n'est pas limitatif. Dans toute situation d'urgence, certaines mesures et décisions doivent être prises en fonction des circonstances. L'initiative et la souplesse sont des aspects fondamentaux dans la mise en œuvre d'un plan d'urgence.

CARACTÉRISTIQUES D'UNE SITUATION D'URGENCE

18. En général, les situations d'urgence présentent les caractéristiques suivantes :

- a) il s'agit d'une situation anormale que l'on aurait pu prévoir, mais qui survient de façon inattendue;
- b) cette situation peut entraîner une perte financière, des dommages matériels, des blessures ou des décès;
- c) des mesures administratives extraordinaires, c'est-à-dire non prévues dans les procédures ou structures habituelles, doivent être prises;
- d) la situation suscite l'intérêt ou attire l'attention de personnes ou de groupes qui, normalement, sont indifférents aux activités du SCC ou restent neutres face à ses décisions;
- e) la situation exige une intervention rapide pour que les conséquences graves soient réduites au minimum;
- f) la portée des événements ne se limite pas à l'intérêt public ou à l'élimination d'un comportement violent ou anormal. Le rétablissement des opérations normales n'est possible que si un plan est mis en œuvre après la situation d'urgence;
- g) on peut contribuer à résoudre la situation en agissant sur la cause.

THE RESPONSE CYCLE

19. Effective preparation, training and an ability to function and think clearly under stress are essential in managing an emergency. The following characteristics of the conditions surrounding emergency decision-making emphasize these needs:

- a) information may be lacking, conflicting or inaccurate;
- b) decisions must be made quickly;
- c) wrong decisions can have serious consequences;
- d) the nature of the situation may not be fully familiar to the decision-maker;
- e) choices may be emotionally difficult;
- f) numerous agencies may be involved; and
- g) resources may be limited.

20. To relieve the stressful effects of emergencies, a routine structure and consistent method of thinking about problems must be developed. This includes the following response cycle:

- a) planning;
- b) continuing preparation and readiness;
- c) response;
- d) restoring stability after the incident; and
- e) an objective post-mortem examination of the response to help prepare for future emergencies.

21. These guidelines will address each element of this cycle.

CYCLE D'INTERVENTION

19. Une préparation efficace, une formation adéquate et la capacité d'agir avec discernement dans une situation stressante sont essentielles pour bien gérer une situation d'urgence. Les caractéristiques suivantes des conditions dans lesquelles il faut prendre des décisions en situation d'urgence soulignent ces besoins :

- a) l'information qui circule peut être contradictoire, erronée ou insuffisante;
- b) les décisions doivent être prises rapidement;
- c) les mauvaises décisions peuvent avoir des conséquences graves;
- d) le décideur peut être pris au dépourvu si la nature de la situation ne lui est pas familière;
- e) les choix à faire peuvent être difficiles sur le plan émotionnel;
- f) de nombreux organismes peuvent être appelés à intervenir;
- g) les ressources peuvent être limitées.

20. Pour atténuer les effets stressants des situations d'urgence, il est important d'établir une structure ordinaire et d'adopter un mode de résolution des problèmes qui soit uniforme. Il faut notamment respecter le cycle d'intervention suivant :

- a) la planification;
- b) la préparation continue, afin d'être toujours prêt à intervenir;
- c) l'intervention;
- d) le rétablissement de la stabilité après l'incident;
- e) une analyse des mesures d'urgence appliquées, afin de mieux se préparer aux situations d'urgence futures.

21. Les lignes directrices exposées dans le présent guide portent sur chacune des étapes de ce cycle.

COMMAND AND CONTROL

22. At the onset of an emergency, the daily organizational structure will be replaced by a special organizational and control structure referred to as the Crisis Management Model. Details of this model are outlined in Section II, Chapter 2 "The Crisis Management Model – Institutional Crisis" and Chapter 3 "The Crisis Management Model – Community Crisis." The structure described in this model is headed by a crisis manager (usually the institutional head or district director), who is responsible for dealing with all aspects of an emergency. Alternates should be identified in the contingency plan in case an emergency is prolonged or the usual crisis manager is unavailable.

23. If the emergency occurs during non-working hours, the officer in charge of the operational unit shall assume the role and responsibility of interim crisis manager. To minimize the need for changes of command, this person will remain in that role until the designated crisis manager arrives. It is important that everyone knows when the crisis manager has assumed responsibility.

POLICY DEVIATIONS

24. Policy and guidelines on contingency planning and emergency response in the Service have been developed after careful consideration. Therefore, it is expected that they will be followed. Nevertheless, they may not fit a given situation and it may be necessary to deviate from the established policy. Only the crisis manager is authorized to deviate from the policy, and must be prepared to justify such a decision when required. If time permits, the crisis manager shall consult with regional or national headquarters Crisis Information Centres before deviating from policy. If impossible, the

COMMANDEMENT ET CONTRÔLE

22. Lorsqu'une situation d'urgence survient, il faut remplacer la structure d'organisation habituelle par une structure d'organisation et de contrôle spéciale qu'on appelle le «modèle de gestion des situations d'urgence». Ce modèle est décrit de façon détaillée dans la section II, au chapitre 2 («Modèle de gestion des situations d'urgence – crise en établissement») et au chapitre 3 («Modèle de gestion des situations d'urgence – crise dans la collectivité»). Dans cette structure d'organisation spéciale, le responsable de l'intervention en cas d'urgence (en général le directeur de l'établissement ou le directeur de district) est au sommet de la hiérarchie et s'occupe de tous les aspects de l'intervention d'urgence. Il faut aussi identifier des remplaçants dans le plan d'urgence, au cas où la situation se prolongerait ou que le responsable désigné de l'intervention en cas d'urgence ne serait pas disponible.

23. Si la situation d'urgence survient en dehors des heures normales de travail, l'agent responsable de l'unité opérationnelle assume provisoirement le rôle de responsable de l'intervention en cas d'urgence. Cette personne doit exercer ce rôle jusqu'à l'arrivée du responsable désigné, de façon à réduire autant que possible les changements de commandement. Lorsque la personne désignée prend la relève, il est important d'en informer tous les intéressés.

DÉROGATIONS À LA POLITIQUE

24. La politique et les lignes directrices du Service en matière de planification et d'intervention d'urgence sont le fruit d'un travail rigoureux. Par conséquent, elles doivent être observées. Cependant, il se peut que cette politique ne soit pas appropriée dans une situation donnée et qu'il faille s'en écarter. Seul le responsable de l'intervention en cas d'urgence est autorisé à déroger à la politique et il doit être prêt à justifier sa décision, le cas échéant. S'il en a le temps, il doit consulter les centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale ou de l'Administration régionale

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

crisis manager shall at least inform the regional or national headquarters Crisis Information Centres.

25. When staff receive an instruction that they believe deviates from policy, they shall ensure that the person giving the instruction is aware of and is authorized to make such a deviation. Staff shall then comply with the instruction, unless they believe that compliance would entail the commission of an unlawful act.

avant de prendre une telle décision. S'il lui est impossible de le faire, il doit à tout le moins informer ces centres qu'il a dû déroger à la politique établie.

25. Lorsqu'un employé reçoit des instructions qu'il juge non conformes à la politique, il doit s'assurer que la personne qui les lui a données en est consciente et que cette personne est autorisée à prendre une telle décision. Il doit ensuite se conformer aux instructions reçues, à moins qu'il n'estime que ces mesures l'obligent à perpétrer un acte illégal.

CHAPTER 1.2 Glossary of Terms

CHAPITRE 1.2 Lexique

•Glossary of Terms
•Lexique

GLOSSARY OF TERMS

ASSAULT GROUP

1. The assault group is a team specially trained and equipped to carry out an assault in an emergency. It is composed of the Emergency Response Team (ERT) and, if necessary, specialized staff such as welders and electricians. The crisis manager may also request that members of the RCMP or the law enforcement agency with primary jurisdiction join the assault group if their expertise is required.

AUGMENTATION RECALL PLAN

2. The augmentation recall plan is a rapid-contact fan-out system to recall staff of the operational unit required to fill the positions identified in the Crisis Management Model in an emergency.

3. Under this plan, essential staff are divided into groups. Each of the first group of people contacted then telephones a pre-assigned list of other group members. This speeds the process and minimizes use of telephone lines at the operational unit. The recall plan must be kept current and readily accessible to the officer in charge of the operational unit.

BRIEFING

4. Briefing is a method for passing information to personnel during a crisis. This document describes various types of briefings, including those given at the establishment of the Crisis Management Model:

- a) to the Crisis Manager;
- b) to operational unit staff;
- c) to the Crisis Management Team;
- d) to the ERT; and
- e) to external support agencies.

COMMUNICATOR

5. The communicator is a member of the Crisis Management Team and reports to the crisis manager. The communicator is responsible for:

- a) maintaining communications equipment used in the emergency;
- b) monitoring and logging communications between the crisis manager and all members of the Crisis Management Team; and
- c) briefing the crisis manager.

6. The communicator's specific responsibilities vary slightly between units based on institutional and community models. See Section II, Chapter 2 "The Crisis Management Model — Institutional Crisis" and Chapter 3 "The Crisis Management Model — Community Crisis."

CONTAINMENT GROUP

7. The containment group is responsible for isolating an emergency by sealing off routes to the trouble site. During initial response, this group comprises the first officers on the scene. They report to the on-scene controller who may also be the most senior officer on the scene.
8. The objective of the containment group is to establish an inner perimeter. At the earliest practical opportunity a senior ERT member replaces the on-scene controller and the ERT members replace the containment group.

CONTINGENCY PLANS

9. A contingency plan is an assessment of the vital elements of plans for resolving emergencies; a review of internal and external resources; and the establishment of command, control, communications and deployment procedures.

CRISIS

10. A crisis is a situation with the potential to:
 - a) endanger the public, inmates and staff;
 - b) damage or destroy public property; and
 - c) affect the public image of CSC, and thus the image of the Government of Canada.
11. Crises can result from natural and human causes. They may affect a single individual or cause complete and uncontrolled disruption of Service operations. Invariably, they have the potential for disastrous consequences.
12. The terms "crisis," "emergency" and "incident" are used interchangeably in these guidelines.

CRISIS INFORMATION CENTRE

13. The Crisis Information Centre is located at national headquarters or regional headquarters, and is equipped and staffed to support the crisis manager.
14. The main functions of the Crisis Information Centre are:
 - a) providing current, accurate and complete information about an incident to the Commissioner of Corrections and
 - i) senior management of CSC,
 - ii) the Solicitor General and staff, and
 - iii) outside departments or agencies interested in the emergency, either in support of CSC or in a primary role with support from CSC;
 - b) providing all necessary resources to the crisis manager as quickly as possible either from within CSC or from other departments or agencies; and

- c) providing assistance and advice to regional headquarters and institutions as required or requested.

CRISIS MANAGEMENT MODEL

15. The Crisis Management Model is a temporary reorganization of the unit hierarchy. It is designed to prevent crises from escalating, by giving all affected staff and resources free access to one another during an emergency while maintaining control over all aspects of the operation. The model is used to manage emergencies both in institutions and in the community. See Section II, Chapter 2 "The Crisis Management Model — Institutional Crisis" and Chapter 3 "The Crisis Management Model — Community Crisis."

CRISIS MANAGER

16. The crisis manager is responsible for all aspects of the emergency and, if necessary, shall delegate responsibility to members of the Crisis Management Team. The crisis manager has the authority to call on necessary resources, both external and internal, according to existing policy.

17. The position of crisis manager shall usually be filled by the institutional head, or the deputy or assistant (in that order) if the institutional head is unavailable. If the incident occurs in the community, the district director shall fill the position.

18. In the community, depending on the size of the district or the nature of the crisis, the district director may designate the officer in charge of the Parole Unit or the area manager as crisis manager, with the approval of the deputy commissioner. In their absence, the position shall be filled by the person acting in that capacity or a person designated by the district director. Any person filling this position must be trained in crisis management.

CRITICAL INCIDENT

19. In these guidelines, a "critical incident" is an event that is outside the range of usual human experience and has enough emotional power to overwhelm a person's ability to cope with its effects.

CRITICAL INCIDENT STRESS

20. This stress is generated by involvement in a critical incident (as a witness, victim or participant in its resolution). If this stress is not effectively handled, it can result in trauma.

21. Critical incident stress is not related only to a particular crisis. It can develop over time and build to a culminating point. However, we refer to specific emergencies that may produce critical incident stress.

CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING

22. This is a confidential formal debriefing designed to help the personnel involved in a critical incident deal with the stress produced by it. This debriefing is conducted by mental health professionals and peer support personnel and is most effective when done 24 to 72 hours after an incident.

DEBRIEFING

23. Debriefing is a process in which individuals provide information:

- a) relevant to the resolution of the incident;
- b) to determine the operational lessons learned; and
- c) to deal with stress produced by the incident.

24. Depending on the emergency, witnesses, released hostages, departing staff, all staff members and inmates can all be debriefed.

DEFUSING

25. A defusing is a short, comparatively unstructured critical incident stress debriefing designed to stabilize the small group of people directly involved in an emergency. Ideally, a defusing is given one to four hours after the event. It should not be given more than 12 hours after an emergency. After 12 hours, a normal debriefing is necessary.

DEMOBILIZATION (deescalation, decompression) BRIEFING

26. A demobilization briefing (also called a "deescalation" or "decompression" briefing) is a kind of defusing used in large-scale incidents. Personnel meet in a group with mental health professionals immediately after the shift or after they have dealt with the crisis. Attendance at these gatherings is mandatory.

27. A demobilization briefing includes a 10-minute presentation on the typical signs, symptoms and effects of stress. Mental health professionals give as many practical suggestions for stress management as possible, answer questions, make comments and offer to discuss the crisis privately with staff. No one is required or compelled to talk. Participants are given a written summary of the information, including how to get more help. The mental health professionals look for participants showing obvious signs of stress and unobtrusively approach them at the end of the demobilization briefing.

DEPUTY CRISIS MANAGER

28. The deputy crisis manager is a member of the Crisis Management Team and reports to the crisis manager. The deputy crisis manager provides personnel and material resources required by the crisis manager while ensuring that the parts of the institution not directly involved in the emergency operate without complications.

29. The deputy crisis manager is responsible for supervising technical, administrative and medical support, institutional security, public information and assistance to personnel and their families. The deputy crisis manager acts as interim crisis manager if required.

EMERGENCY COMMAND POST

30. The emergency command post is a pre-arranged location in the operational unit from which the crisis manager directs the emergency response. It must be staffed by pre-selected personnel who provide primary and secondary communications

to the trouble site and other vital points. The emergency command post must contain copies of essential maps, contingency plans and instructions for dealing with emergencies.

EMERGENCY RESPONSE TEAM

31. The Emergency Response Team (ERT) is a group of staff in an operational unit who are organized, equipped and trained for emergency duties, such as assault, containment and riot control.

EMERGENCY

32. An emergency can:

- a) endanger the public, inmates and staff;
- b) damage or destroy public property; and
- c) affect the public image of CSC, and thus the image of the Government of Canada.

33. Emergencies result from natural or human causes. They may affect a single individual or cause complete and uncontrolled disruption of Service operations. Invariably, they have the potential for disastrous consequences.

34. The following situations are emergencies:

- a) major disturbances such as
 - i) seizure of any part of the institutional unit by inmates, who restrict access by staff or legal authorities;
 - ii) wilful destruction of operational unit property by inmates; and
 - iii) riots or significant disruption of unit operations by inmates;
- b) hostage-takings;
- c) escapes;
- d) assaults on the institution from outside;
- e) mass disobedience by inmates that seriously disrupts the operational unit;
- f) staff walkouts;
- g) natural disasters, such as floods, earthquakes, landslides and storms;
- h) biological incidents, such as epidemic disease or food poisoning; and
- i) man-made disasters, such as fires or chemical spills.

35. The terms "crisis," "emergency" and "incident" are used interchangeably in these guidelines.

ESCAPE

36. Escaping is an illegal act committed by inmates who:

- a) leave a penitentiary reserve without authority; or
- b) evade the custody of escorting or supervisory staff while outside a penitentiary reserve for any purpose.

EVACUATION

37. Evacuation is the withdrawal of the operational unit to a designated area big enough to accommodate all inmates and staff. The designated area may be either inside or outside the facility, depending on the security classification of the operational unit. If the area is inside the facility, it shall be at least 15.24 metres (50 feet) from the building that is being evacuated. For medium and maximum security institutions, the designated area shall be a fenced or walled courtyard. In operational units without such courtyards, the crisis manager shall ensure that inmates gather in an area where the security and control of inmates can be maintained.

EXTERNAL ASSISTANCE

38. External assistance is any form of aid or support provided by any agency other than the Service. Agencies offering such support during emergencies include the law enforcement agency with primary jurisdiction, the RCMP and the Department of National Defence.

GOVERNMENT EMERGENCY BOOK MEASURES

39. The *Government Emergency Book* outlines the responsibilities of government agencies according to the *Emergency Preparedness Act*. See Section III, Chapter 7 "Supporting the Plan — Government Emergency Book Measures."

HOSTAGE-TAKING

40. Hostage-taking is an indictable offence in which inmates confine, imprison or forcibly seize another person. See section 247 of the *Criminal Code of Canada*.

41. Within the Service, a hostage-taking is deemed to occur when any person, either staff, a visitor of any type or an inmate, is held against his or her will by an inmate or inmates who may have as a motive escape, gaining of concessions or publicizing a particular cause.

INNER PERIMETER

42. The inner perimeter is the line formed by the containment group to confine an emergency.

INNER ZONE

43. The inner zone is the area inside the inner perimeter.

INTERIM CRISIS MANAGER

44. The officer in charge when an emergency begins shall assume the role of interim crisis manager if the designated crisis manager is unavailable. The interim crisis manager assumes full responsibility for handling the emergency until the crisis manager is available.

LAW ENFORCEMENT AGENCY WITH PRIMARY JURISDICTION

45. The agency with police jurisdiction in the circumstances and in the area where the operational unit is located has primary jurisdiction.

MEDIA RELATIONS OFFICER

46. The media relations officer is responsible for dealing with the media and releasing information to the public in an emergency.

MUTUAL AID AGREEMENT

47. Mutual aid agreements are reciprocal agreements with other CSC operational units. Each party identifies the type of support it can provide in an emergency.

NEGOTIATIONS

48. Negotiations are communications through a negotiator between the crisis manager and inmate leaders or hostage-takers to return the operational unit to normal or obtain the release of hostages.

NEGOTIATOR

49. A negotiator is a designated employee of CSC who establishes effective communication between the crisis manager and inmate leaders to help resolve the crisis.

ON-SCENE CONTROLLER

50. The on-scene controller reports to the crisis manager and represents the crisis manager at the emergency site. The on-scene controller is responsible for supervising a containment group, controlling the emergency site and keeping unauthorized personnel out of the inner zone. At the beginning of an emergency, an experienced senior correctional officer may have to fill this position; such an on-scene controller should be relieved as quickly as possible by a senior ERT member.

OPERATIONAL UNIT

51. An operational unit is any CSC facility — institution, parole office or community correctional centre.

OPERATIONS CENTRE

52. An operations centre is established in an operational unit during an emergency to support the crisis manager and deal with the operation of areas of the operational unit unaffected by the emergency.

OUTER PERIMETER

53. The outer perimeter isolates the incident from the rest of the operational unit. The outer perimeter group controls passage through this line.

OUTER PERIMETER GROUP

54. The outer perimeter group is a team that forms and maintains the outer perimeter.

PERSONNEL AND FAMILY ASSISTANCE UNIT

55. This unit helps staff and their families during and immediately after an emergency.

RESEARCH AND ADVISORY GROUP

56. This is a group of people who gather and analyze information and develop proposals and recommendations for the crisis manager. This group may draw on any kind of expertise deemed necessary and may include members of the public.

RESTRICTED ZONE

57. The restricted zone is the buffer zone between the inner and outer perimeters to which access is limited to protect those who are dealing with the crisis from assault and interference.

RIOT

58. A riot is an unlawful assembly that disturbs the peace tumultuously (see section 64 of the *Criminal Code*).

SIMULATION

59. A simulation is an exercise that mimics an emergency. Simulations test the adequacy of contingency plans and the ability of staff to respond effectively to emergencies. Simulations may vary from an actual physical incident to a paper exercise.

THREAT AND RISK ASSESSMENT

60. A threat and risk assessment identifies the potential threats to an operational unit and measures their probability. Contingency plans are based on the threat and risk assessment.

LEXIQUE

ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

1. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence est un membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence et relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il met à la disposition de ce dernier les ressources humaines et matérielles nécessaires tout en veillant à ce que les secteurs de l'établissement qui ne sont pas directement touchés par les événements continuent de fonctionner normalement.
2. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence est chargé de superviser le personnel responsable du soutien technique, administratif et médical, de la sécurité de l'établissement, de l'information du public et du soutien des employés et de leur famille. Au besoin, il remplace le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

AGENT DE COMMUNICATION

3. L'agent de communication est un membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence et relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Ses fonctions sont les suivantes :
 - a) voir au bon fonctionnement du matériel de communication utilisé au cours de la situation d'urgence;
 - b) contrôler et consigner les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
 - c) transmettre de l'information au responsable de l'intervention en cas d'urgence.
4. Les responsabilités de l'agent de communication varient légèrement selon que ce dernier remplit ses fonctions dans un établissement ou dans la collectivité. Voir la section II, chapitre 2, «Modèle de gestion des situations d'urgence — crise en établissement» et chapitre 3, «Modèle de gestion des situations d'urgence — crise dans la collectivité».

AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

5. L'agent des relations avec les médias est responsable des communications avec les médias et de la diffusion de l'information au public dans une situation d'urgence.

AIDE DE L'EXTÉRIEUR

6. On entend par «aide de l'extérieur» toute forme d'aide ou de soutien apporté par un organisme autre que le SCC. Les organismes qui offrent ce genre de soutien en cas d'urgence sont, notamment, l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première, la GRC et le ministère de la Défense nationale.

CENTRE DES OPÉRATIONS

7. Dans une situation d'urgence, un centre des opérations est établi dans l'unité opérationnelle. Son rôle est d'apporter un soutien au responsable de l'intervention en cas d'urgence et d'assurer le bon fonctionnement des secteurs de l'unité opérationnelle non touchés par l'incident.

CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

8. Le Centre d'information sur les situations d'urgence est situé à l'Administration centrale ou à l'Administration régionale. Il dispose des ressources humaines et matérielles nécessaires pour venir en aide au responsable de l'intervention en cas d'urgence.

9. Ses principales fonctions sont les suivantes :

- a) fournir des renseignements à jour, exacts et complets sur la situation d'urgence, au Commissaire aux services correctionnels ainsi qu'aux personnes suivantes :
 - i) les cadres supérieurs du SCC;
 - ii) le Solliciteur général et les membres de son personnel;
 - iii) les membres d'autres ministères ou organismes qui participent à l'intervention d'urgence, soit en tant qu'organisme de soutien lorsque le SCC est l'organisme directeur, ou en tant qu'organisme directeur recevant de l'aide du SCC;
- b) fournir toutes les ressources nécessaires au responsable de l'intervention en cas d'urgence, aussi rapidement que possible — ces ressources peuvent provenir du SCC ou d'autres ministères ou organismes;
- c) fournir de l'aide et des conseils à l'Administration régionale et aux établissements, selon les besoins ou sur demande.

CONTRÔLEUR SUR PLACE

10. Le contrôleur sur place relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence et représente ce dernier sur les lieux de l'incident. Il est chargé de superviser le groupe d'intervention initiale, de contrôler le lieu de l'incident et de veiller à ce que les personnes non autorisées ne puissent pénétrer dans la zone «tampon». Lorsque l'incident survient, un agent de correction supérieur peut devoir occuper ce poste, mais un membre supérieur de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence devra prendre la relève le plus rapidement possible.

CRISE

11. Une crise est une situation susceptible :

- a) de mettre en danger le public, les détenus et le personnel;
- b) d'endommager ou de détruire des biens publics;
- c) de ternir l'image du SCC et, par le fait même, celle du gouvernement du Canada.

12. Les crises peuvent être d'origine humaine ou naturelle. Elles peuvent toucher une seule personne ou entraîner une perturbation complète et la perte du contrôle des opérations du Service. Elles risquent toujours d'avoir des conséquences désastreuses.

13. Dans le présent document, les termes «situation d'urgence», «crise» et «incident» sont utilisés dans le même sens.

DÉSAMORÇAGE

14. Un désamorçage est une rencontre brève et moins structurée que celle dirigée par l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave, qui a pour but de sécuriser les quelques personnes directement touchées par l'événement. Idéalement, cette rencontre devrait avoir lieu dans les quatre heures qui suivent l'événement. Elle ne devrait pas avoir lieu plus de 12 heures après l'événement; après cette période, c'est l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave qui intervient.

ÉMEUTE

15. Une émeute est un attroupement illégal qui a commencé à troubler la paix tumultueusement (voir l'article 64 du *Code criminel du Canada*).

ENTENTES D'AIDE MUTUELLE

16. Les ententes d'aide mutuelle sont des ententes de réciprocité conclues avec d'autres unités opérationnelles du SCC. Chaque partie définit le genre de soutien qu'elle peut apporter dans une situation d'urgence.

ÉQUIPE EN CHARGE DU PÉRIMÈTRE EXTÉRIEUR

17. Cette équipe définit le périmètre extérieur et veille à ce que cette limite soit respectée.

ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

18. L'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence (EPIU) est composée d'employés de l'unité opérationnelle qui sont organisés, équipés et formés pour intervenir dans les situations d'urgence, par exemple pour passer à l'attaque, circonscrire le lieu de l'incident ou réprimer une émeute.

ÉVACUATION

19. L'évacuation est le fait de faire sortir tous les détenus et les employés de l'unité opérationnelle pour les rassembler dans un autre lieu suffisamment grand pour les recevoir. Le lieu choisi peut se trouver à l'intérieur ou à l'extérieur des installations, selon le niveau de sécurité de l'unité opérationnelle. Si l'endroit choisi est à l'intérieur des installations, il doit être situé à un minimum de 15,24 mètres de l'immeuble évacué. Dans le cas des établissements à sécurité moyenne ou maximale, l'endroit choisi doit être une cour entourée d'une clôture ou d'un mur. S'il n'y a pas de cour de ce genre, le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit s'assurer que les détenus sont rassemblés en un endroit où la sécurité et le contrôle peuvent être assurés.

ÉVALUATION DE LA MENACE ET DU RISQUE

20. L'évaluation de la menace et du risque consiste à déterminer les menaces potentielles à la sécurité d'une unité opérationnelle et à évaluer leur degré de probabilité. Les plans d'urgence sont établis en fonction de cette évaluation.

ÉVASION

21. L'évasion est un acte illégal commis par un détenu qui :

- a) quitte une réserve pénitentiaire sans autorisation; ou
- b) échappe à la garde d'agents accompagnateurs ou de surveillants à l'extérieur de la réserve pénitentiaire.

ÉVÉNEMENT GRAVE

22. Dans les présentes lignes directrices, un «événement grave» est un événement hors de l'ordinaire dont la charge émotionnelle est telle qu'il peut être difficile pour une personne de surmonter le stress consécutif à l'événement.

GROUPE D'ASSAUT

23. Le groupe d'assaut est une équipe spécialement formée et équipée pour passer à l'attaque dans une situation d'urgence. Il est composé des membres de l'EPIU et, si nécessaire, d'employés spécialisés comme des soudeurs et des électriciens. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut aussi demander que des membres de la GRC ou de l'organisme d'application de la loi ayant la compétence principale se joignent à ce groupe, si leur savoir-faire est nécessaire.

GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

24. Il s'agit d'un groupe de personnes qui recueillent de l'information, l'analysent et formulent des propositions et des recommandations au responsable de l'intervention en cas d'urgence. Les membres de ce groupe peuvent faire appel à divers spécialistes s'ils le jugent nécessaire. Des représentants du public peuvent faire partie de ce groupe.

GROUPE D'INTERVENTION INITIALE

25. Le groupe d'intervention initiale est chargé d'isoler le lieu de l'incident en barrant les voies d'accès. Au début de l'intervention, ce groupe est composé des premiers agents arrivés sur les lieux. Les membres de ce groupe relèvent du contrôleur sur place, qui, dans certains cas, est l'agent qui occupe le poste le plus élevé sur les lieux.

26. Le groupe d'intervention initiale a pour objectif d'établir un périmètre intérieur. Dès que les conditions le permettent, un membre supérieur de l'EPIU remplace le contrôleur sur place et les membres de l'EPIU prennent la relève des membres du groupe.

GUIDE DU GOUVERNEMENT POUR LES SITUATIONS D'URGENCE

27. Le *Guide du gouvernement pour les situations d'urgence* définit les responsabilités des organismes gouvernementaux selon la *Loi sur la protection civile*. Voir, à la section III, le chapitre 7 intitulé «*Guide du gouvernement pour les situations d'urgence*».

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

28. Le modèle de gestion des situations d'urgence est une réorganisation temporaire de la hiérarchie d'une unité opérationnelle. En appliquant ce modèle durant une situation d'urgence, on cherche à éviter l'aggravation de la situation en donnant aux membres du personnel la possibilité de faire appel les uns aux autres et d'avoir accès à des ressources, tout en exerçant un contrôle sur tous les aspects des opérations. Ce modèle est applicable aussi bien dans les établissements communautaires que pénitentiaires. Voir, à la section II, le chapitre 2 intitulé «Modèle de gestion des situations d'urgence — crise en établissement» et le chapitre 3, «Modèle de gestion des situations d'urgence — crise dans la collectivité».

NÉGOCIATEUR

29. Un négociateur est un employé désigné du SCC qui établit une communication efficace entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les porte-parole des détenus dans le but de faciliter le règlement du conflit.

NÉGOCIATIONS

30. Il s'agit des communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les porte-parole des détenus ou les auteurs de la prise d'otages. Ces communications sont établies par l'entremise d'un négociateur, en vue de la reprise des activités normales de l'unité opérationnelle ou de la libération des otages.

ORGANISME D'APPLICATION DE LA LOI AYANT LA RESPONSABILITÉ PREMIÈRE

31. Il s'agit du service de police habilité à intervenir dans ces circonstances et de qui relève le secteur dans lequel l'unité opérationnelle est située.

PÉRIMÈTRE EXTÉRIEUR

32. Le périmètre extérieur a pour but d'isoler le lieu de l'incident du reste de l'unité opérationnelle. L'équipe de surveillance du périmètre extérieur veille à ce que les personnes non autorisées ne franchissent pas cette ligne.

PÉRIMÈTRE INTÉRIEUR

33. Le périmètre intérieur est la ligne formée par le groupe d'intervention initiale dans le but de circonscrire le lieu de l'incident.

PLAN DE RAPPEL DU PERSONNEL

34. Le plan de rappel du personnel est un système de communication en éventail qui permet de joindre rapidement les employés de l'unité opérationnelle qui doivent remplir les postes prévus dans le modèle de gestion des situations d'urgence.

35. Selon ce plan, les employés essentiels sont répartis en un certain nombre de groupes. Les membres du premier groupe, qui sont prévenus en premier, possèdent une liste de noms et de numéros de téléphone qui leur a été attribuée à l'avance et doivent téléphoner aux personnes inscrites sur cette liste. Cette façon de procéder permet d'accélérer les communications et de réduire au minimum l'utilisation des lignes téléphoniques de l'unité opérationnelle. Le plan de rappel doit être tenu à jour et mis à la portée de l'agent responsable de l'unité opérationnelle.

PLAN D'URGENCE

36. Un plan d'urgence est une évaluation des éléments essentiels d'un plan visant à venir à bout d'une situation d'urgence, un examen des ressources internes et externes et l'établissement des procédures relatives au commandement, au contrôle, aux communications et au déploiement des effectifs.

POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

37. Le poste de commandement en cas d'urgence est un local de l'unité opérationnelle aménagé en vue des situations d'urgence, à partir duquel le responsable de l'intervention en cas d'urgence dirige les opérations. Les personnes qui y travaillent sont sélectionnées à l'avance; elles assurent les communications principales et secondaires avec le personnel sur le lieu de l'incident ou affecté aux points vitaux. Les cartes géographiques essentielles, des exemplaires des plans d'urgence et les documents contenant les instructions nécessaires pour gérer les situations d'urgence doivent se trouver dans le poste de commandement.

PRISE D'OTAGES

38. Une prise d'otages est un acte criminel par lequel des détenus séquestrent, emprisonnent, saisissent ou retiennent de force une autre personne. Voir l'article 247 du *Code criminel du Canada*.

39. Au SCC, on considère qu'il y a prise d'otages lorsqu'une personne, soit un membre du personnel, un visiteur ou un détenu, est retenue contre son gré par un ou plusieurs détenus dont le but est de s'évader, d'obtenir une concession ou d'attirer l'attention du public sur une cause particulière.

RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

40. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence prend en charge tous les aspects de l'intervention d'urgence et, s'il y a lieu, délègue des responsabilités aux membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence. Il peut faire appel aux ressources qu'il juge nécessaires, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de son unité, conformément à la politique en vigueur.

41. Le poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence est habituellement occupé par le directeur de l'établissement ou, si celui-ci n'est pas disponible, par le sous-directeur de l'établissement ou un directeur adjoint (dans l'ordre). Si l'incident se produit dans la collectivité, le directeur de district occupe ce poste.

42. Dans la collectivité, selon l'importance du district ou la nature de la situation d'urgence, le directeur de district peut, moyennant l'approbation du sous-commissaire, désigner comme responsable de l'intervention en cas d'urgence l'agent responsable du bureau de libération conditionnelle ou le chef de secteur. En l'absence de ces deux personnes, le poste peut être occupé par leur remplaçant ou par une autre personne désignée par le directeur de district. La personne chargée de remplir cette fonction doit avoir reçu une formation en gestion des situations d'urgence.

RESPONSABLE INTÉrimAIRE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

43. L'agent responsable de l'unité opérationnelle au moment où l'incident survient exerce le rôle de responsable intérimaire de l'intervention en cas d'urgence si le responsable désigné n'est pas disponible. Le responsable intérimaire est chargé de gérer la situation d'urgence jusqu'à ce que le responsable désigné prenne la situation en main.

SÉANCE D'AIDE APRÈS UN STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE

44. Il s'agit d'une rencontre confidentielle qui a pour but d'aider le personnel affecté par un événement grave à faire face au stress engendré par cet événement. Cette rencontre est dirigée par des professionnels de la santé mentale et des membres du personnel ayant reçu une formation à cette fin. Elle est plus efficace lorsqu'elle a lieu entre 24 et 72 heures après l'événement.

SÉANCE DE RÉCUPÉRATION

45. Une séance de récupération (aussi appelée «séance de désintensification» ou «séance de décompression») est une sorte de désamorçage auquel on a recours dans le cas d'un incident qui touche un grand nombre de personnes. Les employés se réunissent immédiatement après leur quart de travail ou après avoir participé à l'intervention d'urgence pour recevoir les conseils de professionnels de la santé mentale. La participation à ces rencontres est obligatoire.

46. Une séance de récupération comprend un exposé de 10 minutes sur les principaux signes, symptômes et effets du stress. Les professionnels de la santé mentale donnent aux participants le plus grand nombre possible de conseils pratiques sur la gestion du stress, répondent aux questions, formulent des commentaires et offrent aux participants de discuter des événements avec eux, en privé. Personne n'est tenu de prendre la parole. Les participants reçoivent un résumé écrit de l'information communiquée au cours de cette rencontre, qui leur indique, notamment, comment obtenir une aide supplémentaire. À la fin de la rencontre, les professionnels de la santé mentale abordent discrètement les participants chez qui ils ont observé des signes évidents de stress.

SÉANCE D'INFORMATION

47. La séance d'information est la méthode utilisée pour transmettre de l'information aux membres du personnel durant une situation d'urgence. Le présent document décrit plusieurs types de séances d'information, notamment celles qui ont lieu au moment de la mise en œuvre du modèle de gestion des situations d'urgence et qui sont destinées aux personnes suivantes :

- a) le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) les employés de l'unité opérationnelle;
- c) l'équipe de gestion des situations d'urgence;

- d) le groupe d'intervention tactique;
- e) les membres des organismes de soutien de l'extérieur.

SESSION DE COMPTE RENDU

48. Il s'agit d'une séance au cours de laquelle des personnes communiquent des renseignements :

- a) utiles à la résolution de la situation d'urgence;
- b) qui permettront de tirer des leçons des événements;
- c) qui aideront à gérer le stress causé par l'incident.

49. Selon la nature de la situation d'urgence, les témoins, les otages libérés, les employés qui quittent l'établissement, les autres employés et les détenus peuvent tous être appelés à participer à une session de compte rendu.

SIMULATION

50. Une simulation est un exercice dans lequel on reproduit une situation d'urgence dans le but de vérifier si les plans d'urgence sont appropriés et si les employés sont en mesure d'intervenir efficacement en cas d'urgence. Il peut s'agir d'un exercice concret ou d'un exercice sur papier.

SITUATION D'URGENCE

51. Les situations d'urgence peuvent avoir pour effet :

- a) de mettre en danger le public, les détenus et le personnel;
- b) d'endommager ou de détruire des biens publics;
- c) de ternir l'image du SCC et, par le fait même, celle du gouvernement du Canada.

52. Les situations d'urgence peuvent être d'origine humaine ou naturelle. Elles peuvent toucher une seule personne ou entraîner une perturbation complète et la perte du contrôle des opérations du Service. Elles risquent toujours d'avoir des conséquences désastreuses.

53. Les situations suivantes sont considérées comme étant des situations d'urgence :

- a) les troubles graves, par exemple :
 - i) des détenus s'emparent d'un secteur de l'établissement et en interdisent l'accès aux employés ou aux forces policières;
 - ii) des détenus détruisent des biens de l'unité opérationnelle;
 - iii) des détenus déclenchent une émeute ou perturbent sérieusement les opérations de l'unité opérationnelle;
- b) les prises d'otages;
- c) les évasions;
- d) les attaques de l'extérieur;

- e) l'insoumission d'un groupe important de détenus qui perturbe sérieusement le fonctionnement de l'unité opérationnelle;
- f) les débrayages du personnel;
- g) les catastrophes naturelles, comme les inondations, les tremblements de terre, les glissements de terrain et les tempêtes;
- h) les accidents d'ordre biologique, comme les épidémies et les intoxications alimentaires;
- i) les catastrophes d'origine humaine, comme les incendies et les déversements de produits chimiques.

54. Dans le présent document, les termes «crise», «situation d'urgence» et «incident» sont utilisés dans le même sens.

STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE

55. Ce genre de stress peut affecter les personnes qui vivent une situation d'urgence (en tant que témoin, victime ou participant à l'intervention d'urgence). Si ce stress n'est pas géré efficacement, il peut causer un traumatisme.

56. Ce stress n'est pas causé uniquement par une situation de crise particulière. Il peut augmenter avec le temps et atteindre un sommet. Cependant, dans le présent document, il est question de certains types de situations d'urgence pouvant causer ce genre de stress.

UNITÉ DU SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DE LEUR FAMILLE

57. Les membres de cette unité apportent de l'aide aux employés et à leur famille durant une situation d'urgence et immédiatement après.

UNITÉ OPÉRATIONNELLE

58. On entend par «unité opérationnelle» toute installation du SCC — établissement, bureau de libération conditionnelle ou centre correctionnel communautaire.

ZONE D'ACCÈS RESTREINT

59. La zone d'accès restreint est la zone «tampon» entre le périmètre intérieur et le périmètre extérieur. L'accès à cette zone est restreint afin que les personnes chargées des opérations d'urgence soient protégées des attaques de l'extérieur et des intrusions.

ZONE «TAMPON»

60. La zone «tampon» est la zone à l'intérieur du périmètre intérieur.

CHAPTER 1.3

Cross Reference Index

CHAPITRE 1.3

Index des renvois

• Cross Reference Index
• Index des renvois

CROSS REFERENCE INDEX

assault group (groupe d'assaut)

1.2, 1

augmentation recall plan (plan de rappel du personnel)

1.2, 1;

2.4, 11;

3.9, 15;

4.2, 5;

5.2, 10; 5.3, 10

briefing (séance d'information)

1.2, 1;

2.3, 5, 7; 2.5, 73, 76; 2.6, 5;

3.9, 5, 8, 11, 13; 3.10, 4; 3.11, 8;

4.4, 1-2;

5.2, 11, 31;

6.2, 10-11

communicator (agent de communication)

1.2, 1;

2.2, 6; 2.3, 5;

5.2, 6, 25, 33; 5.3, 6;

6.1, 5, 9; 6.3, 4

containment group (groupe d'intervention initiale)

1.2, 2;

2.2, 8-9;

5.2, 72

contingency plan (plan d'urgence)

1.2, 2;

2.1, 3, 6; 2.2, 19; 2.3, 2, 9; 2.4, 1-11; 2.5, 2, 15-16, 23, 29, 33, 35, 38, 41, 43, 47,

54, 56, 63, 74-75, 79-80; 2.6, 1; 2.8, 1-5;

3.1, 3; 3.2, 3, 9; 3.5, 3, 5; 3.7, 5;

4.1, 7; 4.3, 6;

5.1, 1-4; 5.2, 3, 7, 38, 40-41, 43, 45; 5.3, 1; 5.4, 1;

6.1, 1, 3-4; 6.2, 3, 5, 6, 11; 6.3, 1; 6.5, 1-2, 4

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

crisis (crise)

1.1, 5; 1.2, 2;
3.11, 6;
4.5, 1

crisis information centre (centre d'information sur les situations d'urgence)

1.1, 9; 1.2, 2;
2.2, 5, 17; 2.4, 3; 2.7, 6;
3.4, 2; 3.5, 3, 3.6, 4; 3.7, 4; 3.9, 1-13, 19; 3.10, 2, 4, 12;
4.1, 1-2, 6;
5.1, 6; 5.2, 9, 25; 5.3, 3-4;
6.1, 5

crisis management model (modèle de gestion des situations d'urgence)

1.2, 3;
2.2, 1, 19; 2.3, 1, 8-9;
3.11, 1, 2, 4, 9-10;
4.4, 1;
5.2, 1, 5;
6.2, 1, 4

crisis manager (responsable de l'intervention en cas d'urgence)

1.1, 2, 4, 8-9; 1.2, 3;
2.2, 1-14, 16-18; 2.3, 2-8; 2.4, 9-11; 2.5, 3-4, 13, 20-21, 23, 26, 49, 82-83; 2.6, 2, 4, 6;
3.1, 1-2; 3.3, 2; 3.4, 2; 3.5, 5-6; 3.8, 12-13, 15; 3.9, 1-2, 6, 8, 12; 3.11, 1-7;
4.1, 7; 4.4, 1-2; 4.5, 4, 6; 4.6, 3;
5.1, 7-8; 5.2, 1-3, 6-7, 9, 11-12, 15-16, 18-19, 23-30, 33, 38, 41, 43, 45, 47-48; 5.3, 3-7;
5.4, 7-11;
6.2, 1-3, 5-11, 13; 6.3, 2-3

critical incident (événement grave)

1.2, 3;
2.5, 82;
3.8, 1-2, 4, 6, 10, 13

critical incident stress (stress dû à un événement grave)

1.2, 3-4;
2.5, 82; 2.7, 3;
3.8, 1-2, 4; 3.11, 2, 7

critical incident stress debriefing (séance d'aide après un stress dû à un événement grave)

1.2, 4;
2.2, 18; 2.5, 25, 82; 2.6, 8; 2.7, 3, 5;
3.8, 1-2, 4, 8; 3.9, 15; 3.11, 7, 9;
4.4, 4;
5.2, 21, 48

debriefing (session de compte rendu)

1.2, 4;
2.2, 7, 18; 2.3, 5; 2.5, 81-82; 2.6, 8; 2.7, 3, 5-6;
3.3, 1; 3.8, 4, 6, 8, 11; 3.9, 19;
4.4, 1, 4;
5.2, 26-27;
6.2, 10

defusing (désamorçage)

1.2, 4;
3.8, 8-10

demobilization briefing (séance de récupération)

1.2, 4;
3.8, 9

Deputy Crisis Manager (adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence)

1.2, 5;
2.2, 4, 7, 11-18; 2.3, 8; 2.4, 11;
5.2, 1, 20, 27, 32, 34, 37-38, 41-43, 45, 47-48; 5.3, 8;
6.2, 1, 5-13; 6.3, 4

emergency command post (poste de commandement en cas d'urgence)

1.2, 5;
2.4, 10-11; 2.5, 49; 2.6, 4;
4.1, 1; 4.2, 8, 10; 4.3, 1-4;
5.1, 2, 6; 5.2, 3-4, 6-7, 12, 25-26, 30, 35, 44; 5.4, 2-3, 9;
6.1, 2, 5; 6.2, 3, 5-6, 9; 6.4, 2

emergency response team (équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence)

1.2, 5;
2.2, 8, 10; 2.5, 5, 20;
3.8, 4; 3.9, 14-15; 3.11, 3;
4.4, 3; 4.6, 1;
5.2, 3, 6, 27, 30-31, 43; 5.3, 7, 29;
6.2, 3

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

emergency (situation d'urgence)

1.1, 1, 4-8; 1.2, 5;
2.1, 1-3; 2.2, 2-4, 6-8, 10-19; 2.3, 1-6, 8; 2.4, 1-3, 5-7, 9-12; 2.5, 1-2, 4-5, 14, 20, 29-30,
37-45, 47, 49-50, 55-56; 58-62, 65-66, 68, 75, 79, 83-85; 2.6, 1-7; 2.7, 1-3, 5-7;
2.8, 1-3;
3.3, 2-3; 3.4, 1-7; 3.5, 1; 3.6, 4; 3.7, 1, 3, 5, 6; 3.8, 1-2, 8, 12-13, 15; 3.9, 2, 4-6, 8;
3.10, 4-5; 3.11, 1-2, 6-7, 9-11;
4.1, 3, 5; 4.3, 1-2, 4; 4.4, 1, 3; 4.5, 6;
5.1, 1, 7; 5.2, 1-3, 6-7, 11-12, 19, 21-24, 27, 30, 33, 38, 40-41, 43, 45, 48; 5.3, 1, 10-11,
26; 5.4, 2, 4, 6, 9, 12, 14;
6.1, 2; 6.2, 1-3, 7-11; 6.3, 1-8; 6.4, 2, 4, 5, 7

escape (évasion)

1.2, 6;
2.1, 4; 2.5, 1, 6, 8-15, 23, 30, 33-34, 41, 50; 2.6, 6;
3.2, 8; 3.4, 4; 3.9, 14;
4.2, 8;
5.1, 8; 5.2, 7, 11

evacuation (évacuation)

1.2, 6;
2.5, 40, 50; 2.6, 6;
3.2, 5; 3.10, 1;
5.3, 4; 5.5, 2;
6.5, 5

external assistance (aide de l'extérieur)

1.2, 6;
2.5, 53

government emergency book measures (Guide du gouvernement pour les situations d'urgence)

1.2, 6;
2.5, 59-61;
3.7, 2

hostage-taking (prise d'otages)

1.2, 7;
2.1, 3; 2.2, 9, 14; 2.3, 8; 2.5, 1-8, 83; 2.7, 5;
3.3, 1; 3.8, 13; 3.9, 14, 17; 3.10, 1;
4.1, 8; 4.2, 7;
5.1, 8; 5.2, 7, 15-16, 28, 30; 5.5, 1

inner perimeter (périmètre intérieur)

1.2, 7;
2.5, 5, 22, 31; 2.6, 2

inner zone (zone «tampon»)

1.2, 7;
2.2, 8;
5.2, 35

interim crisis manager (responsable intérimaire de l'intervention en cas d'urgence)

1.1, 8; 1.2, 7;
2.2, 2, 12; 2.6, 2;
3.11, 1;
4.4, 1-2;
5.2, 4, 7, 9, 27; 5.3, 3, 7;
6.2, 3; 6.3, 2

law enforcement agency with primary jurisdiction

(organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première)

1.2, 7;
2.3, 3, 8; 2.5, 9, 21, 81, 89;
3.3, 1-3; 3.4, 1;
5.3, 3, 23;
6.3, 2, 8

media relations officer (agent des relations avec les médias)

1.2, 7;
2.2, 16; 2.3, 1, 6;
3.11, 2, 10;
5.2, 6, 41, 45-46; 5.3, 10; 5.4, 9;
6.2, 5, 11-12; 6.3, 4; 6.4, 6

mutual aid agreement (entente d'aide mutuelle)

1.2, 7;
5.1, 7

negotiations (négociations)

1.2, 7;
2.2, 10; 2.5, 4-6, 76;
3.11, 8

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

negotiator (négociateur)

1.2, 8;
2.2, 8-9, 14; 2.5, 3-6, 8, 20; 2.6, 6;
3.8, 4; 3.9, 14, 17; 3.11, 7-8;
5.2, 3, 6, 12, 16, 20, 28-29; 5.3, 6-7, 29;
6.2, 3

on-scene controller (contrôleur sur place)

1.2, 8;
2.2, 8, 10; 2.5, 5; 2.6, 2, 4;
5.2, 6, 8, 27, 30, 43

operational unit (unité opérationnelle)

1.1, 1, 8; 1.2, 8;
2.1, 2, 6; 2.2, 7, 19; 2.3, 6; 2.4, 1, 3, 5-9; 2.5, 15, 37-38, 54, 69-70, 79, 81-82, 90;
2.7, 1, 4;
3.2, 1; 3.3, 1; 3.6, 2-3; 3.8, 5, 13; 3.11, 1, 10, 12;
4.1, 3, 5-7; 4.2, 3-4; 4.3, 1-2, 5-7; 4.4, 2;
5.1, 7; 5.5, 1
6.1, 1, 3-5; 6.2, 2-3, 5-6, 10; 6.3, 1; 6.4, 1, 7; 6.5, 1, 4

operations centre (centre des opérations)

1.2, 8;
3.5, 3, 6; 3.9, 13; 3.11, 2;
4.1, 6;
5.1, 6; 5.2, 33-34, 44; 5.3, 4

outer perimeter (périmètre extérieur)

1.2, 8;
2.5, 31; 2.6, 3

outer perimeter group (équipe en charge du périmètre extérieur)

1.2, 8

personnel and family assistance unit (unité de soutien des employés et de leur famille)

1.2, 8;
2.2, 18;
5.2, 48; 5.3, 10; 5.4, 6

research and advisory group (groupe de recherche et de consultation)

1.2, 8;
2.2, 4; 2.3, 3-4;
5.2, 24; 5.3, 5;
6.2, 5, 8; 6.3, 3

restricted zone (zone d'accès restreint)

1.2, 9;

2.6, 5

riot (émeute)

1.2, 9;

2.1, 3; 2.5, 19; 2.6, 5-6; 2.7, 1;

3.1, 1-3; 3.4, 3; 3.9, 18;

5.2, 18, 30; 5.3, 26

simulation (simulation)

1.2, 9;

3.11, 3

threat and risk assessment (évaluation de la menace et du risque)

1.2, 9;

2.1, 1-6; 2.4, 8; 2.5, 31, 50;

6.4, 1; 6.5, 1-2

INDEX DES RENVOIS

adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence (Deputy Crisis Manager)

1.2, 10;
2.2, 4, 7, 11-18; 2.3, 8; 2.4, 11;
5.2, 1, 51, 65, 76-78, 80-81, 84-86, 88-89, 91-92; 5.3, 18-19;
6.2, 1, 15, 23; 6.3, 7

agent de communication (communicator)

1.2, 10;
2.2, 6; 2.3, 5;
5.2, 2, 51-52, 70, 76; 5.3, 16;
6.1, 2, 15-16, 19; 6.3, 7

agent des relations avec les médias (media relations officer)

1.2, 10;
2.2, 16; 2.3, 1, 6;
3.11, 2, 10;
5.2, 51, 85, 88-90; 5.3, 20; 5.4, 22;
6.2, 15, 21-22; 6.3, 7; 6.4, 13

aide de l'extérieur (external assistance)

1.2, 10;
2.5, 53

centre des opérations (operations centre)

1.2, 11;
3.5, 3, 6; 3.9, 13; 3.11, 2;
4.1, 6;
5.1, 6; 5.2, 77-78, 87; 5.3, 14

centre d'information sur les situations d'urgence (crisis information centre)

1.2, 11;
2.2, 5, 17; 2.4, 3; 2.7, 6;
3.4, 2; 3.5, 3; 3.6, 4; 3.7, 4; 3.9, 1-13, 19; 3.10, 2, 4, 12;
4.1, 1-2, 6;
5.1, 6; 5.2, 54, 69; 5.3, 13, 15;
6.1, 6

contrôleur sur place (on-scene controller)

1.2, 11, 14;
2.2, 8, 10; 2.5, 5; 2.6, 2, 4;
5.2, 51, 53, 72, 74, 86

crise (crisis)

1.2, 11-12, 18-19;
2.2, 1, 19; 2.3, 1, 8; 2.4, 10; 2.5, 22; 2.6, 7; 2.7, 2;
3.11, 6;
4.5, 1

désamorçage (defusing)

1.2, 12, 17;
3.8, 8-10

émeute (riot)

1.2, 12, 18;
2.1, 3; 2.5, 19; 2.6, 5-6; 2.7, 1;
3.1, 1-3; 3.4, 3; 3.9, 18;
5.2, 74; 5.3, 28

entente d'aide mutuelle (mutual aid agreement)

1.2, 12;
5.1, 7

équipe en charge du périmètre extérieur (outer perimeter group)

1.2, 12
2.5, 31; 2.6, 3

équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence (emergency response team)

1.2, 12;
2.2, 8, 10; 2.5, 5, 20;
3.8, 4; 3.9, 14-15; 3.11, 3;
4.4, 3; 4.6, 1;
5.2, 3, 51, 66, 72, 74-75, 86; 5.3, 17, 29; 5.4, 22

évacuation (evacuation)

1.2, 12;
2.5, 40, 50; 2.6, 6;
3.2, 5; 3.10, 1;
5.3, 14; 5.5, 2;
6.5, 5

évaluation de la menace et du risque (threat and risk assessment)

1.2, 13;
2.1, 1-6; 2.4, 8; 2.5, 31, 50

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

évasion (escape)

1.2, 13, 18;
2.1, 4; 2.5, 1, 6, 8-15, 23, 30, 33-34, 41, 50; 2.6, 6;
3.2, 8; 3.4, 4; 3.9, 14;
4.2, 8;
5.1, 8; 5.2, 52;
6.4, 1; 6.5, 1-2

événement grave (critical incident)

1.2, 13, 16;
2.5, 82;
3.8, 1-2, 4, 6, 10, 13

groupe d'assaut (assault group)

1.2, 13

groupe de recherche et de consultation (research and advisory group)

1.2, 13;
2.2, 4; 2.3, 3-4;
5.2, 68; 5.3, 15;
6.2, 15, 18; 6.3, 6

groupe d'intervention initiale (containment group)

1.2, 11, 14-15;
2.2, 8-9;
5.2, 27

Guide du gouvernement pour les situations d'urgence (government emergency book measures)

1.2, 14;
2.5, 59-61;
3.7, 2

modèle de gestion des situations d'urgence (crisis management model)

1.2, 10, 14-15, 17;
2.2, 1, 19; 2.3, 1, 8-9;
3.11, 1-2, 4, 9-10;
4.4, 1;
5.2, 1, 50;
6.2, 14

négociateur (negotiator)

1.2, 14;
2.2, 8-9, 14; 2.5, 3-6, 8, 20; 2.6, 6;
3.8, 4; 3.9, 14, 17; 3.11, 7-8;
5.2, 3, 51, 57, 61, 64, 72-73; 5.3, 17, 29;
6.2, 3

négociations (negotiations)

1.2, 14;
2.2, 10; 2.5, 4-6, 76;
3.11, 8;
5.2, 72-73

**organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première
(law enforcement agency with primary jurisdiction)**

1.2, 10, 13, 15;
2.3, 3, 8; 2.5, 9, 21, 81, 89;
3.3, 1-3; 3.4, 1;
5.3, 13, 23;
6.3, 5, 8

périmètre extérieur (outer perimeter)

1.2, 12, 15, 19;
2.5, 31; 2.6, 3

périmètre intérieur (inner perimeter)

1.2, 14-15, 19;
2.5, 5, 22, 31; 2.6, 2

plan de rappel du personnel (augmentation recall plan)

1.2, 15;
2.4, 11;
3.9, 15;
4.2, 5;
5.2, 55; 5.3, 20

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

plan d'urgence (contingency plan)

1.2, 13, 15, 18;
2.1, 3, 6; 2.2, 19; 2.3, 2, 9; 2.4, 1-11; 2.5, 2, 15-16, 23, 29, 33, 35, 38, 41, 43, 47,
54, 56, 63, 74-75, 79-80; 2.6, 1; 2.8, 1-5;
3.1, 3; 3.2, 3, 9; 3.5, 3, 5; 3.7, 5;
4.1, 7; 4.3, 6;
5.1, 1-4; 5.2, 3, 52, 82-83, 85-86, 89; 5.3, 1, 24; 5.4, 1;
6.1, 1, 3-4; 6.2, 15-16, 20, 22; 6.3, 1; 6.5, 1-2, 4

poste de commandement en cas d'urgence (emergency command post)

1.2, 15-16;
2.4, 10-11; 2.5, 49; 2.6, 4;
4.1, 1; 4.2, 8, 14; 4.3, 1-4;
5.1, 2, 6; 5.2, 3-4, 51, 57, 65, 70, 74, 78, 87; 5.4, 15, 23;
6.1, 6; 6.2, 15, 19; 6.4, 8

prise d'otages (hostage-taking)

1.2, 14, 16, 18;
2.1, 3; 2.2, 9, 14; 2.3, 8; 2.5, 1-8, 83; 2.7, 5;
3.3, 1; 3.8, 13; 3.9, 14, 17; 3.10, 1;
4.1, 8; 4.2, 7;
5.1, 8; 5.2, 52, 59-62, 71, 73-74, 92; 5.5, 1

responsable de l'intervention en cas d'urgence (crisis manager)

1.2, 10-11, 13-17;
2.2, 1-14, 16-18; 2.3, 2-8; 2.4, 9-11; 2.5, 3-4, 13, 20-21, 23, 26, 49, 82-83; 2.6, 2, 4, 6;
3.1, 1-2; 3.3, 2; 3.4, 2; 3.5, 5-6; 3.8, 12-13, 15; 3.9, 1-2, 6, 8, 12; 3.11, 1-7;
4.1, 7; 4.4, 1-2; 4.5, 4, 6; 4.6, 3;
5.1, 7-8; 5.2, 1-3, 51-52, 54, 56-57, 60, 63-64, 68-74, 76-77, 82, 85-86, 89-90, 92;
5.3, 13-15, 17; 5.4, 20-24;
6.2, 15-21, 23; 6.3, 5-6

responsable intérimaire de l'intervention en cas d'urgence (interim crisis manager)

1.2, 16;
2.2, 2, 12; 2.6, 2;
3.11, 1;
4.4, 1-2;
5.2, 52;
6.2, 3; 6.3, 2

séance d'aide après un stress dû à un événement grave (critical incident stress debriefing)

1.2, 16;
2.2, 18; 2.5, 25, 82; 2.6, 8; 2.7, 3, 5;
3.8, 1-2, 4, 8; 3.9, 15; 3.11, 7, 9;
4.4, 4;
5.2, 66, 92

séance de récupération (demobilization briefing)

1.2, 17;
3.8, 9

séance d'information (briefing)

1.2, 17;
2.3, 5, 7; 2.5, 2; 2.5, 73, 76; 2.6, 5;
3.9, 5, 8, 11, 13; 3.10, 4; 3.11, 8;
4.4, 1-2; 5.2, 58, 78;
6.2, 20

session de compte rendu (debriefing)

1.2, 17;
2.2, 7, 18; 2.3, 5; 2.5, 81-82; 2.6, 8; 2.7, 3, 5-6;
3.3, 1; 3.8, 4, 6, 8, 11; 3.9, 19;
4.4, 1, 4;
5.2, 71;
6.2, 20

simulation (simulation)

1.2, 18;
3.11, 3

situation d'urgence (emergency)

1.2, 10-19;
2.1, 1-3; 2.2, 2-4, 6-8, 10-19; 2.3, 1-6, 8; 2.4, 1-3, 5-7, 9-12; 2.5, 1-2, 4-5, 14, 20, 29-30,
37-45, 47, 49-50, 55-56; 58-62, 65-66, 68, 75, 79, 83-85; 2.6, 1-7; 2.7, 1-3, 5-7;
2.8, 1-3;
3.3, 2-3; 3.4, 1-7; 3.5, 1; 3.6, 4; 3.7, 1, 3, 5-6; 3.8, 1-2, 8, 12-13, 15; 3.9, 2, 4-6, 8; 3.10,
4-5; 3.11, 1-2, 6-7, 9-11;
4.1, 3, 5; 4.3; 1-2, 4; 4.4, 1, 3; 4.5, 6;
5.1, 1; 5.2, 1-3, 50, 67, 83, 92; 5.3, 9, 15, 21; 5.4, 15, 17, 22, 25, 27;
6.1, 2; 6.2, 14, 19-20; 6.3, 1-8; 6.4, 8, 10, 11, 13

stress dû à un événement grave (critical incident stress)

1.2, 12, 19;
3.8, 1-2, 4; 3.11, 2, 7

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

unité de soutien des employés et de leur famille (personnel and family assistance unit)

1.2, 19;

2.2, 18;

5.2, 91; 5.3, 20; 5.4, 19

unité opérationnelle (operational unit)

1.2, 11-19;

2.1, 2, 6; 2.2, 7, 19; 2.3, 6; 2.4, 1, 3, 5-9; 2.5, 15, 37-38, 54, 69-70, 79, 81-82, 90;

2.7, 1, 4;

3.2, 1; 3.3, 1; 3.6, 2-3; 3.8, 5, 13; 3.11, 1, 10, 12;

4.1, 3, 5-7; 4.2, 3-4; 4.3, 1-2, 5-7; 4.4, 2;

5.1, 7; 5.5, 1;

6.1, 6; 6.2, 15-16; 6.3, 1; 6.4, 13

zone d'accès restreint (restricted zone)

1.2, 19;

2.6, 5

zone «tampon» (inner zone)

1.2, 11, 19;

2.2, 8

2.0 Developing the Plan

• • • Établissement du plan

CHAPTER 2.1 • CHAPITRE 2.1

- Threat and Risk Assessment
- Évaluation de la menace et du risque

CHAPTER 2.2 • CHAPITRE 2.2

- The Crisis Management Model – Institutional Crisis
- Modèle de gestion de crise en établissement

CHAPTER 2.3 • CHAPITRE 2.3

- The Crisis Management Model – Community Crisis
- Modèle de gestion de crise en collectivité

CHAPTER 2.4 • CHAPITRE 2.4

- Planning Responsibilities and Co-ordination
- Responsabilités en matière de planification et coordination

CHAPTER 2.5 • CHAPITRE 2.5

- Planning Considerations
- Considérations relatives à la planification

CHAPTER 2.6 • CHAPITRE 2.6

- Operations in an Emergency
- Les opérations d'urgence

CHAPTER 2.7 • CHAPITRE 2.7

- Post-Emergency Action
- Mesures à prendre après la situation d'urgence

CHAPTER 2.8 • CHAPITRE 2.8

- Emergency Electrical Systems
- Systèmes électriques de secours



CHAPTER 2.1 **Threat and**
Risk Assessment

CHAPITRE 2.1 **Évaluation de la**
menace et du risque

THREAT AND RISK ASSESSMENT

PURPOSE

1. This chapter identifies the threats to operational units which require contingency planning. Planning minimizes the effect of threats on the safe and secure operation of the unit.

GENERAL

2. These factors affect threats, the likelihood of their occurrence, and the risk they pose:

- a) the security level of the institution;
- b) the location of the unit;
- c) the weather;
- d) the proximity to transportation networks, (i.e., water, rail, road);
- e) the construction of the institution;
- f) the number of staff and services normally available to support a unit and the number required to resolve an emergency (i.e., hostage-taking, riot, etc.);
- g) resource availability, which depends on:
 - i) the effect of weather on the availability of staff and services;
 - ii) the effect of an emergency on staff members' families and therefore on staff availability; and
 - iii) the effect of a widespread emergency, such as a natural disaster, on demands for service and assistance to others;

ÉVALUATION DE LA MENACE ET DU RISQUE

OBJET

1. Le présent chapitre identifie les menaces aux unités opérationnelles requiesant des planifications en cas d'urgence. La planification permet de réduire les conséquences possibles de ces menaces sur le fonctionnement sécuritaire des unités.

GÉNÉRALITÉS

2. Les facteurs énumérés ci-après influent sur les menaces, la probabilité que ces menaces se concrétisent et le risque qu'elles représentent :

- a) le niveau de sécurité de l'établissement;
- b) l'endroit où l'unité est située;
- c) les conditions météorologiques;
- d) la proximité des réseaux de transport (voie navigable, chemin de fer, route);
- e) le genre de bâtiment qui abrite l'unité;
- f) le nombre d'employés, le nombre de services offerts normalement à l'unité et le personnel nécessaire pour remédier à une situation d'urgence (prise d'otages, émeute, etc.);
- g) la disponibilité des ressources, qui dépend des facteurs suivants :
 - i) l'effet des conditions météorologiques sur la disponibilité des membres du personnel et sur les services;
 - ii) l'effet d'une situation d'urgence sur les familles des membres du personnel et, en conséquence, sur la disponibilité du personnel;
 - iii) l'effet d'une situation d'urgence d'une grande ampleur, comme une catastrophe naturelle, sur les demandes de services et l'aide provenant de l'extérieur;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- h) the operational status of the institution (i.e., full operation, after hours, recreation, lockdown, etc.);
- i) staff training;
- j) utility support to the unit;
- k) the composition of the inmate population; and
- l) the location of the occurrence (i.e., parole office, offender's home, etc.).

OBJECTIVES

3. The officer in charge of an operational unit should conduct a threat and risk assessment based on the above factors. It should be reviewed at least once a year, and must be changed to reflect changes in the above factors. The assessment should:

- a) define the nature of the unit, its physical facilities, and the effects of each of the above factors;
- b) identify the threats, real or perceived, that are likely to require an emergency response;
- c) evaluate the probability of the identified threats and their consequences;
- d) identify the policies that provide an effective response and if these are found inadequate, consider changing the policies;
- e) prioritize emergency planning and response according to the probability of particular situations, based on the threat and risk assessment; and
- f) develop an effective contingency plan using the threat and risk assessment as a guideline.

- h) la situation opérationnelle de l'établissement (p. ex. : services complets, services après les heures normales, loisirs, fermeture de l'établissement);
- i) la formation du personnel;
- j) le soutien offert à l'unité en matière de services publics;
- k) la composition de la population carcérale; et
- l) l'endroit où l'incident se produit (p. ex. : bureau de libération conditionnelle, domicile du délinquant).

OBJECTIFS

3. Le responsable de l'unité opérationnelle devrait évaluer les menaces et les risques auxquels est exposée son unité en fonction de ces facteurs. Il devrait revoir les données de son évaluation au moins une fois par année et les modifier en fonction des changements survenus. Les objectifs visés devraient être les suivants:

- a) définir l'unité et décrire les installations ainsi que l'incidence de chacun des facteurs énumérés ci-dessus;
- b) déterminer les menaces à la sécurité de l'unité, réelles ou perçues, qui pourraient nécessiter une intervention d'urgence;
- c) évaluer le degré de probabilité que ces menaces se concrétisent et leurs conséquences éventuelles;
- d) indiquer lesquelles des politiques établies offrent des moyens d'intervention efficaces et, si ces politiques sont jugées inappropriées, envisager de les modifier;
- e) établir des priorités en matière de planification et d'intervention d'urgence selon la probabilité que les différents événements se produisent, compte tenu de l'évaluation de la menace et du risque;
- f) établir un plan d'urgence efficace à la lumière des résultats de l'évaluation de la menace et du risque.

LIST OF POTENTIAL THREATS

4. The following is a list of potential threats to the safe and secure operation of correctional facilities:

a) correctional threats, such as:

- i) hostage-takings;
- ii) major disturbances or riots;
- iii) demonstrations, including:
 - 1) sitdowns;
 - 2) refusals of work;
 - 3) production slowdowns; and
 - 4) non-violent refusals to submit to lock up;
- iv) escapes;
- v) hunger strikes;
- vi) assaults on the institution from outside;
- vii) sabotage to utilities; and
- viii) particularly abhorrent crimes by inmates on conditional release;

b) labour management threats, such as:

- i) strikes and illegal walkouts by staff;
- ii) work slowdowns, work-to-rule campaigns, demonstrations or picketing by staff;
- iii) unsafe working conditions that lead to *Part II – Canada Labour Code* measures; and
- iv) strikes or other labour unrest in external support services and utilities;

LISTE DES MENACES POTENTIELLES

4. Voici une liste des menaces potentielles à la sécurité des établissements correctionnels :

a) les menaces propres au milieu correctionnel:

- i) les prises d'otages;
- ii) les perturbations majeures ou les émeutes;
- iii) les manifestations, par exemple :
 - 1) l'occupation d'un lieu,
 - 2) le refus de travailler,
 - 3) le ralentissement de la production,
 - 4) le refus, sans violence, de se soumettre à l'isolement cellulaire;
- iv) les évasions;
- v) les grèves de la faim;
- vi) les attaques de l'extérieur;
- vii) le sabotage des installations des services publics;
- viii) les crimes particulièrement odieux commis par des détenus en libération conditionnelle;

b) les problèmes d'administration du personnel, par exemple :

- i) les grèves et les débrayages illégaux;
- ii) les ralentissements de travail, les grèves du zèle, les manifestations des employés et le piquetage;
- iii) les conditions de travail dangereuses qui exigent l'application des mesures prévues dans la partie II du *Code canadien du travail*;
- iv) les grèves ou autres conflits au sein des organismes externes qui fournissent du soutien ou des services publics;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

c) natural disasters, such as:

- i) earthquakes;
- ii) floods;
- iii) tsunamis;
- iv) landslides;
- v) blizzards, extreme cold and extreme wind chill; and
- vi) tornadoes;

d) radiation from nuclear accidents;

e) acts of war and terrorism, such as:

- i) nuclear, biological or chemical attack in the immediate area, or in a more distant area where weather or utility operations will eventually bring the threat to the unit;
- ii) armed assault on the unit;
- iii) terrorist attack in the surrounding area, affecting external support and utilities of the unit;
- iv) terrorist demands relating to inmates or institutional operation;
- v) industrial threats, such as:
 - 1) fire;
 - 2) air, water or soil contamination from chemical spills, especially spills caused by transport accidents (road, rail, water, air);

c) les catastrophes naturelles, par exemple :

- i) les tremblements de terre;
- ii) les inondations;
- iii) les tsunamis;
- iv) les glissements de terrain;
- v) les tempêtes de neige, les grands froids et les vents violents;
- vi) les tornades;

d) les radiations causées par des accidents nucléaires;

e) les actes de guerre et de terrorisme, par exemple :

- i) les attaques nucléaires, biologiques ou chimiques dans la région immédiate ou dans un endroit plus éloigné où les conditions météorologiques ou des opérations des services publics pourraient éventuellement représenter une menace pour l'unité;
- ii) les attaques armées contre l'unité;
- iii) les actes terroristes dans le secteur environnant, pouvant entraîner une réduction du soutien externe et des services publics;
- iv) les revendications de terroristes relativement à des détenus ou au fonctionnement de l'établissement;
- v) les accidents industriels, par exemple:
 - 1) un incendie;
 - 2) la contamination de l'air, de l'eau ou du sol par suite de déversements de produits chimiques, surtout les déversements causés par des accidents de transport (terrestre, ferroviaire, maritime et aérien);

vi) air contamination from nearby industrial accidents;	vi) la contamination de l'air causée par des accidents industriels dans le voisinage;
vii) toxic or nauseating fumes released by gas well explosions; and	vii) les vapeurs toxiques ou nauséabondes que dégagent les puits de gaz après une explosion;
viii) loss of utilities or communications caused by any factor external to the institution or office.	viii) l'interruption des services publics ou des communications causée par un facteur externe;
f) biological threats, such as:	
i) epidemic disease (cholera, bubonic plague);	i) les épidémies (choléra, peste bubonique);
ii) mass debilitation of inmates due to illness (influenza); and	ii) un affaiblissement qui affecte un grand nombre de détenus (grippe);
iii) food poisoning.	iii) les intoxications alimentaires.

CONCLUSION

5. See Section II, Chapter 5 "Planning Considerations" for planning related to these potential threats.

6. The above list is not all-inclusive. The threat and risk assessment should be wide-ranging and written with reasonable imagination, so it addresses and rates all possible threats. Completed threat and risk assessments identify issues to be considered when preparing the procedures, policies and contingency plan for each individual operational unit.

CONCLUSION

5. Voir, à la section II, le chapitre 5 intitulée «Considérations relatives à la planification», au sujet de la planification nécessaire pour se prémunir contre ces menaces.

6. La liste présentée ci-avant n'est pas exhaustive. L'évaluation de la menace et du risque devrait être faite par écrit et englober le plus grand nombre de menaces et de risques qu'il est possible d'imaginer. Les données de cette évaluation indiquent les aspects dont l'unité opérationnelle doit tenir compte lorsqu'elle établit ses procédures, ses politiques et son plan d'urgence.

CHAPTER 2.2

The Crisis

Management Model -

Institutional Crisis

CHAPITRE 2.2

Modèle de gestion de

crise en établissement

THE CRISIS MANAGEMENT MODEL — INSTITUTIONAL CRISIS

GENERAL

1. The Crisis Management Model is a temporary reorganization of the unit hierarchy. It ensures that all resources have free access to each other so they can control and resolve emergencies while retaining control of the rest of the institution. This prevents emergencies from spreading and other crises from developing. The model meets communication, control and decision-making needs in extraordinary circumstances.

APPLICATION

2. The model shall be the normal organizational structure an institution uses in emergencies. All the functions in the model must be provided. However, institutional heads may find it necessary to adapt the model to accommodate unusual local conditions.

CRISIS MANAGEMENT TEAM:

CRISIS MANAGER

3. The institutional head shall normally fill the position of crisis manager. If the institutional head is absent, the deputy institutional head or an assistant institutional head, (in that order,) will fill the position unless someone else has been delegated. The person who takes this position must have been trained in crisis management. Other staff may fill the position when:

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE — CRISE EN ÉTABLISSEMENT

GÉNÉRALITÉS

1. Le modèle de gestion des situations d'urgence est une réorganisation temporaire de la hiérarchie d'une unité. Cette réorganisation permet de s'assurer que toutes les ressources nécessaires ont accès l'une à l'autre pour faire face à la situation d'urgence et y remédier, tout en continuant d'exercer un contrôle sur les opérations des secteurs non touchés. L'application du modèle permet aussi d'éviter une aggravation de la situation et les situations de crise pouvant en résulter. Le modèle a pour but de répondre aux besoins particuliers en matière de communication, de contrôle et de prise de décisions dans les situations inhabituelles.

APPLICATION

2. Dans les situations d'urgence, les établissements doivent avoir recours à la structure organisationnelle prévue dans le modèle. Toutes les fonctions qui y sont indiquées doivent être offertes. Cependant, les directeurs d'établissement pourront adapter le modèle, s'ils le jugent nécessaire, pour tenir compte de conditions propres à leur établissement.

ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE :

RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

3. Le poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence est généralement occupé par le directeur de l'établissement. En son absence, le poste est occupé par le sous-directeur de l'établissement ou un directeur adjoint (dans l'ordre), à moins que cette responsabilité ait été déléguée à quelqu'un d'autre. La personne chargée de remplir cette fonction doit avoir reçu une

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

formation en gestion des situations d'urgence. D'autres membres du personnel peuvent occuper ce poste dans les cas suivants :

- a) an emergency arises outside normal working hours. In such a case, the officer in charge of the institution shall be the interim crisis manager, with the full authority and accountability of the position, until relieved by the crisis manager. This exchange will take place only when the crisis manager arrives at the institution, unless the crisis manager will be substantially delayed. A unit manager normally acts as interim crisis manager. In the absence of the unit manager, the correctional supervisor shall act as interim crisis manager.
 - b) relief is required in a protracted emergency.
 - c) the crisis manager is incapacitated for any reason.
 - d) the crisis manager is under duress, either as a hostage or from external threats to family members.
 - e) the Regional Deputy Commissioner or the Commissioner considers the crisis manager unable to carry out the required duties effectively.
4. The crisis manager is responsible for managing all aspects of the emergency, and shall delegate responsibility to members of the crisis management team as necessary. The crisis manager is authorized to call on the necessary resources, both external and internal, in keeping with existing policy.
- a) la situation d'urgence survient en dehors des heures normales de travail. En pareil cas, l'agent responsable de l'établissement agit provisoirement comme responsable de l'intervention en cas d'urgence, avec tous les pouvoirs et responsabilités rattachés à ce poste, jusqu'à ce que le responsable désigné prenne la relève. Le transfert des responsabilités a lieu lorsque le responsable de l'intervention en cas d'urgence arrive à l'établissement, à moins que ce dernier ne soit considérablement retardé. C'est un chef d'unité qui agit normalement comme responsable intérimaire de l'intervention en cas d'urgence et, en son absence, un surveillant correctionnel;
 - b) la situation d'urgence se prolonge et une autre équipe doit prendre la relève;
 - c) le responsable de l'intervention en cas d'urgence est incapable d'assumer cette fonction pour une raison ou une autre;
 - d) le responsable de l'intervention en cas d'urgence est sous la contrainte, soit parce qu'il a été pris en otage ou parce que des menaces ont été proférées contre des membres de sa famille;
 - e) le sous-commissaire régional ou le commissaire juge que le responsable de l'intervention en cas d'urgence n'est pas en mesure d'exercer efficacement les fonctions requises.
4. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence est chargé de tous les aspects de la gestion de la situation d'urgence et il peut déléguer des responsabilités aux membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence, s'il le juge utile. Il est autorisé à demander les ressources nécessaires à l'extérieur et à l'intérieur du Service, conformément à la politique établie.

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES

5. The primary external agencies available to support the crisis manager are:

- a) the law enforcement agency that has primary jurisdiction (Section III, Chapter 3);
- b) the Royal Canadian Mounted Police (Section III, Chapter 4); and
- c) the Canadian Armed Forces (Section III, Chapter 5).

(Details on available support and how to acquire it are contained in the above-noted chapters.)

6. The officer in charge of each of these groups shall work with the crisis manager when the groups are directly involved in resolving the emergency. The crisis manager shall appoint liaison officers to ensure good communications and mutual understanding.

7. When these groups are not directly involved in resolving the emergency (i.e., when they help secure the perimeter), the officer in charge shall report to the deputy crisis manager.

RESEARCH AND ADVISORY GROUP

8. This group advises the crisis manager on the advantages and disadvantages of various strategies to resolve the emergency and the consequences of any chosen course of action.

9. The group has no fixed membership and its members may be chosen from different areas of

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES

5. Les principaux organismes externes qui peuvent apporter du soutien au responsable de l'intervention en cas d'urgence sont les suivants :

- a) l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première (voir la section III, chapitre 3);
- b) la Gendarmerie royale du Canada (voir la section III, chapitre 4);
- c) les Forces armées canadiennes (voir la section III, chapitre 5).

(Les chapitres susmentionnés donnent des détails sur le genre de soutien pouvant être obtenu et la marche à suivre pour demander les services.)

6. Le responsable de chacun de ces groupes travaille en collaboration avec le responsable de l'intervention en cas d'urgence lorsque les groupes participent directement à l'intervention d'urgence. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence nomme des agents de liaison qui seront chargés d'assurer l'efficacité des communications et la compréhension mutuelle.

7. Lorsque ces groupes ne participent pas directement à l'intervention d'urgence (par exemple, lorsqu'ils aident à assurer la sécurité du périmètre), leurs responsables relèvent de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence.

GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

8. Ce groupe conseille le responsable de l'intervention en cas d'urgence en lui présentant les avantages et les inconvénients de chaque stratégie envisagée ainsi que les conséquences du plan d'action retenu.

9. Les membres de ce groupe ne sont pas déterminés à l'avance; ils sont choisis en fonction de leur savoir

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

expertise or experience depending on the needs in any given situation. The group may include:

- a) institution unit staff;
- b) regional staff;
- c) staff of institutional and community-based units;
- d) Citizen Advisory Committee members;
- e) law enforcement staff;
- f) emergency response and stress behaviour experts;
- g) staff having knowledge of computer operations; and
- h) members of the general public.

10. Group members should be able to use creativity and logic to solve problems. They deal with problems suggested by the crisis manager. When they have no specific tasks, members continually review all available data and prepare proposals.

11. This is a purely advisory group with no decision-making authority. The crisis manager is not obliged to accept any of its recommendations, and the group is not accountable for unsuccessful proposals.

EXECUTIVE ASSISTANT TO THE CRISIS MANAGER

12. The executive assistant reports to the crisis manager and is responsible for:

- a) ensuring that all command post activity is logged by a clerk using automated recording

-faire et de leur expérience, compte tenu des besoins dans une situation donnée. Ils peuvent être choisis parmi les personnes suivantes :

- a) le personnel de l'établissement;
- b) le personnel régional;
- c) le personnel d'autres établissements pénitentiaires ou communautaires;
- d) les membres du Comité consultatif de citoyens;
- e) le personnel chargé de l'application de la loi;
- f) des experts en intervention d'urgence et des spécialistes du stress;
- g) le personnel possédant une connaissance du fonctionnement des ordinateurs; et
- h) le grand public.

10. Les membres du groupe devraient être capables de faire preuve de créativité et de logique dans la résolution des problèmes. Ils doivent trouver des solutions aux problèmes que leur soumet le responsable de l'intervention en cas d'urgence. Lorsqu'ils n'ont pas de tâche précise à exécuter, ils examinent continuellement les données recueillies et formulent des propositions.

11. Il s'agit essentiellement d'un groupe de conseillers qui n'ont aucun pouvoir décisionnel. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence n'est pas obligé d'accepter leurs recommandations, et les membres du groupe ne peuvent être tenus responsables de l'échec d'une stratégie proposée.

ADJOINT ADMINISTRATIF DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

12. L'adjoint administratif relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il assume les fonctions suivantes :

- a) veiller à ce que toutes les opérations du poste de commandement soient enregistrées

equipment. A written log of unrecorded decisions and a guide to the location of recorded events must also be maintained;

- b) assisting the crisis manager in completing checklists and attending to items that do not require the direct attention of the crisis manager;
- c) providing progress reports to the regional or national crisis information centre;
- d) ensuring that the crisis manager has up-to-date information; and
- e) maintaining status boards of response activity.

COMMUNICATOR

13. The communicator reports to the crisis manager and is responsible for:

- a) ensuring that all communications equipment set out in Section IV, Chapter 3 "Communications — Methods and Process" is in place and working;
- b) maintaining communications between the command post and all areas of the institution;
- c) briefing the crisis manager on the current situation from routine and urgent reports received; and
- d) logging all communications to and from the command post.

par un commis à l'aide d'un matériel d'enregistrement automatique. Les décisions non enregistrées doivent être consignées dans un registre. Il faut aussi tenir un registre permettant de repérer les données enregistrées;

- b) aider le responsable de l'intervention en cas d'urgence à remplir les listes de contrôle et s'occuper des questions qui n'exigent pas l'attention particulière du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- c) présenter des rapports d'étape au Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale ou de l'Administration régionale;
- d) voir à ce que le responsable de l'intervention en cas d'urgence dispose de renseignements à jour;
- e) tenir à jour les tableaux de l'état de la situation qui indiquent les mesures prises.

AGENT DE COMMUNICATION

13. L'agent de communication relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Ses responsabilités sont les suivantes :

- a) veiller à ce que tout le matériel de communication décrit à la section IV, chapitre 3 («Communications — méthodes et processus») soit installé et fonctionne bien;
- b) assurer les communications entre le poste de commandement et les différents secteurs de l'établissement;
- c) informer le responsable de l'intervention en cas d'urgence de l'état de la situation après avoir pris connaissance des rapports périodiques et des rapports urgents;
- d) enregistrer toutes les communications en provenance du poste de commandement et celles qui lui sont destinées.

INTELLIGENCE OFFICER

14. The intelligence officer is responsible for collecting all information that bears on an emergency and the continued operations of the institution while the emergency is being resolved. The intelligence officer reports to the crisis manager on all matters that bear directly on emergencies and passes all information relating to the continued routine of the institution to the deputy crisis manager. The intelligence officer is responsible for:

- a) evaluating, collating, analyzing and distributing processed information to staff who can use it to help resolve an emergency;
- b) conducting interviews, interrogations and debriefings;
- c) researching files and electronic data bases for information pertaining to an emergency;
- d) liaising with other operational units and the intelligence units of supporting police and Canadian Armed Forces organizations;
- e) working with the external agencies who are supporting an emergency response on any legally authorized interception activity;
- f) collecting and securing all logs following the resolution of an emergency; during prolonged emergencies, collecting and securing logs every twelve hours;
- g) preserving all evidence gathered during and after an emergency; and
- h) preparing reports about intelligence activities during the emergency.

AGENT DE RENSEIGNEMENTS

14. L'agent de renseignements est chargé de recueillir tous les renseignements qui se rapportent à la situation d'urgence et à la poursuite des activités de l'établissement durant l'intervention d'urgence. Il fait rapport au responsable de l'intervention en cas d'urgence sur toutes les questions qui concernent directement la situation d'urgence et transmet à son adjoint tous les renseignements qui se rapportent aux activités courantes de l'établissement. Il assume les fonctions suivantes :

- a) évaluer et analyser l'information traitée, et la diffuser aux employés à qui elle peut être utile pour résoudre la situation d'urgence;
- b) mener des entrevues, des séances d'interrogation et des séances de comptes rendus;
- c) effectuer des recherches dans les dossiers et les bases de données pour trouver des renseignements utiles afin de résoudre la situation d'urgence;
- d) demeurer en liaison avec les autres unités opérationnelles et les services de renseignements de la police et des Forces armées;
- e) collaborer avec les organismes externes autorisés à intercepter des messages dans le cadre de l'intervention d'urgence;
- f) rassembler les registres et les mettre en lieu sûr lorsque la situation d'urgence est résolue; si une telle situation se prolonge, les rassembler et les mettre en lieu sûr toutes les 12 heures;
- g) conserver tous les éléments de preuve recueillis durant et après la situation d'urgence;
- h) établir des rapports sur l'activité de collecte de renseignements durant la situation d'urgence.

ON-SCENE CONTROLLER

15. The on-scene controller reports to the crisis manager and represents the crisis manager at the emergency site. The officer is responsible for supervising the containment group, which ensures that unauthorized persons do not enter the emergency site. An experienced senior correctional officer may have to take this role in the initial stages of an emergency. Normally, this position should be filled by a senior member of an Emergency Response Team as soon as possible.

The on-scene controller is responsible for:

- a) deploying staff to contain and isolate the incident;
- b) controlling all entries and exits to and from the "inner zone" of the emergency;
- c) ensuring that inmates and all staff leaving the inner zone, except negotiators are debriefed and interrogated by the intelligence officer; negotiators are first seen by the crisis manager;
- d) cooperating with the Emergency Response Team leader to ensure that all activities are well coordinated;
- e) regularly briefing the crisis manager and suggesting strategies for dealing with the situation; and
- f) ensuring that containment group members are briefed on their duties.

NEGOTIATORS

16. Negotiators normally operate as a team. One, the active negotiator, deals directly with the inmate or

CONTRÔLEUR SUR PLACE

15. Le contrôleur sur place relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence et le représente sur le lieu de l'incident. Il est chargé de superviser le groupe d'intervention initiale, qui veille à ce que les personnes non autorisées ne pénètrent pas dans la zone interne. Durant les premières étapes de l'intervention d'urgence, il est possible que ce rôle doive être assumé par un agent de correction expérimenté d'un niveau supérieur. Normalement, un membre supérieur de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence doit prendre la relève le plus tôt possible.

Le contrôleur sur place assume les fonctions suivantes :

- a) déployer du personnel chargé de circonscrire et d'isoler le lieu de l'incident;
- b) contrôler toutes les entrées dans la zone interne et les sorties de cette zone;
- c) veiller à ce que les détenus et les employés qui quittent la zone interne, sauf les négociateurs, soient interrogés par l'agent de renseignements et donnent un compte rendu; les négociateurs sont d'abord interrogés par le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- d) collaborer avec le chef de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence pour assurer la coordination des activités;
- e) communiquer régulièrement de l'information au responsable de l'intervention en cas d'urgence et proposer des stratégies visant à résoudre la situation;
- f) s'assurer que les membres du groupe d'intervention initiale reçoivent toute l'information nécessaire sur les tâches qu'ils doivent remplir.

NÉGOCIATEURS

16. Les négociateurs travaillent généralement en équipe. Le négociateur principal traite directement avec

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

inmate representatives, while the other, the monitor, helps the active negotiator plan strategy and gives feedback to the active negotiator on his or her performance. The team performs an intermediary role and has no authority in emergencies. An institution may have more than one negotiating team.

17. Negotiators shall normally be Service members selected in accordance with Chapter 5.1 of this Section, "Hostage-Taking." They are primarily used in hostage-taking incidents but may also be used in other institutional emergencies. Training requirements for negotiators are set out in Section III, Chapter 11 "Training."

18. The negotiating team reports to the crisis manager and is responsible for:

- a) managing the indirect dialogue between the crisis manager and the inmate concerned;
- b) conveying the inmate's demands to the crisis manager and returning the crisis manager's decision to the inmate;
- c) passing any relevant information gleaned through negotiations to the intelligence officer; and
- d) maintaining a record of negotiations.

EMERGENCY RESPONSE TEAM LEADER

19. The Emergency Response Team leader reports to the crisis manager and is responsible for:

- a) assessing the emergency and developing plans to resolve it;

le détenu ou les représentants des détenus, alors que le négociateur adjoint aide le négociateur principal à établir une stratégie et lui formule des commentaires sur la façon dont il remplit son rôle. Les négociateurs jouent un rôle d'intermédiaire et n'ont aucun pouvoir dans les situations d'urgence. Un établissement peut avoir plus d'une équipe de négociateurs.

17. Les négociateurs doivent normalement être des membres du Service et être choisis suivant les instructions données au chapitre 5 de la présente section (voir la partie 5.1 portant sur les prises d'otages). Ils sont surtout utiles lorsqu'il y a une prise d'otages, mais peuvent aussi être appelés à intervenir dans d'autres situations d'urgence. Les exigences en matière de formation à leur égard sont décrites au chapitre 11 de la section III intitulé «Formation».

18. L'équipe de négociation relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Elle assume les fonctions suivantes :

- a) servir d'intermédiaire dans les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et le détenu visé;
- b) transmettre au responsable de l'intervention en cas d'urgence les revendications du détenu et communiquer à ce dernier la décision prise par le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- c) transmettre à l'agent de renseignements l'information pertinente recueillie au cours des négociations;
- d) tenir un registre des négociations.

CHEF DE L'ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

19. Le chef de l'EPIU relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il assume les fonctions suivantes :

- a) évaluer la situation d'urgence et établir des plans d'action pour y remédier;

- b) briefing the crisis manager on plans to deploy team members;
- c) advising the crisis manager on available options and their relative merits;
- d) briefing team members on decisions made by the crisis manager, so that any team member can replace the team leader if he or she is incapacitated;
- e) issuing operational instructions so that all members are fully aware of their role in the mission,
- f) briefing the on-scene controller of any plans.

DEPUTY CRISIS MANAGER

20. The deputy crisis manager shall:

- a) ensure that all personnel and material resources required by the crisis manager to deal with the emergency are provided; and
- b) ensure that all areas of the institution that are not directly involved in the emergency situation, continue to operate safely, without complicating the emergency.

21. This officer reports to the crisis manager, and is responsible for supervising:

- a) technical support;
- b) administrative support;
- c) medical support;

- b) donner de l'information au responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les plans de déploiement des membres de l'équipe;
- c) conseiller le responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les différentes solutions possibles en lui indiquant les avantages relatifs de chacune;
- d) communiquer de l'information aux membres de l'équipe sur les décisions prises par le responsable de l'intervention en cas d'urgence, de sorte que n'importe lequel d'entre eux puisse remplacer le chef d'équipe si ce dernier est dans l'impossibilité de remplir ses fonctions;
- e) donner des directives opérationnelles pour que tous les membres comprennent bien leur rôle;
- f) informer le contrôleur sur place des plans établis.

ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

20. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence doit :

- a) veiller à ce que toutes les ressources humaines et matérielles dont a besoin le responsable de l'intervention en cas d'urgence lui soient fournies;
- b) veiller à ce que tous les secteurs de l'établissement qui ne sont pas directement touchés par la situation d'urgence puissent poursuivre leurs activités en toute sécurité, sans nuire aux opérations d'urgence.

21. Cet agent relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence et supervise le personnel des unités suivantes :

- a) soutien technique;
- b) soutien administratif;
- c) soutien médical;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) institutional security;
- e) public information; and
- f) personnel and family assistance.

22. The deputy crisis manager is also responsible for:

- a) appraising the resources required to resolve the emergency and making routine decisions related to their provision;
- b) determining which operations are necessary or feasible in the areas not affected by the emergency;
- c) ensuring that the crisis manager is informed of any necessary matters relating to the incident; and
- d) being prepared to take over as interim crisis manager if required.

PERSONNEL RESOURCE CONTROL OFFICER

23. The personnel resource control officer shall report to the deputy crisis manager and is responsible for:

- a) directing a personnel control unit to:
 - i) maintain records of staff attendance and hours worked;
 - ii) maintain records of work locations;
 - iii) help develop duty rosters; and
 - iv) establish the location of any contract staff and verify their availability;
- b) briefing staff members on the status of the emergency at the direction of the deputy crisis manager; and

- d) sécurité de l'établissement;
- e) information du public;
- f) aide aux employés et à leur famille.

22. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence assume aussi les fonctions suivantes :

- a) évaluer les ressources nécessaires pour résoudre la situation d'urgence et prendre les décisions qui s'imposent pour obtenir ces ressources;
- b) déterminer lesquelles des opérations normales doivent ou peuvent être effectuées dans les secteurs non touchés par la situation d'urgence;
- c) veiller à ce que le responsable de l'intervention en cas d'urgence soit informé de toutes les questions relatives à la situation d'urgence;
- d) être prêt à remplacer le responsable de l'intervention en cas d'urgence au besoin.

AGENT DU CONTRÔLE DU PERSONNEL

23. L'agent du contrôle du personnel relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il assume les fonctions suivantes :

- a) diriger une unité de contrôle du personnel chargée de :
 - i) tenir des registres des présences et des heures travaillées;
 - ii) tenir des registres des lieux de travail;
 - iii) participer à l'établissement des tableaux de service;
 - iv) déterminer où se trouvent les employés contractuels et vérifier s'ils sont disponibles;
- b) informer les employés de l'état de la situation, selon les directives de l'adjoint du

- c) ensuring that all work location records are fully secured at the end of the emergency.

OFFICER IN CHARGE OF THE TECHNICAL SUPPORT UNIT

24. The officer in charge of the Technical Support Unit reports to the deputy crisis manager and advises the crisis manager on any of the following technical matters that affect strategy:

- a) electrical;
- b) plumbing;
- c) engineering;
- d) transportation;
- e) communication;
- f) food services;
- g) fire-fighting; and
- h) clothing and laundry services.

25. This officer will coordinate a technical support unit responsible for providing all the services outlined above. The unit will plan for alternate resources, services and accommodations if normal services become unavailable during an emergency.

OFFICER IN CHARGE OF ADMINISTRATIVE SUPPORT UNIT

26. The officer in charge of the Administrative Support Unit will coordinate a unit responsible for providing the crisis manager and the deputy crisis manager with the following services:

- a) clerical support including typing and document retrieval;

responsable de l'intervention en cas d'urgence;

- c) veiller à ce que tous les registres des lieux de travail soient mis en lieu sûr lorsque les opérations d'urgence sont terminées.

AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN TECHNIQUE

24. L'agent responsable de l'unité de soutien technique relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il donne des conseils au responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les aspects techniques influant sur la stratégie, c'est-à-dire :

- a) le système électrique;
- b) la plomberie;
- c) les services d'ingénierie;
- d) le transport;
- e) les communications;
- f) les services alimentaires;
- g) la lutte contre les incendies;
- h) les services vestimentaires et les services de buanderie.

25. Cet agent coordonne le travail d'une unité de soutien technique chargée de fournir tous les services susmentionnés et de prévoir des solutions de rechange lorsque les services offerts en temps normal ne peuvent être assurés durant une situation d'urgence.

AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

26. Cet agent coordonne le travail d'une unité chargée de fournir les services suivants au responsable de l'intervention en cas d'urgence et à son adjoint :

- a) effectuer le travail de bureau, notamment la dactylographie et la recherche documentaire;

- b) operating the institutional switchboard and ensuring proper control, as set out in Section IV, Chapter 3 "Communications — Methods and Process;" and
- c) recording events.

**OFFICER IN CHARGE OF MEDICAL
SUPPORT UNIT**

27. The officer in charge of the Medical Support Unit reports to the deputy crisis manager and is responsible for coordinating the medical support unit. The unit must:

- a) advise the crisis manager on the health and stability of staff members and others who are helping to resolve the emergency;
- b) advise the crisis manager on the health and stability of the hostage(s) and hostage-taker(s) in a hostage-taking;
- c) advise the crisis manager on the effects of essential medication and diet of hostage(s) and hostage taker(s);
- d) advise the crisis manager on the health and stability of negotiators and inmate leaders;
- e) ensure that all persons injured in the institution receive medical treatment;
- f) operate the institutional health care centre;

- b) assurer le service du standard téléphonique et en assurer le contrôle, suivant les procédures décrites au chapitre 3 de la section IV, intitulé «Communications — méthodes et processus»;
- c) consigner les événements.

**AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE
SOUTIEN MÉDICAL**

27. Cet agent relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il est chargé de coordonner le travail de l'unité de soutien médical, dont les fonctions sont les suivantes :

- a) conseiller le responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les moyens à prendre pour préserver la santé et la stabilité émotionnelle des membres du personnel et des autres personnes qui participent à l'intervention d'urgence;
- b) dans le cas d'une prise d'otages, conseiller le responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les moyens à prendre pour préserver la santé et la stabilité émotionnelle des otages et des auteurs de la prise d'otages;
- c) informer le responsable de l'intervention en cas d'urgence des conséquences qui résulteraient du fait de priver les otages et les auteurs de la prise d'otages des médicaments et des vivres qui leur sont essentiels;
- d) conseiller le responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les moyens à prendre pour préserver la santé et la stabilité émotionnelle des négociateurs et des chefs des détenus;
- e) veiller à ce que toutes les personnes blessées dans l'établissement reçoivent les soins médicaux nécessaires;
- f) assurer le fonctionnement du centre de santé de l'établissement;

- g) ensure the availability of ambulance services;
- h) maintain contact with outside hospitals ensuring that they are aware of possible demands for medical support;
- i) provide health care advice to or about all persons involved in the resolution of the emergency;
- j) provide advice about any epidemic, contagious disease or illness within the institution that might create an emergency;
- k) maintain contact with public health authorities so they can help control outbreaks of contagious disease; and
- l) provide preventive medicine advice during clean-up after emergencies, especially natural disasters such as floods and earthquakes.

- g) voir à ce que des services d'ambulance soient disponibles;
- h) demeurer en communication avec les hôpitaux afin de pouvoir compter sur un soutien médical si la situation s'aggravait;
- i) donner des conseils en matière de santé aux personnes qui participent à l'intervention d'urgence ou à leur entourage;
- j) donner des conseils en cas de maladie épidémique ou contagieuse pouvant engendrer une situation d'urgence dans l'établissement;
- k) demeurer en contact avec les autorités de la santé publique afin qu'elles puissent aider à prévenir les urgences épidémiologiques de maladies contagieuses dans l'établissement;
- l) fournir des conseils médicaux de nature préventive durant l'opération de nettoyage qui suit une situation d'urgence, en particulier dans le cas d'une catastrophe naturelle comme une inondation ou un tremblement de terre.

OFFICER IN CHARGE OF INSTITUTIONAL SECURITY

28. The officer in charge of institutional security reports to the deputy crisis manager and is responsible for:

- a) maintaining custody and secure control of the parts of the institution not directly involved in the emergency;
- b) maintaining control of all armouries, including properly controlling, issuing, receiving and recording weapons, ammunition, chemical agents and security equipment;
- c) ensuring that staff are available to control vital areas and help resolve the emergency; and
- d) ensuring that counts are taken, inmate movement is controlled, static security is

AGENT RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

28. Cet agent relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence; il assume les fonctions suivantes :

- a) assurer la garde et le contrôle des détenus dans les secteurs de l'établissement qui ne sont pas directement touchés par la situation d'urgence;
- b) exercer un contrôle sur les dépôts d'armes et, notamment, sur la distribution, la réception et l'enregistrement des armes, des munitions, des agents chimiques et du matériel de sécurité;
- c) veiller à ce que des employés soient disponibles pour contrôler les points vitaux et aider à résoudre la situation d'urgence;
- d) s'assurer que des dénombrements sont effectués, que les déplacements des détenus

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

maintained, inmate escorts take place (as required), security staff are deployed to the best advantage, contact with external agencies is maintained and high-level security of the perimeter is maintained.

MEDIA RELATIONS OFFICER

29. The media relations officer reports to the deputy crisis manager. The crisis manager may appoint a member of the institution staff or a regional communications officer to fill this position. If a regional officer is chosen, that officer becomes a member of this unit's staff, working under the direction of the crisis manager and the deputy manager.

The media relations officer is responsible for:

- a) dealing with reporters covering the emergency;
- b) preparing news releases in consultation with staff at the regional and national crisis information centres, and authorizing their release after approval by the crisis manager;
- c) ensuring that a media centre is set up and operated;
- d) briefing reporters on risks to their safety and security;
- e) developing strategies for releasing information and advising the deputy crisis manager of the advantages and disadvantages of available options;

sont contrôlés, que la sécurité statique est assurée, que des agents accompagnateurs sont disponibles (s'il y a lieu), que le personnel de sécurité est déployé de façon optimale, que la liaison avec les organismes externes est maintenue et qu'un niveau élevé de sécurité est assuré à l'intérieur du périmètre.

AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

29. Cet agent relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut nommer à ce poste un membre du personnel de l'établissement ou un agent de communication régional. Si un agent régional est choisi, il devient un membre du personnel de l'unité et travaille sous la direction du responsable de l'intervention en cas d'urgence et de son adjoint.

L'agent des relations avec les médias assume les fonctions suivantes :

- a) rencontrer les journalistes qui couvrent l'événement;
- b) rédiger des communiqués en consultation avec le personnel des centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale et de l'Administration régionale et autoriser leur diffusion après que le responsable de l'intervention en cas d'urgence les a approuvés;
- c) veiller à ce qu'un centre des médias soit mis sur pied;
- d) informer les journalistes des dangers auxquels ils sont exposés;
- e) établir des stratégies pour la diffusion de l'information et renseigner l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les avantages et les inconvénients de chaque solution envisagée;

- f) responding to requests for information from other agencies, and briefing them on criteria for releasing information;
- g) coordinating news releases with other agencies involved to ensure that they are accurate and consistent;
- h) ensuring that the deputy crisis manager and personnel resource control officer know about news releases so they can brief staff before or during their release to the media; and
- i) checking media reports for accuracy and refuting inaccurate reports to control rumours.

OFFICER IN CHARGE OF PERSONNEL AND FAMILY ASSISTANCE UNIT

30. The officer in charge of personnel and family assistance reports to the deputy crisis manager and is responsible for:

- a) providing necessary assistance to victims, their families, and staff members, during and immediately following an emergency;
- b) establishing a family assistance centre, as described in Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing;"
- c) using the Critical Incident Stress Debriefing process, described in Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing;"
- d) helping families cope with the unusual behaviour of hostages;

- f) répondre aux demandes de renseignements des autres organismes et les informer des critères relatifs à la diffusion de l'information;
- g) coordonner le travail de rédaction des communiqués avec les autres organismes afin que l'information transmise soit exacte et cohérente;
- h) s'assurer que l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence et l'agent du contrôle du personnel connaissent le contenu des communiqués afin qu'ils puissent transmettre l'information au personnel avant que celle-ci ne soit communiquée aux médias, ou en même temps;
- i) s'assurer que les reportages ne renferment pas d'inexactitudes et réfuter les déclarations erronées afin d'empêcher les rumeurs non fondées de se répandre.

AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DES FAMILLES

30. Cet agent relève de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence; il assume les fonctions suivantes :

- a) apporter l'aide nécessaire aux victimes, aux membres de leur famille et aux employés durant et immédiatement après la situation d'urgence;
- b) mettre sur pied un centre de soutien des familles, suivant les indications données au chapitre 8 de la section III intitulé «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave»;
- c) voir à ce que des séances d'aide après un stress dû à un événement grave soient organisées, suivant les indications données au chapitre 8 de la section III, «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave»;
- d) aider les familles des otages à faire face au comportement inhabituel de ces derniers après leur libération;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- e) helping families deal with fears and anxieties;
- f) informing families and persons involved in emergencies, especially hostages of new developments in the situation;
- g) notifying next-of-kin and immediate family members of a serious injury or death as tactfully as possible, before the facts are made public;
- h) giving the crisis manager, through the intelligence officer, pertinent information about staff within the limits of confidentiality set by staff and their families; and
- i) providing appropriate support and assistance to the families of inmates, especially hostage-takers.

UNIT ORGANIZATION

31. The staffing requirements for the Crisis Management Model will vary according to the nature and expected duration of the crisis and the size of the institution. It may not be practical to involve all of the staff required to fill each position individually, so some tasks may be integrated. See Section VI of these guidelines.

32. Each generic position and unit description in the Crisis Management Model can be expanded if the needs of the site or the emergency dictate. The descriptions must be distributed to each person officially designated or assigned to perform a task. Sections V and VI of these guidelines contain the generic contingency plans, including the post descriptions for each member of the Crisis Management Team, and each task in the various operational units.

- e) aider les familles à surmonter leurs craintes et leur anxiété;
- f) informer les familles et les personnes mêlées aux événements, en particulier les otages, de l'évolution de la situation;
- g) prévenir, en faisant preuve de tact, le plus proche parent et les membres de la famille immédiate lorsqu'une personne a subi des blessures graves ou est décédée, avant que les faits ne soient rendus publics;
- h) communiquer au responsable de l'intervention en cas d'urgence, par l'intermédiaire de l'agent de renseignements, toute information utile au sujet des employés, en respectant les limites fixées par les employés et les membres de leur famille sur le plan de la confidentialité;
- i) apporter un soutien approprié aux familles des détenus, en particulier à celles des auteurs de la prise d'otages.

ORGANISATION DE L'UNITÉ

31. Le nombre de postes à combler au moment de la mise en œuvre du modèle de gestion des situations d'urgence sera plus ou moins élevé selon la nature et la durée prévue de la situation d'urgence, et selon la taille de l'établissement. Il se peut qu'il ne soit pas utile de faire appel à tous les employés qui seraient nécessaires pour combler tous les postes prévus dans le modèle et qu'il soit plus approprié d'intégrer certaines fonctions. Voir à ce sujet la section VI.

32. Il pourra s'avérer nécessaire, selon les besoins de l'établissement ou de la situation, d'ajouter des postes et des fonctions qui ne sont pas prévus dans le modèle de gestion des situations d'urgence. Les descriptions de poste doivent être distribuées aux personnes officiellement désignées ou nommées pour exécuter les tâches. Les sections V et VI décrivent les plans d'urgence généraux qui comprennent, notamment, une description du poste de chaque membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence et de chaque fonction des différentes unités opérationnelles.

CHAPTER 2.3

The Crisis

Management Model -

Community Crisis

CHAPITRE 2.3

Modèle de gestion de

crise en collectivité

THE CRISIS MANAGEMENT MODEL — COMMUNITY CRISIS

GENERAL

1. The crisis management model is a temporary reorganization of the unit hierarchy. It ensures that all resources have free access to each other so they can control and resolve emergencies while retaining control of the rest of the institution to prevent the emergency from spreading or other emergencies from developing. The model meets communication, control and decision-making needs in extraordinary circumstances.

APPLICATION

2. The model shall be the normal organizational structure used in emergencies in a community unit. All of the functions in the model must be provided. However, district directors may adapt the model to accommodate unusual local conditions, and some of the positions can be combined. The position of media relations officer shall not be combined with any other position because effective and forthright communication with the media is one of the key elements of crisis control.

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE — CRISE DANS LA COLLECTIVITÉ

GÉNÉRALITÉS

1. Le modèle de gestion des situations d'urgence est une réorganisation temporaire de la hiérarchie d'une unité. Ce modèle permet de s'assurer que toutes les ressources nécessaires ont accès l'une à l'autre pour faire face à la situation d'urgence et y remédier tout en continuant d'exercer un contrôle sur les opérations des secteurs non touchés de l'établissement. Il permet aussi d'éviter une aggravation de la situation et d'autres crises consécutives à la situation de crise initiale. Le modèle a pour but de répondre aux besoins particuliers en matière de communication, de contrôle et de prise de décisions qu'entraînent les situations inhabituelles.

APPLICATION

2. Dans les situations d'urgence, les établissements communautaires doivent avoir recours à la structure organisationnelle prévue dans le modèle. Toutes les fonctions qui y sont indiquées doivent être offertes. Cependant, les directeurs de district pourront adapter le modèle, s'ils le jugent nécessaire, pour tenir compte de conditions propres à leur district et combiner certains postes. Toutefois, le poste d'agent des relations avec les médias ne doit pas être intégré à un autre poste, car une communication efficace et franche avec les médias est un des éléments clés de la maîtrise d'une situation d'urgence.

CRISIS MANAGEMENT TEAM:

CRISIS MANAGER

3. It is preferred that the district director fill this position, depending on the size of the district and the nature of the emergency. The district director (with the approval of the region's deputy commissioner), may decide that this position should be filled by the area manager or the officer in charge of the Parole Unit. In their absence, it will be filled by the person acting in that capacity, or another person designated by the district director. Any person filling this position must have been trained as a crisis manager.

4. The crisis manager is responsible for overall management of the emergency and shall delegate responsibilities to other members of the crisis management team as necessary. The crisis manager shall be authorized to call on the necessary resources in keeping with existing policy.

5. The crisis manager is responsible for:

- a) reporting, as specified in Commissioner's Directive 620, "Reporting and Recording of Security Information;"
- b) assembling and deploying the crisis management team as quickly as possible;
- c) implementing the contingency plan with any modifications necessary to deal with the emergency;
- d) informing managers within the district as well as regional and national headquarters about the emergency; and

ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE :

RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

3. Il est préférable que ce soit le directeur de district qui occupe ce poste, si ce choix est justifié compte tenu de la taille du district et de la nature de la situation d'urgence. Le directeur de district (avec l'approbation du sous-commissaire régional) peut décider d'affecter à ce poste le responsable de secteur ou le responsable du bureau de libération conditionnelle. En leur absence, le poste sera occupé par la personne qui exerce leurs fonctions, ou une autre personne désignée par le directeur de district. La personne affectée à ce poste doit avoir reçu une formation en gestion des situations d'urgence.

4. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence est chargé de gérer tous les aspects de la situation d'urgence et il peut déléguer des responsabilités à d'autres membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence, s'il le juge nécessaire. Il est autorisé à demander les ressources nécessaires, conformément à la politique établie.

5. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence assume les fonctions suivantes :

- a) faire rapport, conformément à la Directive du Commissaire n° 620 intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité»;
- b) rassembler et déployer les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence aussi rapidement que possible;
- c) mettre en œuvre le plan d'urgence, après y avoir apporté les modifications nécessaires selon les circonstances;
- d) informer les gestionnaires du district ainsi que les administrations centrale et régionale qu'il y a une situation d'urgence;

- e) informing all members of the operational unit on the status of the emergency.

PRIMARY EXTERNAL AGENCY

6. The primary external agency available to support the crisis manager is the police agency with jurisdiction in the immediate area. Details on support and how to acquire it are contained in Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency With Primary Jurisdiction."

RESEARCH AND ADVISORY GROUP

7. This group advises the crisis manager on the advantages and disadvantages of various strategies to resolve the emergency and the consequences of any chosen course of action.

8. Because communication with the public is vital in community-based emergency situations, the group should be responsible for:

- a) developing messages, question-and-answer packages and media releases;
- b) assessing the values and attitudes of the community where the emergency is occurring and determining public reaction; and
- c) reviewing media coverage of the situation, assessing its accuracy and objectivity, and making recommendations and suggesting appropriate alternative courses of action.

9. The group has no fixed membership and its members may be chosen from different areas of expertise or experience, depending on the needs of the

- e) informer tous les membres de l'unité opérationnelle de l'état de la situation.

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES

6. L'organisme externe chargé d'aider le responsable de l'intervention en cas d'urgence est le service de police qui a compétence pour intervenir dans le secteur immédiat. Le chapitre 3 de la section III, intitulé «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première», indique le soutien qui peut être fourni par cet organisme et les procédures à suivre pour faire appel à ses services.

GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

7. Ce groupe conseille le responsable de l'intervention en cas d'urgence en lui présentant les avantages et les inconvénients des diverses stratégies envisagées ainsi que les conséquences du plan d'action retenu.

8. Lorsqu'une situation d'urgence se produit dans un établissement communautaire, la communication avec le public est primordiale. Par conséquent, le groupe de recherche et de consultation doit remplir les fonctions suivantes :

- a) rédiger des messages, des listes de questions et réponses et des communiqués;
- b) analyser les valeurs et attitudes observées dans la collectivité où l'incident survient et décrire la réaction du public;
- c) examiner la couverture médiatique des événements, évaluer l'exactitude et l'objectivité de l'information, formuler des recommandations et proposer des solutions de rechange.

9. Les membres de ce groupe ne sont pas nommés à l'avance; ils sont choisis en fonction de leur savoir-faire et de leur expérience, selon les besoins dans une situation donnée. Ils devraient être capables de faire

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

situation. The members should be able to use creativity and logic to solve problems. The group may include:

- a) parole office staff;
- b) district staff;
- c) regional staff;
- d) Citizen Advisory Committee members;
- e) staff of other units, institutional and community-based; and
- f) members of the general public who have previously shown interest in the unit's operations.

10. This is a purely advisory group with no decision-making authority. The crisis manager is not obliged to accept any of its recommendations nor is the group accountable for unsuccessful proposals.

COMMUNICATOR

11. The communicator reports to the crisis manager and is responsible for:

- a) maintaining a log of all activity related to the emergency;
- b) helping complete any checklists pertaining to the emergency;
- c) providing routine reports to the district and the region;
- d) maintaining communications between the crisis manager and all members of the crisis management team; and
- e) briefing the crisis manager.

preuve de créativité et de logique pour résoudre les problèmes. Ils peuvent être choisis parmi les personnes suivantes :

- a) le personnel du bureau de libération conditionnelle;
- b) le personnel du district;
- c) le personnel régional;
- d) les membres du Comité consultatif de citoyens;
- e) le personnel d'autres unités et d'autres établissements pénitentiaires ou communautaires;
- f) les membres du grand public qui ont manifesté de l'intérêt envers les activités de l'unité par le passé.

10. Il s'agit essentiellement d'un groupe de conseillers qui n'a aucun pouvoir décisionnel. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence n'est pas obligé d'accepter leurs recommandations, et les membres du groupe ne peuvent être tenus responsables de l'échec d'une stratégie qu'ils ont proposée.

AGENT DE COMMUNICATION

11. L'agent de communication relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il assume les fonctions suivantes :

- a) consigner toutes les activités reliées à la situation d'urgence;
- b) aider les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence à remplir les listes de contrôle;
- c) transmettre des rapports périodiques aux gestionnaires du district et de la région;
- d) assurer les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et tous les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- e) communiquer de l'information au responsable de l'intervention en cas d'urgence.

INTELLIGENCE OFFICER

12. The intelligence officer is responsible for collecting all information that bears on an emergency and the continued operations of the unit while the emergency is being resolved. The intelligence officer shall be responsible for:

- a) collecting, evaluating, collating, analyzing and distributing processed information to staff who can use it to help resolve an emergency;
- b) researching files and electronic data bases for information pertaining to an emergency;
- c) conducting interviews, briefings and debriefings;
- d) liaising with other operational units and police agencies;
- e) collecting and securing all logs following the resolution of an emergency;
- f) preserving evidence gathered during the emergency; and
- g) preparing a report on intelligence activities during the emergency.

MEDIA RELATIONS OFFICER

13. The media relations officer reports to the crisis manager, and may be a staff member or a regional communications officer. If a regional officer is chosen, that officer becomes a member of the unit's staff, working under the direction of the crisis manager.

The media relations officer is responsible for:

- a) dealing with reporters covering the emergency;

AGENT DE RENSEIGNEMENTS

12. L'agent de renseignements est chargé de recueillir tous les renseignements qui se rapportent à la situation d'urgence et à la poursuite des activités de l'établissement durant l'intervention d'urgence. Il assume les fonctions suivantes :

- a) rassembler, évaluer, rassembler et analyser l'information traitée, et la diffuser aux employés à qui elle peut être utile pour résoudre la situation d'urgence;
- b) effectuer des recherches dans les dossiers et les bases de données pour trouver des renseignements relatifs à la situation d'urgence;
- c) organiser des entrevues, des séances d'information et des séances de comptes rendus;
- d) demeurer en liaison avec les autres unités opérationnelles et les services de police;
- e) rassembler et mettre en lieu sûr les registres lorsque la situation d'urgence a été résolue;
- f) conserver tous les éléments de preuve recueillis durant la situation d'urgence;
- g) établir un rapport sur l'activité de collecte de renseignements durant la situation d'urgence.

AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

13. Cet agent relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Le poste peut être occupé par un membre du personnel ou un agent de communication régional. Si un agent régional est choisi, il devient un membre du personnel de l'unité et travaille sous la direction du responsable de l'intervention en cas d'urgence.

L'agent des relations avec les médias assume les fonctions suivantes :

- a) rencontrer les journalistes qui couvrent l'événement;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- b) preparing news releases in consultation with information staff at regional and national headquarters, and authorizing their release after approval by the crisis manager;
 - c) developing a media relations plan that may include operating a media centre, providing necessary background information, developing a schedule for regular media communication, setting out the method of initial contactor response to the media, and ensuring that the public is informed about action being taken;
 - d) advising the crisis manager of the best methods of releasing information;
 - e) responding to information requests from other agencies, and briefing them on criteria for releasing information;
 - f) coordinating news releases with other agencies involved to ensure that they are accurate and consistent;
 - g) informing all staff with briefing responsibilities about news releases so that staff can be briefed before release to the media if possible, or during release, if necessary;
 - h) collecting media reports, checking them for accuracy and refuting inaccurate reports to control rumours; and
 - i) collecting media reports, and briefing the crisis manager on the effectiveness of the communications plan.
- b) rédiger des communiqués en consultation avec des agents d'information de l'Administration centrale et de l'Administration régionale, et autoriser leur diffusion après que le responsable de l'intervention en cas d'urgence les a approuvés;
 - c) établir un plan relatif aux relations avec les médias pouvant prévoir les étapes suivantes : établir un centre des médias, fournir l'information de base nécessaire, prévoir des communications régulières avec les médias et établir un calendrier à cette fin, déterminer la façon d'établir les premiers contacts avec les médias et veiller à ce que le public soit informé des mesures prises;
 - d) informer le responsable de l'intervention en cas d'urgence des méthodes les plus appropriées pour la diffusion de l'information;
 - e) répondre aux demandes de renseignements des autres organismes et les informer des critères relatifs à la diffusion de l'information;
 - f) coordonner le travail de rédaction des communiqués avec les autres organismes concernés afin que l'information transmise soit exacte et cohérente;
 - g) informer tous les employés responsables de la diffusion de l'information du contenu des communiqués, afin qu'ils puissent transmettre l'information au personnel avant qu'elle ne soit diffusée par les médias, ou en même temps;
 - h) s'assurer que les reportages ne renferment pas d'inexactitudes et réfuter les déclarations erronées afin d'empêcher les rumeurs non fondées de se répandre;
 - i) rassembler les reportages et informer le responsable de l'intervention en cas d'urgence du degré d'efficacité du plan de communication.

DEPUTY CRISIS MANAGER

14. The deputy crisis manager shall ensure that all resources required by the crisis manager are provided. This officer shall also ensure that the rest of the unit continues to operate in a safe, effective manner. This will help make a smooth transition to normal operations following resolution of the emergency.

UNIT ORGANIZATION

15. The crisis management model for community-based emergencies is designed to react to problems that arise from an unusual event during delivery of programs, application of regulations or interpretation of policy. Other types of emergencies such as hostage-taking or fire, may occur but the police force or fire department having primary jurisdiction is responsible for managing the active phase of such emergencies. Community corrections units must communicate with the appropriate agency, as outlined in Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency With Primary Jurisdiction."

16. Staffing requirements for the positions set out in the crisis management model will vary according to the nature and expected duration of the crisis and the size of the unit. It may not be practical to fill each position individually, so some tasks may be integrated.

17. Post descriptions must be prepared for each task shown in the crisis management model. The descriptions shall be included as annexes in the contingency plan, and shall be readily available to the staff assigned to the specific tasks. Sections V and VI of these guidelines contain information on contingency plans for institutions and parole offices. These include

ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

14. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence doit veiller à ce que toutes les ressources dont a besoin le responsable de l'intervention en cas d'urgence lui soient fournies. Il doit aussi s'assurer que les autres secteurs de l'établissement poursuivent leurs activités avec efficacité et en toute sécurité, de façon à faciliter la reprise des activités normales lorsque la situation d'urgence sera résolue.

ORGANISATION DE L'UNITÉ

15. Le modèle de gestion des situations d'urgence applicable dans les établissements communautaires a pour but d'aider le personnel à résoudre les problèmes qui découlent d'événements inhabituels survenant pendant l'exécution des programmes, l'application des règlements et l'interprétation de la politique. Dans certaines situations d'urgence, comme les prises d'otages et les incendies, il appartient au service de police ou au service des incendies du secteur d'intervenir et de maîtriser la situation. Les établissements communautaires doivent communiquer avec l'organisme compétent, comme il est indiqué au chapitre 3 de la section III, «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première».

16. Le nombre de postes à combler au moment de la mise en œuvre du modèle de gestion des situations d'urgence sera plus ou moins élevé, selon la nature et la durée prévue de la situation d'urgence et selon la taille de l'unité. Il se peut qu'il ne soit pas utile de combler tous les postes prévus dans le modèle et qu'il soit plus approprié d'intégrer certaines fonctions.

17. Une description de poste doit être préparée pour chaque poste prévu dans le modèle de gestion des situations d'urgence. Les descriptions doivent être annexées au plan d'urgence, et les employés affectés à ces postes doivent pouvoir les obtenir facilement. Les sections V et VI du présent guide donnent des renseignements sur les plans d'urgence des

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

the preparation of post descriptions for each member of the crisis management team.

établissements et des bureaux de libération conditionnelle. Ces sections portent, entre autres, sur la rédaction des descriptions de poste pour chaque membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence.

CHAPTER 2.4

Planning

Responsibilities

and Co-ordination

CHAPITRE 2.4

Responsabilités

en matière de

planification et

coordination

• Planning Responsibilities and Co-ordination
• Responsabilités en matière de planification et
coordination

PLANNING RESPONSIBILITIES AND CO-ORDINATION

INTRODUCTION

1. The very nature of emergencies demands a completely coordinated emergency response. Strong leadership avoids the negative results of uncoordinated planning and response including wasted time and effort, the potential for unnecessary suffering and the danger of aggravating an emergency.

PURPOSE

2. This chapter will:
- a) delineate responsibilities for contingency and emergency response planning;
 - b) outline procedures for developing plans; and
 - c) identify planning considerations for key locations in emergencies.

RESPONSIBILITIES

3. The head of each operational unit and headquarters of the service shall prepare a contingency plan based upon the needs of each facility. These plans are to be approved by the regional deputy commissioner.

ANNUAL REVIEW

4. Contingency plans shall be reviewed and revised annually to ensure that all data are correct, particularly names, use of accommodation and external agencies. However, data should be amended as needed throughout the year.

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PLANIFICATION ET COORDINATION

INTRODUCTION

1. De par leur nature, les situations d'urgence exigent une intervention parfaitement coordonnée. Un commandement efficace permet d'éviter les conséquences d'une planification et d'une intervention mal coordonnées, notamment les pertes de temps, les efforts vains, les souffrances inutiles et le risque d'aggravation de la situation.

OBJET

2. Le présent chapitre a pour but de :
- a) délimiter les responsabilités relatives à la planification des opérations d'urgence;
 - b) décrire les procédures relatives à l'établissement des plans;
 - c) déterminer les facteurs à considérer relativement aux emplacements stratégiques en cas d'urgence.

RESPONSABILITÉS

3. Le responsable de chaque unité opérationnelle doit établir, en collaboration avec l'Administration régionale, un plan d'urgence adapté aux besoins de son unité. Les plans doivent être approuvés par le sous-commissaire régional.

RÉVISION ANNUELLE

4. Il faut réviser les plans d'urgence chaque année pour s'assurer que toutes les données sont exactes, en particulier les noms des personnes-ressources et les données relatives aux installations à utiliser et aux organismes externes qui peuvent apporter du soutien. Il

5. Institutional heads and district directors shall ensure that the annual review is conducted. Regional deputy commissioners shall create review systems to ensure that institutions comply.

6. Copies of amendments or a certificate that none were required will be provided annually before 31 March to the National Headquarters, Director-General Institutional Operations.

RESPONSIBILITIES — NATIONAL HEADQUARTERS

7. The Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations, shall ensure that staff at national headquarters are prepared to respond to any emergency according to the principles in Section IV, Chapter 1 "The Flow of Information in Emergencies" and Section III, Chapter 9 "Operation of the National Headquarters Crisis Information Centre."

RESPONSIBILITIES — REGIONS

8. Regional deputy commissioners are responsible for:

- a) maintaining contact with all external agencies and following the procedures for acquiring assistance from these agencies set out in these guidelines;
- b) establishing a roster of regional duty officers and operating the regional Crisis Information Centre as set out in Section IV, Chapter 1 "The Flow of Information in Emergencies"; and

faut cependant apporter les modifications nécessaires aux données tout au long de l'année.

5. Les directeurs d'établissement et les directeurs de district doivent veiller à ce que cette révision soit effectuée chaque année. Les sous-commissaires régionaux doivent mettre en place des systèmes de vérification pour s'assurer que les établissements respectent cette directive.

6. Une copie des documents faisant état des changements apportés ou un document attestant qu'aucun changement n'a été apporté doit être envoyé chaque année, avant le 31 mars, au directeur général des Opérations dans les établissements de l'Administration centrale.

RESPONSABILITÉS — ADMINISTRATION CENTRALE

7. Le Commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels, doit s'assurer que le personnel de l'Administration centrale est prêt à intervenir en cas d'urgence, conformément aux principes énoncés au chapitre 1 de la section IV, «Circulation de l'information dans les situations d'urgence», et au chapitre 9 de la section III, «Fonctionnement du Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale».

RESPONSABILITÉS — RÉGIONS

8. Les sous-commissaires régionaux doivent :

- a) demeurer en contact avec tous les organismes externes et suivre les procédures énoncées dans le présent guide pour obtenir de l'aide de ces organismes;
- b) établir le tableau de service des agents en devoir de la région et assurer le bon fonctionnement du centre régional d'information sur les situations d'urgence, comme il est indiqué au chapitre 1 de la section IV, «Circulation de l'information dans les situations d'urgence»;

- c) ensuring that every operational unit in the region has an effective and current contingency plan and that the plan is exercised as required by current policy.

**NHQ/RHQ/OPERATIONAL UNIT
COORDINATION CONTINGENCY
PLANNING**

9. Coordination is essential to effective emergency response and management. It enables a dynamic system to respond to a variety of requirements and allocate resources when and where they are most needed.

10. The coordination process must:

- a) be based on an overall strategy underlying the response arrangements;
- b) provide a common understanding of and commitment to objectives, priorities and division of activities;
- c) ensure that concurrent and complementary activities are properly related;
- d) eliminate duplication and gaps;
- e) incorporate and assign unforeseen tasks;
- f) measure progress and correct deviation from the overall plan or strategy, and identify required adjustments to the strategy; and
- g) ensure that participants know when and how they will be expected to respond and what other related participants will be doing.

11. These responsibilities dictate that contingency planning must be continuous activity at all units. Plans

- c) s'assurer que toutes les unités opérationnelles de la région ont un plan d'urgence efficace et à jour, et que ce plan est vérifié comme l'exige la politique en vigueur.

**PLANIFICATION ET COORDINATION DES
MESURES D'URGENCE DE L'UNITÉ
OPÉRATIONNELLE AUX ADMINIS-TRATIONS
CENTRALE ET
RÉGIONALE**

9. La coordination est essentielle pour assurer l'efficacité de la gestion et des interventions en cas d'urgence. Elle permet d'établir un réseau d'intervention dynamique pour faire face aux exigences de la situation et affecter les ressources au moment et à l'endroit où elles sont le plus nécessaires.

10. Le processus de coordination doit :

- a) s'appuyer sur une stratégie globale qui soutient les modalités d'intervention d'urgence;
- b) permettre au personnel de comprendre de la même façon les objectifs, les priorités et la répartition des fonctions, et de les respecter;
- c) permettre de faire le lien entre les activités simultanées et complémentaires;
- d) permettre l'élimination du double emploi et des lacunes;
- e) permettre l'incorporation et l'attribution des tâches imprévues;
- f) permettre de mesurer les progrès accomplis, de corriger les écarts par rapport à la stratégie ou au plan global, et de déterminer les modifications à apporter à la stratégie;
- g) permettre aux personnes qui participeront à l'intervention de savoir ce qu'on attend d'elles et de connaître le rôle des autres personnes appelées à participer.

11. Compte tenu de ces responsabilités, il apparaît clairement que la planification des mesures d'urgence

must be prepared so they can be implemented with little or no notice. Designated officers must be appointed at each level of the Service to ensure that plans are completed, training courses and exercises are conducted, and that plans are adjusted to reflect the current organizational structure and policy of the Service.

NATIONAL HEADQUARTERS EMERGENCY RESPONSE COORDINATOR

12. The Director General, Institutional Operations normally fills this position and is responsible for:

- a) sitting on the Department of the Solicitor General Emergency Preparedness Steering committee and committing resources to the working group as required;
- b) remaining informed on all national emergency planning concepts and planning in other governments and agencies, particularly the Department of the Solicitor General, the Department of National Defence, the Royal Canadian Mounted Police and Emergency Preparedness Canada;
- c) acting as a liaison between the Service and the Emergency Preparedness College to coordinate members' training at the college;
- d) providing advice to regional emergency planning coordinators;
- e) helping develop training standards for contingency planning, emergency response and crisis management;

doit être une activité continue de toutes les unités. Les plans doivent être établis de telle sorte qu'ils puissent être mis en œuvre sans qu'il soit nécessaire d'aviser un grand nombre de personnes. Il faut nommer des agents, à chaque niveau de l'organisation du Service, qui devront s'assurer que les plans sont établis, que les cours de formation sont donnés, que les exercices sont exécutés et que les corrections nécessaires sont apportées en fonction de la structure organisationnelle et la politique du Service.

COORDONNATEUR DES INTERVENTIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

12. C'est habituellement le directeur général des Opérations dans les établissements qui exerce ce rôle. Ses fonctions sont les suivantes :

- a) siéger au comité permanent sur la planification des mesures d'urgence du ministère du Solliciteur général et engager les ressources dont a besoin ce groupe de travail;
- b) se renseigner continuellement sur les principes établis pour l'ensemble du pays en matière de planification d'urgence ainsi que sur les plans établis dans d'autres ministères et organismes, en particulier le ministère du Solliciteur général, le ministère de la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada et Protection civile Canada;
- c) agir comme agent de liaison entre le Service et le Collège de la Protection civile Canada afin de coordonner la formation des membres à ce collège;
- d) donner des conseils aux coordonnateurs régionaux de la planification des mesures d'urgence;
- e) aider à l'établissement des normes de formation relatives à la planification des mesures d'urgence, aux interventions d'urgence et à la gestion des situations d'urgence;

- f) helping design operational unit exercises;
- g) designing at least one national emergency response exercise per year for all levels of the Service;
- h) attending selected operational unit exercises as an observer to determine where particular emphasis must be placed in emergency response training; and
- i) developing and proposing Service policy on emergency response.

REGIONAL EMERGENCY RESPONSE COORDINATORS

13. Each region shall appoint an officer as Regional Emergency Response Coordinator. This officer will coordinate all contingency planning and emergency response activities in the region including:

- a) acting as liaison with provincial and municipal emergency preparedness organizations to ensure that the Service profits from research and planning already completed by these organizations;
- b) acting as liaison with primary external agencies to ensure mutual regional understanding of expectations, as outlined in Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency With Primary Jurisdiction," Chapter 4 "The Role of the Royal Canadian Mounted Police" and Chapter 5 "Assistance from the Canadian Armed Forces;"
- c) coordinating regional involvement in national emergency response exercises;

- f) aider à la conception des exercices des unités opérationnelles;
- g) concevoir au moins un exercice d'intervention d'urgence par année, à l'échelle nationale, pour tous les niveaux du Service;
- h) assister aux exercices de certaines unités opérationnelles en tant qu'observateur, afin de déterminer les aspects sur lesquels il faut mettre l'accent dans la formation sur les interventions d'urgence;
- i) élaborer et proposer une politique en matière d'intervention d'urgence pour le Service.

COORDONNATEUR RÉGIONAL DES INTERVENTIONS D'URGENCE

13. Chaque administration régionale doit nommer un agent qui exercera le rôle de coordonnateur régional des interventions d'urgence. Cet agent sera chargé de coordonner la planification des mesures d'urgence et les activités d'intervention d'urgence dans la région. Il remplira, entre autres, les fonctions suivantes :

- a) agir comme agent de liaison auprès des organismes municipaux et provinciaux responsables de la protection civile afin que le Service puisse profiter des fruits des travaux de recherche et de planification de ces organismes;
- b) agir comme agent de liaison auprès des principaux organismes externes afin que les représentants de ces organismes et du Service puissent comprendre les attentes réciproques de chacune des parties; voir, à la section III, le chapitre 3 intitulé «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première», le chapitre 4, «Rôle de la Gendarmerie royale du Canada» et le chapitre 5, «Aide apportée par les Forces armées canadiennes»;
- c) coordonner la participation du personnel régional aux exercices nationaux d'intervention d'urgence;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) helping design exercises at operational units;
- e) designing exercises to drill all emergency response positions at the regional or operational unit level at least once per year;
- f) applying national policy to the unique needs of the region when developing and preparing regional procedures related to contingency planning and emergency response; and
- g) attending selected operational unit exercises as an observer to determine where to place regional emphasis in emergency response plans.

OPERATIONAL UNIT EMERGENCY RESPONSE COORDINATORS

14. Each operational unit shall appoint an officer to coordinate contingency planning within the unit. The coordinator's responsibilities include:

- a) ensuring that site-specific plans are developed to deal with emergencies that may arise in the operational unit, based on national and regional procedures;
- b) ensuring that these plans are revised at least annually, and more often as required;
- c) acting as the operational unit liaison to the primary external agencies as outlined in Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency With Primary Jurisdiction," Chapter 4 "The Role of the Royal Canadian Mounted Police" and Chapter 5 "Assistance from the Canadian Armed Forces;"

- d) aider les unités opérationnelles dans le cadre des exercices de conception;
- e) concevoir des exercices destinés à entraîner, au moins une fois par année, tous les employés des unités opérationnelles et de la région chargés de participer aux interventions d'urgence;
- f) appliquer la politique nationale en fonction des besoins particuliers de la région au moment de l'élaboration et de la préparation des procédures régionales relatives à la planification des mesures d'urgence et aux interventions d'urgence;
- g) assister aux exercices de certaines unités opérationnelles en tant qu'observateur, afin de déterminer les aspects sur lesquels il faut mettre l'accent dans les plans d'urgence de la région.

COORDONNATEURS DES INTERVENTIONS D'URGENCE DE L'UNITÉ OPÉRATIONNELLE

14. Chaque unité opérationnelle doit nommer un agent qui sera chargé de coordonner la planification des mesures d'urgence au sein de l'unité. Ce coordonnateur remplira, entre autres, les fonctions suivantes :

- a) veiller à ce que des plans d'urgence adaptés à l'unité opérationnelle soient établis, conformément aux procédures nationales et régionales, afin de faire face aux situations d'urgence pouvant survenir;
- b) s'assurer que ces plans sont révisés au moins une fois par année, et plus souvent si nécessaire;
- c) assurer la liaison entre l'unité opérationnelle et les principaux organismes externes, comme il est indiqué à la section III, au chapitre 3, «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première», au chapitre 4, «Rôle de la Gendarmerie royale du Canada» et au chapitre 5, «Aide apportée par les Forces armées canadiennes»;

- d) helping design and coordinate emergency response exercises at operational units; and
- e) coordinating the involvement of operational units in national and regional emergency response exercises.

THE CONTINGENCY PLAN

15. The contingency plan shall be developed following the outline in Section V and VI. The plan shall respond to the threats identified in the threat and risk assessment outlined in Section II Chapter 1 "Threat and Risk Assessment." The contingency plan must:

- a) clearly outline responsibilities in the organization so that important issues are not overlooked;
- b) permit rapid mobilization of resources;
- c) give clear directions to staff, enabling them to act with minimum instruction;
- d) identify immediate actions in emergencies;
- e) outline the decision-making process;
- f) identify the officers with decision-making authority;
- g) list the locations of all personnel, material and financial resources needed to resolve emergencies and protect staff, inmates and public; and
- h) help the crisis manager select the most appropriate response for an emergency.

(Sections V and VI outline institutional and community-based responses.)

- d) aider à concevoir et à coordonner les exercices d'intervention d'urgence au sein des unités opérationnelles;
- e) coordonner la participation des unités opérationnelles aux exercices d'intervention d'urgence effectués à l'échelle nationale et régionale.

LE PLAN D'URGENCE

15. Le plan d'urgence doit être établi suivant les lignes générales exposées aux sections V et VI. Il doit permettre de faire face aux menaces cernées dans l'évaluation du risque et de la menace décrite au chapitre 1 de la section II, «Évaluation de la menace et du risque». Le plan d'urgence doit :

- a) indiquer clairement les responsabilités au sein de l'organisation, de façon qu'aucun point important ne soit oublié;
- b) permettre la mobilisation rapide des ressources;
- c) donner des directives claires aux employés, de façon qu'ils puissent agir avec un encadrement minimal;
- d) indiquer les mesures à prendre sans délai dans les situations d'urgence;
- e) décrire le processus décisionnel dans ses grandes lignes;
- f) indiquer quels agents ont des pouvoirs décisionnels;
- g) indiquer le lieu de travail de chacun des membres du personnel d'intervention, et les ressources matérielles et financières nécessaires pour résoudre la situation d'urgence et protéger le personnel, les détenus et le public;
- h) aider le responsable de l'intervention en cas d'urgence à choisir le plan d'action le plus approprié dans une situation donnée.

(Les sections V et VI exposent les grandes lignes des plans d'urgence applicables dans les établissements et dans la collectivité.)

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

16. Contingency plans shall include maps and diagrams if they make instructions clearer. The completed plan should fully reflect the operational unit's readiness to deal with an emergency. The plan should be modular, easily separable so that an individual can take both the essential general information as well as the specific information required for his or her post. The plan should be easy to refer to during an emergency.

ACCOMMODATION REQUIREMENTS

17. Certain crisis management operations are carried out in specific places. These locations must be well-known to all staff so they can take effective and rapid control over an emergency.

EMERGENCY COMMAND POST

18. In a crisis all direction shall come from the emergency command post. It should be an area large enough to accommodate the Crisis Management Team members who work directly with the crisis manager. A separate area nearby must be designated for other team members whose positions do not require close proximity to the crisis manager.

19. Access to the Emergency Command Post must be restricted to authorized staff so they can work without interference or distraction. The post should be equipped with all reference documentation, including the total contingency plan, telephone lists, selected related manuals, maps, aerial charts, floor plans and memoranda of emergency agreements with external

16. Il faut incorporer, dans les plans d'urgence, les cartes géographiques et les diagrammes pouvant aider à mieux comprendre les instructions. Le plan d'urgence établi témoigne du degré de préparation de l'unité opérationnelle face aux situations d'urgence. Le document doit être divisé en sections faciles à séparer, de sorte qu'il soit possible pour un membre du personnel de prendre la partie qui donne l'information générale essentielle et la partie qui contient les renseignements précis dont il a besoin pour exercer ses fonctions. Le plan doit être facile à consulter durant une situation d'urgence.

EXIGENCES RELATIVES À L'AMÉNAGEMENT DES LIEUX

17. Certaines des opérations reliées à la gestion des situations d'urgence sont effectuées à des endroits précis. Tous les membres du personnel doivent connaître ces endroits pour être en mesure d'intervenir de façon rapide et efficace dans une situation d'urgence.

POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

18. Dans une situation d'urgence, toutes les instructions doivent provenir du poste de commandement en cas d'urgence. Ce poste doit être situé dans un endroit suffisamment grand pour que les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence qui travaillent en étroite collaboration avec le responsable de l'intervention en cas d'urgence puissent y être réunis. Il faut prévoir un endroit à proximité du poste pour les membres de l'équipe qui n'ont pas besoin de travailler dans la même pièce que le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

19. Il faut limiter l'accès au poste de commandement en cas d'urgence aux seules personnes autorisées, afin que celles-ci puissent travailler sans être dérangées ou distraites. Tous les documents de référence doivent s'y trouver, notamment un exemplaire complet du plan d'urgence, les listes de numéros de téléphone, certains manuels essentiels, des cartes géographiques, des

agencies. This documentation should be ready at all times, not collected at the start of the emergency.

20. Alternate locations for the post should be selected within the institution. These locations do not have to have all of the communication equipment permanently installed, but the necessary phone jacks and lines should be in place in case it is necessary to relocate to an alternate post. The location of alternate posts must be clearly set out in the contingency plan.

ACCOMMODATION — DEPUTY CRISIS MANAGER

21. The deputy crisis manager is responsible for acquiring resources for the crisis manager and ensuring that the unaffected parts of the institution operate effectively. The deputy crisis manager's location should permit full communication with the total institution as well as with the Emergency Command Post.

MEDIA CENTRE

22. Reporters should be accommodated within or close to the institution. The media centre should be easily controlled so that reporters are kept out of more sensitive areas of the institution.

STAGING AREAS

23. Staging areas must be established for staff returning to the institution as part of the augmentation

photographies aériennes, des plans d'étage et les protocoles d'entente conclus avec les organismes externes. Ces documents doivent pouvoir être consultés à tout moment dans le poste de commandement; ils ne doivent pas être rassemblés au moment où l'incident survient.

20. Il faut aussi prévoir d'autres endroits dans l'établissement où le poste de commandement pourrait être réaménagé si le local prévu au départ ne pouvait être utilisé. Il n'est pas nécessaire d'y installer de façon permanente l'ensemble du matériel de communication nécessaire, mais les prises et lignes téléphoniques essentielles doivent y être installées. L'endroit prévu pour ce poste de remplacement doit être clairement indiqué dans le plan d'urgence.

LIEU DE TRAVAIL DE L'ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

21. L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence est chargé de réunir les ressources dont a besoin le responsable de l'intervention en cas d'urgence et de veiller à ce que les secteurs non touchés de l'établissement puissent poursuivre leurs activités efficacement. Il doit travailler dans un endroit où il a la possibilité de communiquer avec tous les secteurs de l'établissement et avec le poste de commandement en cas d'urgence.

CENTRE DES MÉDIAS

22. Les journalistes devraient pouvoir travailler à l'intérieur ou à proximité de l'établissement. Le centre des médias doit être aménagé dans un endroit facile à surveiller, de sorte que les journalistes ne puissent pénétrer dans les secteurs vulnérables de l'établissement.

ZONES DE RASSEMBLEMENT

23. Il faut prévoir des zones de rassemblement pour les employés qui reviennent travailler à l'établissement

recall plan, as well as for duty staff who are not specifically committed to the emergency. There must be a process for recording arrivals and departures and issuing assignments. All staff will be instructed to report to and remain in a designated staging area until assigned a task by the crisis management team. This will prevent ill-informed persons from moving through the institution and interfering with staff carrying out tasks related to the emergency.

FAMILY MEMBER ACCOMMODATION

24. Family members who choose to be close at hand during an incident will be accommodated at a suitable location within or close to the institution. Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing" sets out the requirements of this location.

par suite de l'application du plan de rappel, ainsi que pour les employés de service qui ne participent pas directement à l'intervention d'urgence. Il faut établir des procédures pour l'enregistrement des arrivées, des départs et des affectations. Il faut indiquer à tous les employés de se présenter dans la zone de rassemblement désignée et d'y rester jusqu'à ce que l'équipe de gestion des situations d'urgence leur attribue une tâche. On pourra ainsi éviter que des personnes mal informées circulent dans l'établissement et dérangent le personnel chargé des opérations d'urgence.

LIEU PRÉVU POUR LES FAMILLES

24. Les membres des familles qui souhaitent demeurer près des leurs durant une situation d'urgence devraient être rassemblés dans un endroit convenable, à l'intérieur ou à proximité de l'établissement. Le chapitre 8 de la section III, «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave», donne des indications à ce sujet.

CHAPTER 2.5

Planning

Considerations

CHAPITRE 2.5

Considérations

relatives à la

planification

• Planning Considerations
• Considérations relatives à la planification

PLANNING CONSIDERATIONS

5.1 HOSTAGE-TAKING

GENERAL

1. In a hostage-taking, any person — staff, visitor or inmate — is held against his or her will by (an) inmate (s) seeking to escape, gain concessions or to achieve other goals, such as publicizing a particular cause.

2. Hostage-taking is an extreme action with potential for great physical and emotional harm to both hostage-taker and hostage. It may be a well-planned or an impulsive act. Immediate efforts should be made to determine the circumstances that led to the incident, as they may bear on decisions taken to free the hostage.

EMERGENCY ACTION

3. When a hostage is taken the officer in charge shall immediately isolate the area to restrict movement and prevent other inmates from becoming involved. All inmates should be returned to their cells and emergency procedures should be initiated.

STAFF INDOCTRINATION AND BRIEFINGS

4. As part of contingency planning, staff must be made aware that they are at risk of being taken hostage. They should be briefed periodically on their

CONSIDÉRATIONS RELATIVES À LA PLANIFICATION

5.1 PRISE D'OTAGES

GÉNÉRALITÉS

1. On considère qu'il y a prise d'otages lorsqu'une personne, soit un membre du personnel, un visiteur ou un détenu, est retenue contre son gré par un ou plusieurs détenus dont le but peut être de s'évader, d'obtenir une concession ou d'atteindre un autre objectif — par exemple, attirer l'attention du public sur une cause particulière.

2. Une prise d'otages est un moyen extrême qui risque de causer beaucoup de tort sur les plans physique et psychologique, aussi bien à l'auteur de cet acte qu'aux personnes qui en sont les victimes. La prise d'otages peut être préméditée ou spontanée. Il est important de déterminer immédiatement les circonstances qui ont conduit à cet acte, car elles peuvent influencer sur les décisions qui seront prises ultérieurement en vue de libérer les otages.

MESURES D'URGENCE

3. Lorsqu'une prise d'otages survient, l'agent responsable doit immédiatement isoler le secteur afin de limiter les déplacements et d'empêcher que d'autres détenus ne soient mêlés à l'incident. Tous les détenus doivent être envoyés à leur cellule, et les procédures d'urgence doivent être appliquées.

SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS ET SÉANCES D'INFORMATION

4. Dans le cadre du processus de planification des mesures d'urgence, il faut faire comprendre aux employés qu'ils risquent d'être pris en otage. Il est important de leur expliquer périodiquement quel

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

behaviour according to the guide "Guide to Behaviour as a Hostage" in this chapter.

5. In an institution hostages are considered to have no authority regardless of position. Staff must not obey orders given by an officer under duress or the control of hostage-takers.

INTELLIGENCE AND INFORMATION

6. Contingency plans should provide guidelines for gathering as much information as possible on both the hostage and the hostage-taker from all records including medical and preventive security files; as well as from the families and associates of the persons concerned. Each employee's personnel file shall contain the name of a person to contact in case of an emergency as well as a record of required medication.

7. The following details of the incident should be determined as soon as possible:

- a) where the hostage is being held;
- b) if any weapons are present;
- c) demands made by the hostage-taker, including deadlines; and
- d) the emotional and physical condition of all persons at the site of the incident.

8. The crisis manager should consider using interception equipment to gather intelligence on the precise conditions at the incident site in case the incident continues for a long periods of time. Plans should ensure ready availability of the necessary equipment from the Royal Canadian Mounted Police, as set out in the memorandum of emergency agreement

comportement adopter en pareil cas. Voir à ce sujet la partie du présent chapitre intitulée «Comportement à adopter en tant qu'otage».

5. Quel que soit le poste qu'elle occupe dans l'établissement, toute personne qui est prise en otage est considérée comme n'ayant aucun pouvoir. Les employés ne doivent donc pas obéir aux ordres donnés par un agent qui est sous la contrainte ou détenu par les auteurs de la prise d'otages.

RENSEIGNEMENTS DE SÉCURITÉ ET INFORMATION

6. Les plans d'urgence doivent comporter des lignes directrices sur la façon de recueillir le plus de renseignements possible au sujet des otages et des détenus qui les gardent prisonniers. Pour réunir ces renseignements, il faut consulter tous les dossiers utiles, notamment les dossiers médicaux et les dossiers de sécurité préventive, et consulter la famille, les amis et les collègues des personnes en cause. Le dossier du personnel doit renfermer le nom de la personne à contacter en cas d'urgence, ainsi que des renseignements sur les médicaments dont l'employé a besoin.

7. Les renseignements suivants doivent être obtenus le plus tôt possible :

- a) l'endroit où les otages sont gardés prisonniers;
- b) la présence d'armes;
- c) les exigences des détenus, y compris les échéances fixées;
- d) l'état émotionnel et physique de toutes les personnes présentes sur les lieux.

8. Dans les cas où la prise d'otages se prolonge, le responsable de l'intervention en cas d'urgence devrait envisager l'utilisation d'équipement d'écoute afin d'obtenir des renseignements sur les conditions exactes qui prévalent sur les lieux de l'incident. Les plans d'urgence doivent indiquer les mesures à prendre pour obtenir cet équipement de la Gendarmerie royale du

with that force. If the RCMP do not have the equipment an alternate source, such as another police force or Service resources, must be found.

NEGOTIATION

9. Contact with the hostage-taker should be made as soon as possible, including an order to let the hostage go. If this fails, negotiation by trained Service negotiators must begin immediately. Normally, only staff members are called on to act as negotiators, but should circumstances favour the use of a negotiator from outside the Service, the regional deputy commissioner shall approve before an external negotiator is brought in.

10. A waiver of liability should be obtained when using external negotiators who are not federal public servants or members of the Royal Canadian Mounted Police. Any conflicts of interest must be resolved before negotiators such as journalists or lawyers are permitted to act. This will ensure that no information is released without the approval of the Service.

11. External negotiators must be made fully aware of the Service policy of refusing to yield to the demands of inmates and the granting of minor concessions. It should be made clear to such external negotiators that they act as intermediaries under the direction of the crisis manager.

SERVICE NEGOTIATORS

12. Service negotiators should be mature and practical, have good communication skills, and be able to think clearly under stress. They should not have

Canada, en vertu du protocole d'entente conclu avec cet organisme. Si la GRC ne possède pas cet équipement, il faut l'obtenir auprès d'un autre service de police ou utiliser les ressources du Service à cette fin.

NÉGOCIATIONS

9. Il faut entrer en contact avec l'auteur de la prise d'otages le plus tôt possible et lui ordonner de libérer les otages. Si ce premier contact ne porte pas fruit, il faut établir immédiatement un processus de négociation en faisant appel à des employés du Service qui ont reçu une formation pour agir comme négociateurs. Cette fonction est normalement remplie par des membres du personnel uniquement, mais si les circonstances justifient l'intervention d'un négociateur de l'extérieur, cette décision doit être soumise à l'approbation du sous-commissaire régional.

10. Lorsqu'on a recours à des négociateurs de l'extérieur et que ces derniers ne sont pas des fonctionnaires fédéraux ou des membres de la Gendarmerie royale du Canada, il faut envisager l'obtention d'une exonération de responsabilité. Tout risque de conflit d'intérêts doit être éliminé avant que ces négociateurs, qui peuvent être par exemple des journalistes ou des avocats, aient l'autorisation d'agir. De cette façon, aucune information ne sera divulguée sans l'approbation du Service.

11. Les négociateurs de l'extérieur doivent connaître à fond la politique du Service, selon laquelle il ne faut pas céder aux exigences des détenus et ne faire que des concessions mineures. Il faut leur indiquer clairement qu'ils relèvent du responsable de l'intervention en cas d'urgence et n'ont qu'un rôle d'intermédiaire.

NÉGOCIATEURS DU SERVICE

12. Les négociateurs du Service doivent faire preuve de maturité, avoir l'esprit pratique, communiquer avec facilité et être capables d'avoir les idées claires dans des situations de stress. Il doit s'agir d'employés

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

decision-making authority in emergencies nor should they be authority figures within the institution, because:

- a) an authority figure is more likely to be attacked or taken hostage, and more likely to be a target for retaliation after the hostage-taking incident is resolved;
- b) the likelihood of inappropriate decisions may be increased if the negotiator also has to make emergency decisions; and
- c) negotiations can be interrupted for consultation with the Crisis Management Team if the negotiator does not have decision-making authority, relieving pressure and allowing the team to plan according to the progress of negotiations. These interruptions could otherwise be interpreted as actions in bad faith.

Training standards for negotiators are outlined in Section III, Chapter 11 "Training."

EMERGENCY RESPONSE TEAM (ERT)

13. Emergency Response Team members will secure the inner perimeter of the hostage-taking location. Other ERT members should stand by in the institution. A senior ERT member shall assume the role of on-scene controller. The ERT leader should determine what options are available to end the incident. The team leader should be fully briefed so that he or she can brief the team members.

qui n'ont aucun pouvoir décisionnel dans les situations d'urgence et qui n'occupent pas un poste d'autorité au sein de l'établissement. Ces exigences sont fondées sur les raisons suivantes :

- a) une personne faisant partie des autorités court un plus grand risque d'être attaquée ou prise en otage, ou d'être l'objet de représailles après que la situation a été résolue;
- b) le risque que le négociateur prenne de mauvaises décisions est plus grand si celui-ci doit aussi prendre des décisions en vue de résoudre la situation d'urgence;
- c) lorsqu'on fait appel à un négociateur qui n'a pas de pouvoir décisionnel, il est possible d'interrompre les négociations pendant un certain temps afin que l'équipe de gestion des situations d'urgence puisse être consultée. Cela a pour effet de faire baisser la tension, et l'équipe peut ainsi planifier son intervention à la lumière du déroulement des négociations. Si le négociateur avait un pouvoir décisionnel, ces interruptions pourraient laisser croire à l'auteur de la prise d'otages que le négociateur agit de mauvaise foi.

Les négociateurs doivent recevoir une formation conformément aux normes décrites au chapitre 11 de la section III, «Formation».

ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

13. Des membres de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence (EPIU) seront chargés de contrôler le périmètre intérieur du lieu de la prise d'otages, tandis que d'autres membres devraient demeurer dans l'établissement et être prêts à intervenir. Un membre supérieur de l'équipe doit assumer les fonctions de contrôleur sur place. Le chef de l'équipe devrait évaluer les différentes solutions possibles pour mettre fin à l'incident. Il devrait être tenu au courant de

l'évolution de la situation pour être en mesure d'informer les membres de l'équipe.

RESPONSE TO DEMANDS

14. The policy on negotiation is set out in Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies." Service policy is to refuse to yield to the demands of inmates or any other persons associated with an emergency except to grant certain minor concessions described in Annex A to that Directive. It is desirable, but not mandatory to obtain something in return when minor concessions are granted. Concessions by hostage-takers could include reducing the threat to hostages, allowing surveillance or agreeing to negotiate conditions.

CONTACT WITH THE HOSTAGE-TAKERS

15. Contact with hostage-takers should be as private as possible. The use of public address systems or hand-held loudspeakers should be avoided. Telephone negotiations allow close personal contact and the greatest degree of safety for the negotiator.

16. Face-to-face contact has the advantage of allowing the negotiator the best opportunity to assess the mental state of the persons concerned. This type of contact should be attempted only after some rapport has been established with the hostage-takers. The negotiator should deal with only one hostage-taker at a time and attempt to maintain eye contact. The negotiator should obtain a guarantee of safety from the hostage-taker and ensure that an escape route is available.

RÉACTION FACE AUX EXIGENCES DES DÉTENUS

14. La politique du Service en matière de négociations est exposée dans la Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence». Le Service a pour principe de ne pas céder aux exigences des détenus ou de toute autre personne impliquée dans une situation d'urgence, mais il est disposé à faire certaines concessions mineures, dont il est question à l'annexe A de la directive. Bien que ce ne soit pas obligatoire, il est souhaitable que le Service obtienne quelque chose en échange de ces concessions mineures. Les détenus pourraient accepter, par exemple, de réduire le risque que courent les otages, de faciliter la surveillance ou de négocier les conditions du règlement du conflit.

COMMUNICATIONS AVEC LES AUTEURS DE LA PRISE D'OTAGES

15. Les communications avec les détenus devraient se faire de la façon la plus discrète possible; il faut éviter d'utiliser des haut-parleurs ou des mégaphones. La négociation par téléphone permet d'établir une communication personnelle et constitue le moyen le plus sûr pour le négociateur de s'entretenir avec les détenus.

16. La communication face à face présente un avantage : elle permet d'évaluer l'état mental des personnes avec lesquelles on discute. Une telle rencontre ne devrait avoir lieu que lorsque certains liens ont été établis avec les détenus. Le négociateur devrait traiter avec un seul détenu à la fois et essayer de regarder ce dernier droit dans les yeux. Il devrait obtenir du détenu une garantie de sécurité et s'assurer qu'il dispose d'une voie de sortie.

GUIDE TO BEHAVIOUR AS A HOSTAGE

17. All staff members must recognize the possibility that they can be taken hostage. To minimize the physical harm and emotional stress of this experience, staff should:

- a) manipulate inmates as much as is necessary to increase their chances of surviving this ordeal, while balancing their use of manipulation with their need to maintain a low profile;
- b) be cautious of heroics and indiscreet actions;
- c) cooperate and obey the hostage-taker's demands when possible, without appearing either servile or antagonistic;
- d) assess their surroundings and look for shelter in case of assault by institutional authorities or inmates;
- e) remain as calm, alert and observant as possible;
- f) avoid being seen to observe crimes committed by hostage takers;
- g) look down and away and avoid interfering with hostage-takers discussions or activities;
- h) refrain from threatening hostage-takers with testifying against them and make no indication that they recognize hostage-takers who seem to be trying to conceal their identities;
- i) avoid handing over Service identification or clothing and resist exchanging clothing with inmates to avoid being mistaken for inmates during assault;
- j) drink water and eat to maintain fluid balance and maintain strength;
- k) avoid saying or doing anything to arouse hostility or suspicions; act neutral and be a good listener if the hostage-takers

COMPORTEMENT À ADOPTER EN TANT QU'OTAGE

17. Tous les membres du personnel doivent être conscients qu'ils courent le risque d'être pris en otage. Pour réduire au minimum les risques de blessures et le stress émotionnel relié à cette expérience, les employés devraient suivre les lignes directrices suivantes :

- a) utiliser leur pouvoir de persuasion dans toute la mesure du possible pour accroître leurs chances de survie, tout en s'efforçant de ne pas trop attirer l'attention;
- b) éviter de jouer au héros et de faire preuve de témérité;
- c) coopérer avec les détenus et obéir à leurs ordres lorsque cela est possible, sans toutefois avoir l'air servile ou hostile;
- d) examiner le lieu où on se trouve et essayer de repérer un endroit où on pourrait se réfugier si jamais les autorités de l'établissement ou les détenus passaient à l'attaque;
- e) rester calme mais sur le qui-vive, et observer;
- f) éviter de donner aux détenus l'impression qu'on les observe lorsqu'ils commettent leurs crimes;
- g) baisser les yeux et regarder ailleurs, et ne pas s'ingérer dans les discussions ou activités des détenus;
- h) ne pas menacer les détenus en leur annonçant qu'on a l'intention de témoigner contre eux et, s'ils cherchent à cacher leur identité, ne pas montrer qu'on les reconnaît;
- i) éviter de remettre aux détenus des pièces d'identité ou des vêtements du Service, refuser d'échanger ses vêtements afin de n'être pas confondu avec un détenu en cas d'assaut;
- j) boire de l'eau et manger pour s'assurer une bonne hydratation et conserver ses forces;
- k) éviter de dire ou de faire quoi que ce soit qui pourrait rendre les détenus hostiles ou éveiller leurs soupçons, rester neutre et écouter

want to talk; and, to avoid being held responsible for failure, refrain from making suggestions;

- l) transmit messages accurately when serving as negotiators between hostage-takers and authorities; and
- m) in a rescue assault, drop quickly to the floor, seek cover, identify themselves when appropriate and accept being apprehended.

18. Released hostages usually feel tremendous psychological and physical relief. They are debriefed and given an opportunity to discuss what happened to them. Staff members who have been taken hostage should deal with their reactions as openly as possible. They have no reason to feel ashamed.

5.2 ESCAPE

GENERAL

19. There are comparatively few escapes and attempted escapes because institutional staff are always sensitive and alert to the possibility of such occurrences. The few escapes that have occurred were successfully concluded through cooperative and coordinated planning. Each institution will maintain a plan to apprehend escaped inmates quickly.

20. Time is critical in limiting an escapee's progress. All staff must be familiar with the plan so they can implement it quickly. The plan must stress that staff must immediately report any unauthorized absence from a work assignment, cell, living unit or other location.

attentivement les détenus qui désirent parler, éviter de formuler des suggestions pour lesquelles on risquerait d'être tenu responsable par la suite;

- l) si on sert d'intermédiaire entre les détenus et les autorités, transmettre les messages avec exactitude;
- m) en cas d'assaut, se jeter rapidement par terre et se mettre à l'abri, s'identifier s'il y a lieu et ne pas résister à une arrestation.

18. Au moment de leur libération, les otages ressentent généralement un grand soulagement sur les plans psychologique et physique. Ils donnent un compte rendu des événements et ils ont la possibilité de parler de leur expérience. Les membres du personnel qui ont été pris en otages ne devraient pas hésiter à montrer leurs réactions. Ils n'ont aucune raison d'avoir honte.

5.2 ÉVASION

GÉNÉRALITÉS

19. Les évasions et les tentatives d'évasion sont relativement rares, car le personnel des établissements est conscient de ce risque et toujours vigilant à cet égard. Dans les quelques cas où des détenus ont réussi à s'échapper, la coopération et la planification concertée des mesures d'intervention ont permis un dénouement heureux de la situation. Il incombe à chaque établissement d'établir un plan d'urgence permettant de rattraper les évadés dans les plus brefs délais.

20. Le temps est un facteur critique au moment d'une évasion. Tous les employés doivent avoir une connaissance approfondie du plan d'urgence afin de pouvoir le mettre en œuvre rapidement. Il faut souligner, dans les procédures, l'importance de signaler immédiatement toute absence non autorisée du lieu de travail, de la cellule, de l'unité résidentielle ou de tout autre endroit où le détenu devrait se trouver.

21. The role of the Correctional Service of Canada in an escape is limited to fresh pursuit; once pursuit is broken, staff members must allow police to apprehend escapees.

RESPONSE PHASES

22. There are two phases of response to the escape of an inmate to be implemented at the same time if possible. These phases are:

- a) actions internal to the institution, which includes:
 - i) sounding the alarm,
 - ii) notifying the local law enforcement agencies who have agreed to support the mediate recapture plan,
 - iii) securing the population,
 - iv) conducting a count,
 - v) initiating staff recall,
 - vi) issuing prepared escape kits,
 - vii) identifying the escapees,
 - viii) isolating the institution (both entry and exit),
 - ix) notifying other agencies, such as schools and the media, as well as persons living in the immediate area,
 - x) gathering information and intelligence concerning the escapee's probable intentions and the location of his or her family and associates,
 - xi) distributing this information to supporting agencies and police forces in areas where families and associates reside and in any other probable destination area, and

21. En cas d'évasion, le rôle du Service correctionnel du Canada se limite à la poursuite immédiate du détenu; si cette poursuite est interrompue, on doit faire appel au service de police.

MESURES D'INTERVENTION

22. L'intervention nécessaire à la suite de l'évasion d'un détenu comporte deux séries de mesures qui, autant que possible, devraient être mises en œuvre simultanément.

- a) Mesures à prendre au sein de l'établissement :
 - i) sonner l'alarme;
 - ii) avertir les organismes locaux d'application de la loi qui ont accepté d'apporter leur aide pour rattraper les détenus;
 - iii) enfermer la population carcérale;
 - iv) effectuer un dénombrement;
 - v) procéder au rappel des employés;
 - vi) distribuer les trousseaux en cas d'évasion;
 - vii) identifier les évadés;
 - viii) isoler l'établissement (surveiller les entrées et les sorties);
 - ix) prévenir les établissements des environs, comme les écoles, ainsi que les habitants du secteur et les médias;
 - x) recueillir de l'information et des renseignements de sécurité pouvant aider à déterminer les intentions probables des évadés et obtenir l'adresse de leur famille et de leurs complices;
 - xi) communiquer cette information aux organismes de soutien et aux services de police de la région où habitent la famille et les complices et de toute autre région considérée comme l'une des destinations probables des détenus;

- xii) ensuring that national and regional headquarters are advised in accordance with Commissioner's Directive 620.

Note: The notifications in (ii) and (ix) above should contain a photograph and as many details as possible, such as dress, physical description, degree of danger involved, suspected vehicles and probable direction of escape. However, lack of information should not delay the issue of an immediate notification or warning. Supporting agencies and the general public must be alerted to the escape.

b) actions external to the institution, which includes:

- i) sending staff to pre-selected control points and road blocks,
- ii) testing communications,
- iii) developing an "on-station" and predetermined frequency reporting system,
- iv) dispatching mobile patrols according to plans, and
- v) ensuring that staff members involved in the apprehension are in uniform or easily identified as CSC employees.

- xii) veiller à ce que les administrations centrale et régionale soient prévenues, conformément à la Directive du Commissaire n° 620.

Nota : En ce qui concerne les points ii et ix, il s'agit de communiquer autant de renseignements que possible ainsi qu'une photographie : description des vêtements, description physique, degré de danger, véhicules à rechercher et direction probable des détenus. Cependant, le manque de renseignements ne devrait pas retarder l'application des mesures énoncées aux points ii et ix. Les organismes de soutien et le grand public doivent être informés qu'une évasion a eu lieu.

b) Mesures à prendre à l'extérieur de l'établissement :

- i) affecter des agents à des points de contrôle et à des barrages routiers déterminés à l'avance;
- ii) vérifier si le matériel de communication fonctionne bien;
- iii) établir une «station de diffusion permanente» et un système de compte rendu sur une fréquence prédéterminée;
- iv) déployer des patrouilleurs en automobile, selon les plans établis;
- v) veiller à ce que les employés du Service qui participent à la recherche des détenus portent l'uniforme ou puissent être facilement identifiés comme étant des employés du SCC.

PLANNING

23. Any plans for response to an escape should:

- a) designate areas of responsibility;
- b) locate probable escape routes;
- c) select control points, road block locations and patrol areas to cover probable escape routes and areas likely to provide temporary refuge;
- d) estimate numbers of personnel required; as many staff as possible must be committed quickly to increase the chance of recapturing the escapee promptly;
- e) order distribution of escape kits containing specific instructions and maps for each post or task, as well as flares, traffic cones, battery powered warning lights, flashlights, safety outerwear and general policy pertaining to members assigned to this task;
- f) order the acquisition of portable radios, fixed telephones and contact with mobile patrols;
- g) require all staff members assigned to the escape as members of the Correctional Service of Canada to identify themselves either by their uniform or clothing such as an armband or slipover vest;
- h) remind staff of the need for tact and good judgement during this period of heightened tension;
- i) order distribution of food and drink to staff members who might be dispersed over a relatively wide area; and
- j) schedule reliefs for staff members.

PLANIFICATION

23. Tout plan d'intervention en cas d'évasion devrait prévoir les étapes suivantes :

- a) déterminer les zones de responsabilité;
- b) déterminer les voies d'évasion probables;
- c) déterminer l'emplacement des points de contrôle et des barrages routiers, ainsi que les secteurs où il faudra patrouiller dans le but de contrôler les voies qu'emprunteront probablement les évadés et les endroits où ils pourraient se réfugier temporairement;
- d) déterminer les ressources humaines nécessaires; le plus grand nombre possible de personnes devront être affectées aux recherches dès le début afin d'accroître les chances de retrouver rapidement les évadés;
- e) ordonner la distribution des trousseaux contenant les instructions et les plans nécessaires pour chaque poste ou tâche, ainsi que des fusées éclairantes, des balises routières, des feux avertisseurs, des lampes de poche, des vêtements d'extérieur de sécurité et un document indiquant la politique du Service sur le rôle de ses agents dans de telles situations;
- f) ordonner l'acquisition d'émetteurs-récepteurs portatifs, de téléphones fixes et de matériel pour la communication avec les patrouilleurs en automobile;
- g) exiger que les employés du SCC affectés à la poursuite des détenus portent un uniforme ou un autre vêtement permettant de les identifier, par exemple un brassard ou un gilet porté par-dessus leurs vêtements;
- h) rappeler aux employés la nécessité de faire preuve de tact et de jugement durant cette période où la tension sera élevée;
- i) ordonner la distribution de nourriture et d'eau aux membres du personnel, qui pourraient être dispersés dans un secteur relativement étendu;
- j) prévoir une relève pour les employés.

PURSUIT OF INMATES OUTSIDE THE PENITENTIARY RESERVE

24. Service members are authorized to pursue an escaped inmate outside the penitentiary reserve. However, the police agency that has jurisdiction must be notified of the incident immediately. The Service supports the police agency except when the escapee is being freshly pursued by Service members or until the police agency with jurisdiction arrives at the scene of events and takes over. Fresh pursuit exists when a person who is observed committing a criminal offence is pursued with reasonable diligence so that pursuit and capture of the person form one action. In the case of an escape, fresh pursuit exists as long as the staff member can see the escapee.

25. All staff members and police officers involved in the chase must be immediately informed of the direction taken by the escapee(s) when visual contact is lost and fresh pursuit is broken.

26. Service employees do not participate in the search of buildings or premises unless:

- a) they have been specifically requested to do so by the police; and
- b) the crisis manager or his or her designated representative authorizes them to comply with the police request.

27. The Service and supporting police agencies must all understand their roles fully. All escape response planning should therefore be conducted with the police agency supporting the institution. The police agency must understand Service liability and obligation clearly.

POURSUITE DES DÉTENU(S) EN DEHORS DE LA RÉSERVE PÉNITENTIAIRE

24. Les membres du Service sont autorisés à poursuivre un évadé en dehors de la réserve pénitentiaire. Toutefois, si cela se produit, il faut prévenir immédiatement le service de police responsable. Le rôle du Service dans les cas d'évasion se limite à fournir un soutien au service de police, sauf lorsque le détenu vient de s'évader et que des employés du Service se lancent immédiatement à sa poursuite, ou avant que les policiers n'arrivent sur les lieux et ne prennent la situation en main. On parle de «poursuite immédiate» lorsqu'une personne témoin de la perpétration d'un acte criminel part à la poursuite du délinquant en faisant preuve d'une diligence normale, de sorte que la poursuite et l'arrestation forment une même action. Dans le cas d'une évasion, il y a poursuite immédiate tant que l'employé ne perd pas de vue le détenu.

25. Tous les employés et agents de police qui participent à la poursuite doivent être immédiatement informés de la direction prise par les détenus, lorsqu'on a perdu de vue ces derniers et que la poursuite immédiate a été interrompue.

26. Les employés du Service ne participent pas à la fouille de bâtiments ou d'autres lieux, à moins :

- a) que le service de police leur ait demandé de le faire; et
- b) que le responsable de l'intervention en cas d'urgence ou son représentant désigné leur ait donné l'autorisation d'accéder à la demande de la police.

27. Le SCC et les services de police doivent savoir en quoi consiste exactement leur rôle respectif. Par conséquent, en cas d'évasion, la planification de l'intervention devrait se faire de concert avec le service de police qui apporte son aide au personnel de l'établissement. Le service de police doit connaître avec précision la responsabilité et les obligations du SCC.

AUTHORITY TO ACT AND USE OF FORCE

28. Two major considerations bear on Service members during the recapture of an escaped inmate:

- a) the authority to act granted by the *Criminal Code of Canada*; and
- b) Commissioner's Directive 605, "Use of Force."

29. The authority to act is outlined in the paragraphs above and is also detailed in the *Criminal Code of Canada* which sets out the rights and responsibilities of peace officers. Authority to use force is derived from the *Criminal Code* and is contained in Commissioner's Directive 605, "Use of Force." Only minimum force may be used and Service members must focus on protecting the public.

30. Service members must take all measures necessary to stop escapees from medium and maximum security institutions. Firearms shall be used only when all lesser measures have failed. Firearms may only be issued to staff who are trained and qualified. Staff must give a clear verbal warning or order and may give a warning shot before shooting at an inmate. Depending on circumstances, staff should avoid warning shots outside the penitentiary reserve. (refer to paragraph 80 for limitations on this response action)

31. Chasing and recapturing escapees is very stressful and requires a high standard of individual discipline, particularly when using weapons. Emergency response training must emphasize that force must be used responsibly, notwithstanding the authority provided by law to use it. Staff can be held criminally responsible for excessive use of force.

POUVOIR D'AGIR ET RECOURS À LA FORCE

28. Il y a deux aspects importants dont les employés du SCC doivent tenir compte lorsqu'ils participent à l'arrestation d'un évadé :

- a) le pouvoir d'agir que leur confère le *Code criminel du Canada*;
- b) le recours à la force, selon la Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force».

29. Les conditions dans lesquelles le SCC a le pouvoir d'agir sont décrites dans les paragraphes précédents et précisées dans le *Code criminel du Canada*, où sont énoncés les droits et responsabilités des agents de la paix. Le recours à la force est régi par le *Code criminel du Canada*; la Directive du Commissaire n° 605 traite de ce sujet. Les membres du SCC doivent recourir le moins possible à la force et mettre l'accent sur la protection du public.

30. Les membres du personnel doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'évasion de détenus d'un établissement à sécurité moyenne ou maximale. Ils ne doivent utiliser des armes à feu que lorsque toutes les autres mesures moins radicales ont échoué. Seuls les employés ayant reçu la formation appropriée sont autorisés à se servir d'armes à feu. Avant de faire feu, l'employé doit donner un avertissement verbal clair ou un ordre, et peut tirer un coup de semonce s'il juge approprié de le faire. Dans certaines circonstances, les employés devraient éviter de tirer des coups de semonce à l'extérieur de la réserve pénitentiaire. (renvoyez au paragraphe 80 pour les restrictions concernant les mesures d'intervention)

31. La poursuite et la capture d'un évadé constituent une expérience très stressante; il faut donc faire preuve d'une grande discipline personnelle, surtout dans l'utilisation des armes à feu. Au moment de la formation en intervention d'urgence, il est important de souligner que même si la loi autorise le recours à la force, il faut agir de façon responsable, et que le

recours excessif à la force peut entraîner des poursuites au criminel.

ESCAPE AND BEING UNLAWFULLY AT LARGE

32. All operational units shall have contingency plans outlining action to be taken and the reporting procedures for:

- a) escapes from escorted temporary absences;
- b) walkaways from minimum security institutions;
- c) failures to return from unescorted absences; and
- d) violations of or failures to return from day parole.

33. The applicable police agency must be immediately given accurate information about the escapee and the level of danger he or she poses to the community.

34. When an inmate leaves an institution on an escorted temporary absence, the escorts shall be given a detailed profile and criminal history of the inmate, including any history of escape, or attempted escape, and any tendency towards violence. Escorts must be vigilant in preventing escapes during ETAs.

ÉVADÉS ET DÉTENUX ILLÉGALEMENT EN LIBERTÉ

32. Toutes les unités opérationnelles devraient disposer de plans d'urgence indiquant les mesures à prendre et les rapports à présenter dans les cas suivants :

- a) évasion d'un détenu bénéficiant d'une permission de sortir avec surveillance;
- b) fuite en douce d'un détenu d'un établissement à sécurité minimale;
- c) cas où un détenu bénéficiant d'une permission de sortir sans surveillance ne rentre pas à l'établissement;
- d) violation de l'une des conditions de la semi-liberté ou cas où un détenu en semi-liberté ne rentre pas à l'établissement.

33. Des renseignements exacts sur le détenu et le danger qu'il représente pour la collectivité doivent être transmis sans délai au service de police responsable.

34. Lorsqu'un détenu qui a une permission de sortir avec surveillance quitte l'établissement, les agents accompagnateurs doivent obtenir les renseignements suivants : profil détaillé du détenu, antécédents criminels, évasions et tentatives d'évasion antérieures et propension à utiliser la violence. Les agents accompagnateurs doivent être vigilants, car ils ont la responsabilité d'empêcher les détenus de s'évader en cas de permission de sortir avec surveillance.

5.3 MAJOR DISTURBANCE

GENERAL

35. Major disturbances occasionally occur despite all efforts to encourage good communications and relations between staff and inmates, effective and constructive programs and fair and impartial treatment. Disturbances often begin with startling suddenness and spread rapidly. They can lead to death, serious personal injury and massive property damage and their consequences last long after the disturbance is controlled and subdued. Long-lasting effects include resentment, forced use of poor accommodations, physical handicaps arising from injuries and post-incident stress for staff and inmates.

36. In addition to measures to prevent major disturbances, there must be contingency plans to minimize their scope and length.

PRE-INCIDENT INDICATORS

37. There are usually signs of tension in an institution that indicate the possibility of a disturbance. These signs should be observed and reported so contingency plans can be used to:

- a) determine the underlying causes of the tension and take action to reduce it; and
- b) start preventive measures, such as increased alertness, staff presence and reporting of information.

38. Staff should be aware of these indicators and

5.3 TROUBLES GRAVES

GÉNÉRALITÉS

35. De temps à autre, il se produit des troubles graves dans les établissements, en dépit des efforts déployés pour assurer de bonnes communications et relations entre les employés et les détenus, des programmes efficaces et constructifs et du traitement juste et équitable de la population carcérale. Souvent, ces troubles éclatent subitement et se propagent très vite. Ils peuvent causer des pertes de vie, des blessures graves et des dégâts matériels considérables. Leurs effets continuent de se faire sentir longtemps après que la situation a été maîtrisée. Les effets à long terme sont, notamment, du ressentiment, l'obligation de loger les détenus dans des installations moins confortables, des handicaps physiques dus aux blessures subies et du stress chez les employés et les détenus.

36. En plus des mesures préventives mises en place, il est essentiel d'établir des plans d'urgence permettant de réduire autant que possible l'ampleur et la durée de ces troubles.

SIGNES AVANT-COUREURS

37. Avant un événement de ce genre, il y a généralement des signes de tension qui laissent présager que des troubles pourraient se produire. Il faut être attentif à ces signes et les signaler, de façon que les plans d'urgence puissent être utilisés pour :

- a) déterminer les causes sous-jacentes des tensions et prendre les mesures nécessaires pour réduire ces tensions;
- b) prendre des mesures préventives, par exemple être davantage en état d'alerte, s'assurer la présence de certains membres du personnel et communiquer toute information pertinente.

38. Les employés devraient connaître ces signes avant-coureurs et savoir comment les signaler dans le

how they should be reported through the institution's intelligence program.

39. The indicators include, but are not limited to:

- a) increased separation of groups, i.e., ethnic and indirect affiliations;
- b) increased canteen purchases;
- c) increased requests for transfers;
- d) increased time spent in cells;
- e) increased disciplinary incidents;
- f) increased confrontations between inmates and staff;
- g) increased threats against staff;
- h) increased requests for voluntary segregation;
- i) increased sick parade;
- j) increased violence among inmates;
- k) increased contraband, particularly weapons;
- l) decreased attendance at social and recreational functions;
- m) increased association or time spent in cells by older and more stable inmates;
- n) major changes in institution noise levels;
- o) increased failure to return from temporary absence or day parole;
- p) increased complaints and grievances;
- q) increased unusual and specific demands;
- r) increased circulation of inflammatory and anti-authority materials;
- s) warnings to "friendly" officers to take sick leave or vacation;

cadre du programme de renseignements de sécurité de l'établissement.

39. Voici des exemples de signes avant-coureurs :

- a) séparation de plus en plus évidente des détenus par ethnie, affiliation indirecte, etc.;
- b) accroissement des achats à la cantine;
- c) nombre croissant de demandes de transfèrement;
- d) tendance des détenus à passer de plus en plus de temps en cellule;
- e) accroissement du nombre d'infractions disciplinaires;
- f) augmentation du nombre de conflits entre détenus et employés;
- g) augmentation du nombre de menaces à l'endroit des employés;
- h) hausse du nombre de demandes d'isolement présentées par les détenus;
- i) augmentation du nombre de détenus se déclarant malade;
- j) accroissement du nombre d'actes de violence au sein de la population carcérale;
- k) nombre croissant d'objets détenus illégalement, surtout des armes;
- l) baisse de la participation aux activités sociales et récréatives;
- m) tendance chez les détenus plus âgés et plus stables à se regrouper ou à demeurer dans leur cellule;
- n) variation importante du niveau de bruit dans l'établissement;
- o) nombre croissant de détenus bénéficiant d'une permission de sortir ou d'une semi-liberté qui ne reviennent pas à l'établissement;
- p) nombre accru de plaintes et de griefs;
- q) augmentation du nombre de demandes inhabituelles ou précises;
- r) augmentation du nombre d'écrits incendiaires dirigés contre les autorités;
- s) avertissements donnés aux agents considérés comme des «amis» de prendre un congé de maladie ou des vacances;

- t) increased demands from employees for safety and action under the *Canada Labour Code Part II*;
- u) increased employee absenteeism;
- v) increased demands for protection for inmates from friends and families;
- w) increased inquiries about prison conditions;
- x) increased external agitation;
- y) increased appearance of inmates wearing extra clothes, especially outerwear; and
- z) increased warning "kites."

DISTURBANCE CONTROL PLANNING — CONTAINING PARTICIPANTS

40. The disturbance control plan should include measures to isolate the disturbance by sealing off routes from the trouble site to other areas of the institution.

41. Staff must not attempt to rush the site immediately or commit additional staff without ensuring their safety. The necessary personnel and equipment should be assembled first. During this assembly period, the immediate objective can be defined and plans prepared.

42. Force will be used only in accordance with Commissioner's Directive 605, "Use of Force."

43. Participants must be ordered to disperse in the most effective manner, using the public address system, a loudhailer or other means of amplification.

- t) nombre croissant d'employés qui demandent un renforcement des mesures de sécurité ou qui invoquent la partie II du *Code canadien du travail*;
- u) accroissement de l'absentéisme chez les employés;
- v) accroissement du nombre de demandes présentées par des membres de la famille des détenus ou leurs amis pour que les détenus soient mieux protégés;
- w) nombre croissant de demandes d'information concernant les conditions au sein de l'établissement;
- x) plus grande agitation à l'extérieur de l'établissement;
- y) tendance inhabituelle chez les détenus à porter des vêtements additionnels, surtout des vêtements d'extérieur;
- z) nombre accru de notes d'avertissement anonymes.

PLANIFICATION DES MESURES DE CONTRÔLE — DÉTENUÉS IMPLIQUÉS

40. Le plan de contrôle doit contenir des mesures permettant d'isoler le lieu où se produisent les troubles en barrant les voies entre ce lieu et les autres secteurs de l'établissement.

41. Les membres du personnel ne doivent pas se précipiter immédiatement sur les lieux de l'incident ou y envoyer des renforts avant de pouvoir assurer leur protection. Il faut d'abord réunir ces renforts et l'équipement nécessaire. À ce stade, on peut définir l'objectif à court terme et décider du plan d'action.

42. En cas de recours à la force, il faut se conformer à la Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force».

43. On doit ordonner à toutes les personnes présentes de se disperser, en utilisant le moyen de communication le plus efficace, c'est-à-dire un système

44. The use of the Riot Proclamation in Section 67 of the *Criminal Code* must be considered.

DISTURBANCE CONTROL PLANNING — NON-PARTICIPANTS

45. In many disturbance situations, only a small percentage of the total population is actively involved. Many inmates who do not want to be involved will remain in the area of the disturbance, however, because of peer pressure and fear of retribution. Plans must ensure that inmates who do not want to participate can withdraw safely from the disturbance.

DISTURBANCE CONTROL PLANNING — CAUSE

46. The crisis manager should try to determine the cause of the disturbance by asking the participants to select a spokesperson to meet with representatives of the crisis manager. Whenever possible, Service negotiators should be used as representatives of the crisis manager. No promises shall be made regarding demands that would ultimately benefit inmates participating in the disturbance.

DISTURBANCE CONTROL PLANNING — LEADERS

47. Staff must be trained to observe the activities of all participants closely and to identify agitators and ringleaders. This will help in planning to control the situation, and it will also provide evidence at later court or disciplinary hearings.

de haut-parleurs, un mégaphone ou un autre système d'amplification.

44. Il faut envisager de faire la proclamation prévue à l'article 67 du *Code criminel du Canada* en cas d'émeute.

PLANIFICATION DES MESURES DE CONTRÔLE — DÉTENUS NON IMPLIQUÉS

45. Ce n'est souvent qu'un pourcentage restreint de la population carcérale qui participe activement aux troubles, mais de nombreux détenus qui ne veulent pas être mêlés à l'incident demeurent quand même sur place en raison de la pression exercée par leurs pairs ou par crainte d'être l'objet de représailles. Il faut prévoir des mesures qui permettront aux détenus qui désirent quitter les lieux de le faire en toute sécurité.

PLANIFICATION DES MESURES DE CONTRÔLE — CAUSE DES TROUBLES

46. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit tenter de déterminer la cause des troubles. Il doit demander aux détenus impliqués dans l'incident de choisir un porte-parole qui discutera avec ses représentants. Dans la mesure du possible, les négociateurs du Service devraient représenter le responsable de l'intervention en cas d'urgence à cette occasion. Aucune promesse qui permettrait aux détenus de sortir vainqueurs de la situation ne doit leur être faite.

PLANIFICATION DES MESURES DE CONTRÔLE — MENEURS

47. Les employés doivent recevoir une formation afin d'être en mesure de surveiller étroitement les activités des détenus participant aux troubles et de repérer les agitateurs et les meneurs. Il sera ainsi plus facile de décider des mesures à prendre pour contrôler la situation et de fournir les preuves qui seront requises ultérieurement au cours des audiences judiciaires ou disciplinaires.

**REGAINING CONTROL BY FORCE —
EMERGENCY RESPONSE TEAM**

48. If force must be used, the Emergency Response Team will use it; its members are trained and equipped to resolve emergencies and can call on specialists such as electricians and welders. The crisis manager may also augment the ERT with the RCMP or the law enforcement agency having primary jurisdiction.

49. When it has been decided to use force, staff can use the full range, including physical handling, restraint equipment, gas, batons, water hoses, patrol dogs and firearms. Force must be used in accordance with Commissioner's Directive 605, "Use of Force", which permits the use of only as much force as is believed necessary on reasonable and probable grounds to carry out the legal duty involved. Staff members authorized to make decisions on the use of force must understand the ability of different firearms and chemical agents and the consequences of using them. Only the crisis manager may order the use of force.

PHYSICAL HANDLING

50. Hands and restraint equipment are usually considered the minimal force that can be used to control inmates in individual arrests or isolated incidents. During a disturbance, these methods are useless to staff except in self-defence. They are, however, standard procedures for reclaiming the trouble site when a situation is under control.

**MAÎTRISE DE LA SITUATION PAR LA
FORCE — ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE
D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE**

48. Lorsqu'on décide de recourir à la force, c'est l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence qui est chargée de l'opération. Ses membres ont été formés à cette fin et disposent de l'équipement nécessaire pour mettre fin à une situation d'urgence. Ils peuvent faire appel à des spécialistes, par exemple des électriciens ou des soudeurs. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut aussi renforcer l'EPIU en faisant appel à la GRC ou à l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première.

49. Lorsqu'on décide de recourir à la force, les employés peuvent utiliser tous les moyens dont ils disposent, notamment le contrôle physique, du matériel de contrainte, des gaz, des bâtons, des tuyaux d'incendie, des chiens policiers et des armes à feu. L'usage de la force doit être conforme à la Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force», selon laquelle il faut utiliser la force uniquement dans la mesure où l'on a des motifs raisonnables de croire qu'elle est nécessaire pour remplir une obligation légale. Les membres du personnel autorisés à prendre de telles décisions doivent connaître la puissance des différents types d'armes et d'agents chimiques dont ils disposent, ainsi que les conséquences de leur utilisation. Seul le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut ordonner le recours à la force.

CONTRÔLE PHYSIQUE

50. L'usage des mains et du matériel de contrainte constitue généralement la force minimale pouvant être utilisée pour maîtriser un détenu lors d'une arrestation ou d'un incident isolé. En cas de troubles, ces moyens sont inutiles, sauf comme moyens d'autodéfense. Ce sont cependant les procédés à appliquer pour reprendre possession des lieux lorsque la situation a été maîtrisée.

BATON

51. Use of batons can help control a disturbance and restore order. Batons help establish an inner perimeter, and have a visual psychological effect. ERT members may use batons in self-defence.

52. Batons are useful for the protection of staff members and offenders during any approved assault on the crisis scene.

WATER

53. A disturbance can sometimes be controlled with fire hoses used to disperse participants or isolate them individually or in small groups, making it easier to apply lesser force. Plans should include arrangements for easy access to fire hoses with sufficient water pressure.

54. Fire is a serious hazard during a disturbance. Plans for disturbances should specify the location of hydrants, hoses and other fire-fighting equipment. These points must be protected to ensure that enough water pressure is available for use as a means of force and for fire suppression.

USE OF GAS AND CHEMICAL AGENTS

55. Gas may be used when other methods fail to restore order. Gas must be used only in quantities needed to bring the situation under control. Enough should be used, however, to resolve the incident with one application.

56. The contingency plan for each institution shall state the lethally toxic concentration (Fifty Factor) for all rooms and buildings accessible to inmates, as well as each type of gas available at the institution.

BÂTONS

51. L'utilisation de bâtons peut aider à maîtriser les détenus et à rétablir l'ordre en cas de troubles. Ils sont utiles au moment de l'établissement du périmètre intérieur et créent un certain effet psychologique visuel. Les membres de l'EPIU peuvent se servir de bâtons pour se défendre.

52. Les bâtons sont utiles pour protéger les employés et les détenus lors d'une attaque autorisée sur le lieu de l'incident.

EAU

53. En cas de troubles, on parvient parfois à maîtriser les détenus en dirigeant vers eux un jet d'eau afin de les disperser ou de les isoler individuellement ou par petits groupes, ce qui permet d'utiliser moins de force. Des mesures doivent être prises pour que les tuyaux d'incendie soient faciles d'accès et que la pression de l'eau soit suffisante.

54. Les troubles entraînent souvent des incendies. Il faut donc indiquer dans les plans d'urgence l'endroit où se trouvent les bouches d'incendie, les tuyaux et les autres éléments du matériel de lutte contre les incendies. Ce matériel doit être protégé afin que la pression de l'eau soit suffisante en cas d'incendie, ou au cas où il serait nécessaire de disperser les détenus.

UTILISATION DE GAZ ET D'AGENTS CHIMIQUES

55. On peut autoriser le recours aux gaz lorsqu'on ne parvient pas à rétablir l'ordre par les autres moyens. Il faut se servir uniquement de la quantité nécessaire pour maîtriser la situation. La quantité utilisée devrait être suffisante pour mettre fin à l'incident du premier coup.

56. Au cours de la planification des mesures d'urgence de l'établissement, il faut déterminer la concentration létale 50 % pour tous les locaux et bâtiments auxquels les détenus ont accès, ainsi que les

57. Plans for the use of gas must outline how to use the resulting drop in resistance to subdue the persons involved effectively.

58. Where possible, a safe exit route should be provided to prevent panic. Plans for this route should be incorporated with plans for subduing participants.

USE OF FIREARMS

59. Lethal force — the use of a firearm in a manner likely to cause death or grievous bodily harm — shall be used only to prevent death or grievous bodily harm or to prevent escape from medium and maximum security institutions when all other measures have failed. The conditions can arise during a major disturbance. Only properly qualified staff shall be authorized to use firearms. During a disturbance, these staff are most likely to be ERT members. The decision to use lethal force during a disturbance may have to be spontaneous. An oral warning shall be given and a warning shot fired, unless circumstances do not permit. Normally, the crisis manager must authorize the planned use of lethal force as part of an assault.

PHOTOGRAPHIC EVIDENCE

60. Conditions during and after a disturbance will be recorded in still photographs and on video tape. Attempts to negotiate settlements and the use of force will also be photographed and videotaped.

types de gaz que l'établissement doit avoir à sa disposition.

57. Il faut également que les plans indiquent les mesures à prendre à la suite de l'utilisation des gaz pour profiter de l'effet de ceux-ci et maîtriser complètement les détenus.

58. Dans la mesure du possible, il faut prévenir la panique en prévoyant une voie de sortie sûre. Cette voie doit être décrite dans la partie du plan portant sur la façon de maîtriser les détenus.

UTILISATION DES ARMES À FEU

59. Les armes meurtrières, c'est-à-dire les armes à feu pouvant causer la mort ou des blessures graves, ne doivent être utilisées que pour empêcher que des personnes ne perdent la vie ou ne soient grièvement blessées, ou pour empêcher un détenu de s'évader d'un établissement à sécurité moyenne ou maximale lorsque tous les autres moyens mis en œuvre ont échoué, ce qui peut être le cas au cours de troubles graves. Seuls les employés ayant reçu une formation appropriée sont autorisés à se servir d'armes à feu. En cas de troubles, ce sont généralement les membres de l'EPIU qui se servent d'armes à feu. La décision d'avoir recours à des armes meurtrières est parfois prise de façon spontanée. Un avertissement verbal doit être donné et un coup de semonce doit être tiré, si les circonstances le permettent. Habituellement, c'est le responsable de l'intervention en cas d'urgence qui est chargé d'autoriser le recours aux armes meurtrières dans le cas d'une attaque.

PREUVES PHOTOGRAPHIQUES

60. Il faut prendre des photographies ou faire des enregistrements sur vidéocassettes des conditions durant et après les troubles, notamment pour avoir des preuves des tentatives faites pour arriver à un accord par la négociation et de la force utilisée pour maîtriser la situation.

61. Photographs can be used as evidence at any subsequent criminal, civil or administrative investigation. Because photographing the disturbance will encourage non-participants to disperse, it is important to record disturbances openly.

POST-DISTURBANCE PLANS

62. Post-disturbance plans shall include measures to:

- a) provide extra staff to maintain control;
- b) account for the safety of all staff and report on the condition of all injured staff;
- c) place independent observers in vital areas during the recovery and decompression period;
- d) conduct a count of inmates and report injuries;
- e) provide medical treatment;
- f) confine inmates through a lockdown;
- g) segregate all inmate leaders;
- h) provide a critical incident stress debriefing;
- i) prepare staff statements;
- j) develop a staged plan for recovery to normal operation;
- k) photograph damaged or destroyed facilities before repair;
- l) immediately repair damage to critical security features; and
- m) investigate the incident.

61. Les photographies pourront être utilisées comme éléments de preuve au moment des procès criminels ou civils et des audiences disciplinaires. Comme la prise de photographies incitera les personnes non mêlées à l'incident à se disperser, il est important de faire les enregistrements au vu et au su de toutes les personnes présentes sur les lieux.

MESURES À PRENDRE À LA SUITE DES TROUBLES

62. Voici un certain nombre de mesures à prendre à la suite des troubles :

- a) accroître le nombre d'employés afin d'assurer le contrôle;
- b) s'assurer que les employés ne courent plus de danger et produire un rapport sur l'état des employés blessés;
- c) affecter des observateurs indépendants dans les secteurs stratégiques de l'établissement durant la période de rétablissement des opérations;
- d) effectuer un dénombrement des détenus et faire rapport sur les blessures subies par ces derniers;
- e) veiller à ce que les soins médicaux nécessaires soient donnés;
- f) ordonner l'isolement cellulaire;
- g) placer en isolement tous les meneurs;
- h) organiser une séance d'aide après un stress dû à un événement grave;
- i) obtenir les déclarations des employés;
- j) établir un plan visant le rétablissement progressif des opérations normales;
- k) photographier les installations endommagées ou détruites avant de les faire réparer ou remplacer;
- l) faire réparer immédiatement les éléments essentiels du dispositif de sécurité;
- m) mener une enquête.

5.4 INMATE DEMONSTRATIONS

GENERAL

63. This section contains guidelines for managing inmate demonstrations. A demonstration is defined as any action undertaken collectively by inmates that could seriously disrupt or interfere with the normal operation of the institution. Demonstrations do not result in death or injury to any person or damage to property. A demonstration generally takes the form of a refusal to work, a slowdown or a sit-in.

CONTROL OBJECTIVES

64. The objective in controlling and terminating a demonstration is to restore normal operations as quickly as possible without acceding to unreasonable demands or resorting to measures that will:

- a) result in unnecessary or excessive use of force;
- b) create conditions where serious injury or death could be inflicted on any person;
- c) establish institutional management precedents that could be exploited by inmates;
- d) compromise the security of the institution or the safety of inmates, staff and the public; and
- e) deprive uninvolved inmates of access to institutional programs.

CONTROL ACTION

65. The following action should be taken if a demonstration is expected:

5.4 MANIFESTATIONS DE DÉTENU

GÉNÉRALITÉS

63. Les paragraphes qui suivent renferment des lignes directrices sur les mesures à prendre lorsque les détenus organisent des manifestations. On entend par «manifestation» toute action collective des détenus qui risque d'entraver sérieusement les activités normales de l'établissement. On parle de manifestation s'il n'y a pas de mort ou de blessé et qu'aucun bien n'a subi de dommages. Le refus de travailler, les ralentissements de travail et l'occupation d'un lieu par les détenus sont les formes de manifestation les plus courantes.

OBJECTIFS DES MESURES DE CONTRÔLE

64. Toutes les mesures prises pour contrôler ou faire cesser les manifestations ont pour but de ramener la situation à la normale le plus rapidement possible, sans devoir accéder à des exigences déraisonnables, ou :

- a) recourir à la force inutilement ou de façon excessive;
- b) créer une situation où quelqu'un risque de trouver la mort ou d'être grièvement blessé;
- c) établir un précédent administratif que les détenus pourraient exploiter ultérieurement;
- d) compromettre la sécurité de l'établissement, des détenus, du personnel ou du public;
- e) priver les détenus non mêlés à l'incident des programmes offerts normalement par l'établissement.

MESURES DE CONTRÔLE

65. Lorsque les détenus organisent une manifestation ou semblent sur le point de le faire, il faut prendre les mesures suivantes :

- a) the institutional head or crisis manager assesses the situation and determines the best possible course of action to deal with the demonstration; and
- b) inmates are told to cease and desist from their disruptive activities and return to normal routine and are made aware of the consequences of disobeying this direction.

66. If inmates do not obey this direction, management representatives should meet with inmate representatives while management considers the following options:

- a) using force to return inmates to their cells if they are demonstrating outside the normal living area;
- b) identifying and segregating ringleaders;
- c) using sanctions against participants;
- d) mediating a resolution to the problem;
- e) suspending normal inmate activities; and
- f) attempting to maintain normal institutional operations.

67. If inmates refuse to cooperate and a protracted demonstration is likely, the institutional head should consider totally or partially suspending normal programs and activities, particularly those considered to be privileges.

68. Continued negative response from the inmates could also warrant restricting institutional operations, including meal service, showers and clothing exchange. Lockdown should also be considered. Such restrictive action must recognize that inmates are legally entitled to food, clothing, bedding, medical services, personal hygiene and exercise.

- a) le directeur de l'établissement ou le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit évaluer la situation afin de déterminer la meilleure façon possible d'y faire face;
- b) il faut donner l'ordre aux détenus de mettre fin à leurs activités perturbatrices et de reprendre leurs occupations habituelles. Il faut aussi leur expliquer les conséquences d'un éventuel refus d'obéir.

66. Si les détenus refusent d'obéir, des représentants de la direction devraient rencontrer les porte-parole des détenus pendant que la direction envisage les mesures suivantes :

- a) recourir à la force pour ramener les détenus dans leur cellule si la manifestation a lieu en dehors de leur unité résidentielle;
- b) repérer les meneurs et les placer en isolement;
- c) appliquer des sanctions à l'endroit des participants à la manifestation;
- d) utiliser la médiation pour résoudre le problème;
- e) interrompre les activités normales des détenus;
- f) tenter de maintenir les opérations normales de l'établissement.

67. Si les détenus refusent de coopérer et qu'on a des raisons de croire que la manifestation sera longue, le directeur de l'établissement doit envisager d'interrompre partiellement ou complètement les activités et programmes habituels, en particulier ceux qui sont considérés comme étant des privilèges.

68. Si les détenus poursuivent leur manifestation, on peut envisager de réduire certains services, notamment les services alimentaires, l'utilisation des douches et la distribution de vêtements propres. La fermeture de l'établissement doit aussi être envisagée. Avant d'ordonner de telles mesures, il faut s'assurer qu'elles ne portent pas atteinte aux droits des détenus prévus par la loi en matière d'alimentation, d'habillement, de literie, de services médicaux, d'hygiène personnelle et d'exercice physique.

MEDIATION

69. Mediation is the preferred method of identifying the cause of a demonstration. It reconciles conflicts between the management of the institution and the inmate population. Where possible, it should be conducted between the institutional head and members of the inmate committee. If the institutional head wants a third party at mediation sessions, that person should be a Correctional Service member. If a person from outside the Service is needed for the mediation, the Commissioner must concur.

70. The general principles to be followed in the mediation of a demonstration are:

- a) the institutional head is the only person with decision-making authority;
- b) the mediation should agree with stated management objectives;
- c) inmates should be offered a choice of courses of action; and
- d) mediation should be orderly and businesslike, without stalling tactics that could provoke a violent inmate reaction.

71. Mediation should be conducted in an atmosphere of trust and confidence. Media involvement should be avoided. Inmates should be advised that unreasonable demands will not be entertained.

ALTERNATE MEASURES

72. During mediation, the institutional contingency and emergency response plans should be reviewed and preparations should be made to carry them out. Utmost discretion is essential to prevent inmates from accusing institutional management of acting in bad faith, which will frustrate the mediation process.

MÉDIATION

69. La médiation est le moyen qu'il faut privilégier pour déterminer la cause de la manifestation. Ce processus a pour objectif de résoudre les conflits entre la direction de l'établissement et la population carcérale. Dans la mesure du possible, la médiation devrait se faire entre le directeur de l'établissement et des membres du comité des détenus. Si le directeur souhaite qu'une tierce personne assiste aux séances, il devrait s'agir d'un membre du Service. Si l'on estime que cette personne doit venir de l'extérieur, il faut obtenir l'approbation du commissaire.

70. Voici les principes généraux à respecter au cours du processus de médiation visant à mettre fin à une manifestation :

- a) le directeur de l'établissement est la seule personne ayant un pouvoir décisionnel;
- b) la médiation doit être conforme aux objectifs établis par la direction;
- c) il faut présenter différentes solutions aux détenus;
- d) la médiation doit être méthodique et efficace; il ne faut pas chercher à gagner du temps, ce qui pourrait entraîner des réactions violentes chez les détenus;

71. Le processus de médiation doit se dérouler dans un climat de confiance. Les entretiens sont confidentiels. Les médias ne devraient donc pas y être mêlés. Les détenus doivent être informés que les demandes déraisonnables ne seront pas considérées.

SOLUTIONS DE RECHANGE

72. Durant la médiation, il faut consulter les plans d'intervention d'urgence et se préparer à les mettre en œuvre au besoin. Ces préparatifs doivent se faire dans la plus grande discrétion afin que les détenus ne puissent prétendre que la direction est de mauvaise foi, ce qui nuirait au processus de médiation.

5.5 ASSAULT ON THE INSTITUTION FROM OUTSIDE

GENERAL

73. An assault on the institution from outside may consist of:

- a) a planned attack on the institution and its facilities to assist inmates in illegal activity;
- b) an attempt by hostile persons to harass the Service or the Government of Canada; or
- c) an attempt by members of the general public to interfere with the resolution of an emergency such as a fire or a disturbance.

PLANNING OBJECTIVE

74. Contingency planning for assaults on the institution from outside should aim to prevent death or injury to staff, inmates or members of the public while ensuring the safe and secure custody of inmates.

THE THREAT

75. Assaults on the institution from outside could take the following forms:

- a) guns aimed at towers or other posts to:
 - i) help an inmate escape, or
 - ii) kill or injure a staff member in retaliation or intimidation;
- b) breaching the wall or perimeter fence of an institution with explosives;

5.5 ATTAQUE DE L'EXTÉRIEUR

GÉNÉRALITÉS

73. Une attaque de l'extérieur peut prendre différentes formes :

- a) il peut s'agir d'une attaque planifiée dirigée contre l'établissement et ses installations ayant pour but d'aider certains détenus à commettre un acte illégal;
- b) l'attaque peut être menée par des personnes hostiles au Service ou au gouvernement du Canada;
- c) l'attaque peut survenir durant une situation d'urgence telle qu'un incendie ou des troubles, et être le fait de citoyens qui cherchent à faire obstacle aux efforts déployés par le SCC pour résoudre la situation d'urgence.

OBJECTIF DU PLAN D'URGENCE

74. Le plan d'urgence applicable en cas d'attaque de l'extérieur vise à empêcher que des employés, des détenus ou des citoyens ne soient tués ou blessés, et à maintenir les détenus sous garde.

MENACE

75. Au cours d'une attaque de l'extérieur, les événements suivants peuvent se produire :

- a) coups de fusil tirés en direction des tours ou des autres postes dans le but :
 - i) d'aider un détenu à s'évader;
 - ii) de tuer ou de blesser un membre du personnel en signe de représailles ou d'intimidation;
- b) ouverture d'une brèche dans le mur ou la clôture périphérique d'un établissement au moyen d'explosifs;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) cutting the perimeter fence or breaching it with a projectile or a heavy vehicle;
- d) landing or hovering a helicopter in the institution to embark or hoist an inmate on lifting gear to help him or her escape;
- e) seizing vehicles that patrol and using their equipment and communications;
- f) sabotaging or directly assaulting the institution's external support facilities; and
- g) rushing into an institution during an emergency or when Service vehicles are responding to an emergency.

76. It is always possible that an assault on an institution from outside is designed to divert attention from an illegal activity such as an escape, taking place somewhere else. The response to an assault on an institution from outside should not result in reduced vigilance in other critical areas.

PREVENTIVE MEASURES

77. When the threat assessment at a particular unit indicates a risk of assault from outside, the following measures shall be taken to reduce the opportunity for such an occurrence:

- a) the clear zone surrounding the institution must be as large as possible and well-lit to eliminate cover for anyone, such as a sniper, contemplating assault and to reduce the effectiveness of weapons aimed at the institution;
- b) frequent irregular perimeter patrols must be conducted;

- c) ouverture ou brèche dans la clôture périphérique à l'aide d'un projectile ou d'un véhicule lourd;
- d) atterrissage d'un hélicoptère dans l'enceinte de l'établissement ou survol de l'établissement dans le but de permettre à un détenu de s'évader en montant directement à bord ou en se hissant à l'aide d'un engin de levage;
- e) le fait de s'emparer d'un véhicule de patrouille et d'utiliser le matériel de communication qui s'y trouve;
- f) sabotage ou attaque directe des installations de soutien externes de l'établissement;
- g) le fait de se précipiter dans l'établissement lorsqu'il y a une situation d'urgence ou lorsque des véhicules du Service participent à une intervention d'urgence.

76. Il est toujours possible que l'attaque de l'extérieur ait pour but de détourner l'attention du personnel de l'établissement pendant qu'une évasion ou une autre activité illégale a lieu. En cas d'attaque de l'extérieur, le personnel doit rester vigilant dans les secteurs vulnérables de l'établissement.

MESURES PRÉVENTIVES

77. Si l'évaluation des menaces dans une unité particulière indique qu'il y a risque d'une attaque de l'extérieur, il faut prendre les mesures suivantes pour réduire ce risque :

- a) veiller à ce que l'aire ouverte qui entoure l'établissement soit aussi grande que possible et bien éclairée, de sorte qu'un tireur isolé ou une personne ayant l'intention d'attaquer l'établissement ne puisse se cacher, et afin de réduire l'efficacité des coups de feu tirés en direction de l'établissement;
- b) effectuer des rondes fréquentes et irrégulières le long du périmètre;

- c) persons found in the clear area must be challenged immediately;
- d) inner and outer perimeter fences must be checked regularly for signs of tampering;
- e) mobile patrols and vulnerable external installations must maintain regular radio or telephone contact with the institution;
- f) staff on mobile patrol must maintain radio contact with the main communications control post when challenging any intruder;
- g) challenge procedures and duress codes should be developed for use by mobile patrols communicating with the main institution; and
- h) communication with police intelligence agencies must be maintained to obtain information about criminal activity that could harm Service facilities, and the necessary preventive measures must be taken.

78. These prudent security measures should be in force at all institutions at all times.

RESPONSE TO ASSAULT ON AN INSTITUTION FROM OUTSIDE

79. The following immediate action should be taken if an institution is assaulted or expects to be assaulted.

- a) advise all staff of the actual or expected assault;
- b) advise the responsible police agency and request immediate assistance;
- c) assess the immediate effect of the assault, and ensure that injuries are dealt with and rescue action is taken;

- c) faire des sommations aux personnes qui se trouvent dans l'aire ouverte entourant l'établissement;
- d) vérifier régulièrement l'état des clôtures périphériques intérieures et extérieures pour repérer toute tentative de sabotage;
- e) communiquer régulièrement par radio ou téléphone avec les patrouilleurs en automobile et avec les gardes postés près des installations externes pouvant faire l'objet d'une attaque;
- f) les patrouilleurs en automobile doivent demeurer en contact avec le poste principal de contrôle des communications, par radio, lorsqu'ils font des sommations;
- g) établir des procédures de sommation et des signaux de contrainte à utiliser par les patrouilleurs en automobile lorsqu'ils communiquent avec l'établissement;
- h) demeurer en contact avec les services de renseignements de la police pour obtenir des renseignements au sujet des activités criminelles qui pourraient causer des dommages aux installations du Service, et prendre les mesures préventives nécessaires.

78. Ces mesures de sécurité préventive doivent être appliquées dans tous les établissements, en tout temps.

MESURES D'INTERVENTION EN CAS D'ATTAQUE DE L'EXTÉRIEUR

79. En cas d'attaque de l'extérieur ou lorsqu'une telle attaque est prévue, il faut prendre les mesures suivantes :

- a) informer tous les employés de l'attaque qui a lieu ou pourrait avoir lieu;
- b) prévenir le service de police compétent et lui demander une aide immédiate;
- c) évaluer les conséquences immédiates de l'attaque et veiller à ce que les blessés reçoivent les soins nécessaires, et entamer des opérations de sauvetage s'il y a lieu;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) reinforce perimeter security;
- e) secure the inmates and conduct a count;
- f) repair damage to the perimeter and other resources to prevent exploitation of the damage, bearing in mind the possibility of diversionary tactics; and
- g) implement all measures relating to a major security incident.

LIMITATIONS ON RESPONSE ACTION

80. If a helicopter or an aircraft is used to assault an institution or help an inmate escape, the necessary force including firearms shall be used to prevent inmates from boarding the aircraft and to prevent unauthorized persons from entering the institution. It is not easy to disable aircraft, especially helicopters, with small arms fire, and a crash and the explosion that almost always follows a crash would cause unjustifiable damage and injury. However, if anyone aboard an aircraft shoots at staff, staff members shall take whatever action is necessary to protect themselves. In such cases, staff shall shoot at the person attacking them, not at the aircraft; this is the best way to stop such an attack with CSC weapons. Staff shall avoid firing at the pilot of an attacking aircraft because he or she is more likely than not to be under duress.

81. Each institution shall make contingency plans for emergencies involving aircraft with the authorities having jurisdiction. Plans shall include:

- d) renforcer les mesures de sécurité le long du périmètre;
- e) enfermer les détenus dans leur cellule et effectuer un dénombrement;
- f) réparer les dommages causés à la clôture périphérique et aux installations afin que les attaquants ne puissent profiter de la situation pour s'introduire dans l'établissement — ne pas oublier que ces dommages peuvent faire partie d'une tactique de diversion;
- g) mettre en œuvre les autres mesures applicables normalement durant un grave incident de sécurité.

RESTRICTIONS CONCERNANT LES MESURES D'INTERVENTION

80. Si des individus se servent d'un hélicoptère ou d'un avion pour attaquer l'établissement ou aider un détenu à s'évader, on peut recourir à la force, notamment à des armes à feu, pour empêcher les détenus de monter à bord de l'aéronef ou empêcher que des personnes non autorisées ne s'introduisent dans l'établissement. Il n'est pas facile de mettre hors d'état un aéronef, en particulier un hélicoptère, au moyen d'armes de petit calibre; en cas d'écrasement, l'explosion qui suivrait causerait des blessures et des dommages matériels injustifiés. Cependant, si une personne à bord de l'aéronef tire en direction des employés, ceux-ci doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour se protéger. Ils doivent tirer en direction de l'attaquant et non en direction de l'aéronef. C'est la meilleure façon de stopper l'attaque à l'aide des armes du SCC. Les employés doivent éviter de tirer en direction du pilote, car il est fort probable que celui-ci soit sous contrainte.

81. Chaque établissement doit établir, de concert avec l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première, un plan d'intervention applicable dans les situations où un aéronef est utilisé. Le plan doit inclure les étapes suivantes :

- a) identifying the aircraft;
- b) immediately notifying a designated airport or air traffic control centre;
- c) following the aircraft with other police or military aircraft where possible; and
- d) establishing search and reporting procedures over a wider area than normally covered during initial stages of an escape.

82. The airspace around medium and maximum security institutions is now designated restricted. Staff should attempt to identify call letters of aircraft flying over or near the institution.

83. In general, the role of Service personnel in response to assaults on an institution from outside to prevent escapes from the institution and unauthorized entry to the institution. The police agency having jurisdiction is responsible for pursuing the attackers. Nearby institutions may participate in the pursuit; however, this must be coordinated with the responding police agency and governed by principles of fresh pursuit contained in "Planning Considerations — Escape" in this chapter.

5.6 EPIDEMICS, MAJOR DISEASE OUTBREAKS AND HYGIENE IN DISASTERS

GENERAL MEDICAL ADVICE

84. Certain Service members may be more vulnerable to epidemic or widespread diseases because of the close living conditions and the hygiene of some inmates. Institutional and community medical experts must be consulted when making contingency plans. Expert advice and strict enforcement of preventive measures minimize the risk of epidemic.

- a) identifier l'aéronef;
- b) prévenir immédiatement l'aéroport ou le centre de la circulation aérienne désigné;
- c) prendre des mesures pour qu'un aéronef du service de police ou de l'armée suive l'aéronef des attaquants, si la chose est possible;
- d) établir des procédures pour les recherches et le signalement, applicables dans un secteur géographique plus grand que celui qui est normalement couvert durant les étapes initiales de la poursuite d'un évadé.

82. L'espace aérien autour des établissements à sécurité moyenne ou maximale est désigné zone restreinte. Les employés de l'établissement doivent tenter d'identifier les indicatifs d'appel des aéronefs qui survolent l'établissement.

83. Le rôle des employés du Service en cas d'attaque de l'extérieur se limite généralement à empêcher les détenus de s'évader et les personnes non autorisées de s'introduire dans l'établissement. Il incombe au service de police ayant la responsabilité première de poursuivre les attaquants. Le personnel des établissements environnants peut participer à la poursuite. Cependant, cette activité doit être coordonnée avec l'intervention de la police et être exécutée selon les principes exposés dans le présent chapitre concernant la poursuite immédiate en cas d'évasion.

5.6 ÉPIDÉMIE, URGENCE ÉPIDÉMIO-LOGIQUE ET HYGIÈNE EN CAS DE CATASTROPHE

CONSEILS MÉDICAUX D'ORDRE GÉNÉRAL

84. La promiscuité qui règne dans les installations résidentielles, de même que les habitudes de certains détenus en matière d'hygiène, peuvent rendre certains membres du Service plus vulnérables aux épidémies et aux maladies contagieuses. Il est essentiel de consulter des experts médicaux de l'établissement et de la collectivité au moment de l'élaboration des plans

85. Despite preventive measures, difficulties can arise. The institutional medical officer shall be advised in the event of a disease outbreak. The medical officer will determine the prevalence of the disease within the institution and whether it constitutes an epidemic. Institution staff shall follow the advice of the medical officer on reporting the outbreak to public health authorities.

86. It should be established whether the epidemic is confined to the institution.

87. The institutional medical officer shall advise staff on the best way to contain a disease outbreak epidemic and inform staff and inmates on how to minimize the spread of the disease.

ISOLATION BOUNDARIES

88. Staff shall impose restrictions recommended by the medical officer on the movement on non-essential staff into, out of and within the institution. If the medical officer thinks the epidemic can be localized by isolating the infected inmates or staff, these measures will also be put into effect.

REQUIREMENTS FOR EXTERNAL ASSISTANCE

89. The institutional head shall assess the effect of staff absence due to widespread disease as well as the increase in workload caused by care of sick inmates. The necessary staff will be provided to ensure institutional security and provision of care for inmates. The medical officer will advise staff about protective measures, such as immunization, for external support staff.

d'urgence. En suivant les conseils de ces experts et en appliquant rigoureusement les mesures de prévention recommandées, on réduit le risque d'épidémie.

85. En dépit de l'application de mesures de prévention, des problèmes peuvent se présenter. Dès qu'une maladie se déclare, il faut prévenir l'agent médical de l'établissement, qui en déterminera la prévalence au sein de l'établissement et qui décidera s'il s'agit d'une épidémie. Il faut également le consulter pour savoir s'il y a lieu d'aviser les autorités de la santé publique.

86. Il faut déterminer si l'épidémie touche uniquement l'établissement.

87. L'agent médical de l'établissement doit conseiller les employés sur la façon de circonscrire l'épidémie et informer le personnel et les détenus des mesures à prendre pour empêcher la propagation de la maladie.

DÉLIMITATION DU SECTEUR

88. Les membres du personnel doivent imposer les restrictions recommandées par l'agent médical en ce qui concerne les entrées dans l'établissement, les sorties et les déplacements à l'intérieur de l'établissement des personnes dont la présence n'est pas essentielle. Si, de l'avis de l'agent médical, il est possible de circonscrire l'épidémie en isolant les détenus et les employés infectés, des mesures doivent être prises dans ce sens.

AIDE DE L'EXTÉRIEUR

89. Le directeur de l'établissement évaluera les conséquences de l'absence des employés malades et la charge de travail additionnelle que représentent les soins à donner aux détenus atteints. Il obtiendra le personnel nécessaire pour assurer la sécurité de l'établissement et soigner les détenus malades. L'agent médical conseillera le personnel sur les mesures préventives à prendre,

90. The Institutional head must consult all available experts including health care staff at Regional and National Headquarters, Health and Welfare Canada and provincial health authorities.

91. Major disease outbreak and epidemics shall be reported as major security incidents, as outlined in Commissioner's Directive 620.

HYGIENE IN DISASTERS

92. Services such as sewers and water mains can be damaged in disasters. The disposal of body wastes must be addressed after a natural disaster or chemical accident, especially when evacuating inmates to emergency accommodation.

93. To avoid disease, waste matter and the insects it attracts must be kept away from food and water. Medical authorities must be consulted when planning emergency accommodation. The Director General, Health Care will create guidelines for the use of latrines chemical toilets, cesspools, septic tanks, disposal of waste water and all other issues related to disease prevention and hygiene in emergency accommodation.

telles que l'administration de vaccins, en vue de protéger les employés de soutien de l'extérieur.

90. Le directeur de l'établissement doit demander conseil au plus grand nombre possible de spécialistes, notamment ceux des services de santé des administrations centrale et régionale, de Santé et Bien-être social Canada et des organismes de santé provinciaux.

91. Les urgences épidémiologiques et les épidémies doivent être signalées de la même façon que les incidents de sécurité majeurs, conformément à la Directive du Commissaire n° 620.

MESURES D'HYGIÈNE DURANT UNE CATASTROPHE

92. Certaines installations, comme les égouts et les conduites d'eau principales, risquent d'être endommagées en cas de catastrophe. L'évacuation des matières organiques est l'un des problèmes qu'il faut régler à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'un accident chimique, surtout lorsque les détenus sont évacués et réinstallés dans des abris temporaires.

93. Pour éviter les maladies, il est essentiel que les déchets et les insectes qu'ils attirent n'entrent pas en contact avec la nourriture et l'eau. Il importe de consulter les autorités médicales au moment de la planification des installations d'urgence. Le directeur général des Services de santé doit établir des lignes directrices concernant l'utilisation des toilettes chimiques, les mesures à prendre à l'égard des fosses d'aisances, des fosses septiques et de l'élimination des eaux usées, et toutes les autres mesures d'hygiène et de prévention des maladies devant être prises dans les installations temporaires.

5.7 FIRE EMERGENCIES

GENERAL

94. Commissioner's Directive 345 "Fire Safety" contains policy on the control and consequences of fire. Fire prevention is part of maintaining adequate operational security. The *Fire Safety Procedures Manual* sets out uniform procedures for operational units. It is important to adhere to these guidelines when planning emergency response to fires. Particularly important is the emphasis on prevention. Staff must be reminded regularly that everyday acts, such as altering electrical outlets, overloading electrical circuits, expending fire extinguishers, disposing of trash improperly, blocking fire exits and accumulating combustible materials in cells create fire hazards.

95. Fire prevention and emergency response planning is an integral part of institutional contingency plans. This chapter highlights significant safety issues in the planning and emergency response process.

FIRE EMERGENCY OFFICERS

96. Each building and major area of the institution shall have a designated supervisor as Fire Emergency Officer and another as an alternate. An alternate should be available whenever a particular area is occupied.

5.7 INCENDIES

GÉNÉRALITÉS

94. La Directive du Commissaire n° 345 intitulée «Sécurité-incendie», décrit la politique du Service concernant la lutte contre les incendies et indique les conséquences de ce genre de sinistre. La prévention des incendies fait partie des activités qui visent à assurer la sécurité opérationnelle. Le *Guide des procédures de sécurité-incendie* renferme une description des procédures uniformisées qui doivent être appliquées par les unités opérationnelles. Il est important de respecter ces lignes directrices au moment d'établir le plan d'intervention d'urgence en cas d'incendie. L'accent doit être mis sur la prévention. Il faut rappeler régulièrement aux employés les dangers que représentent certains faits courants, notamment la modification des prises de courant, la surcharge des circuits électriques, le non-remplacement des extincteurs dont le contenu est périmé, la négligence à l'égard des ordures, l'obstruction des sorties d'urgence et l'accumulation de matières inflammables dans les cellules.

95. Les mesures de prévention des incendies et les mesures d'intervention d'urgence font partie intégrante des plans d'urgence des établissements. Le présent chapitre souligne certaines questions importantes en matière de sécurité, dont il faut tenir compte au cours du processus de planification et d'intervention en cas d'urgence.

AGENTS DE SÉCURITÉ-INCENDIE

96. Il faut désigner, pour chaque bâtiment et chaque secteur important de l'établissement, un superviseur au poste d'agent de sécurité-incendie et un autre qui agira comme remplaçant. Un remplaçant doit être disponible pendant toute la période où un secteur est occupé.

MUNICIPAL FIRE DEPARTMENTS

97. An operational unit shall cooperate with the fire department responsible for its fire protection. Fire emergency plans must establish the following:

- a) a mutually acceptable procedure for requesting response from the fire department;
- b) control of the overall fire-fighting operation by the fire chief;
- c) response levels and equipment;
- d) entry and exit procedures;
- e) action during a major institutional disturbance;
- f) response before the outbreak of fire during a major disturbance;
- g) withdrawal of service for any reason including an understanding in relation to equipment transfer;
- h) priority of response;
- i) identification of major fire equipment including:
 - i) location and size of hydrants, connectors and mains,
 - ii) entrances and exits,
 - iii) sprinkler systems,
 - iv) major utility features (e.g., transformer vaults, gas valves, water main valves), and
 - v) storage areas for hazardous substances (e.g., heating oil, paints and thinners and ammunition);

SERVICES DES INCENDIES MUNICIPAUX

97. Les unités opérationnelles doivent collaborer avec le service des incendies chargé d'assurer leur protection. Les plans d'urgence en cas d'incendie doivent fournir les indications nécessaires sur les points suivants :

- a) marche à suivre pour demander l'aide du service des incendies, établie en collaboration avec ce service;
- b) direction de toute l'opération de lutte contre l'incendie par le chef du service des incendies;
- c) types d'intervention et équipement utilisé;
- d) procédures à suivre pour entrer dans l'établissement et en sortir;
- e) intervention en cas de troubles graves à l'établissement;
- f) intervention avant qu'un incendie ne se déclare en cas de troubles graves à l'établissement;
- g) interruption des services pour quelque raison que ce soit, notamment le transfert de l'équipement;
- h) ordre de priorité à établir pour l'intervention;
- i) renseignements à fournir concernant l'équipement de lutte contre les incendies, notamment :
 - i) l'emplacement et la dimension des bouches d'incendie, des raccords et des conduites d'eau;
 - ii) les entrées et les sorties;
 - iii) les extincteurs automatiques;
 - iv) l'emplacement des principales composantes des systèmes des services publics (p. ex. : les chambres des transformateurs, les valves des conduites de gaz et de la conduite d'eau principale);
 - v) les secteurs où des produits dangereux sont entreposés (p. ex. : combustible, peinture, solvants, munitions);

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- j) arrangements for the fire department to tour the institution and take part in emergency response exercises; and
- k) assessment of the fire department's communication capability and equipment.

INSTITUTION FIRE CREWS

98. On-site fire-fighting crews should be formed. Staff and inmates (where appropriate) should be trained to deal with:

- a) fighting the fire until the fire department arrives; and
- b) extinguishing the fire if the fire department cannot respond for reasons such as a labour dispute, inclement weather or another, simultaneous major fire in the supporting municipality.

99. Each on-site fire-fighting crew should be led by a designated staff member. The crews must be trained to provide a limited fire-fighting response and an immediate response to dangerous substance spills.

EVACUATION

100. The emergency plan must detail evacuation procedures for every occupied area of the institution. The plan must include areas where inmates can be assembled and controlled before evacuation. A fire emergency officer shall direct the evacuation in each area.

101. Plans must give particular attention to the evacuation of:

- a) inmates segregated for any reason; and

- j) dispositions prises pour que des représentants du service des incendies visitent l'établissement et participent aux exercices d'intervention en cas d'urgence;
- k) évaluation des moyens et du matériel de communication des pompiers.

ÉQUIPE DE LUTTE CONTRE LES INCENDIES DE L'ÉTABLISSEMENT

98. Il faut former, dans chaque établissement, une équipe de lutte contre les incendies composée d'employés et, si la situation le permet, de détenus. Cette équipe doit être en mesure de remplir les fonctions suivantes :

- a) combattre l'incendie jusqu'à l'arrivée des pompiers;
- b) éteindre l'incendie si le service des incendies ne peut intervenir pour quelque raison que ce soit, par exemple, conflit de travail, mauvais temps ou autre incendie grave dans la collectivité.

99. Ces équipes doivent être dirigées par un employé désigné. Leurs membres doivent recevoir la formation nécessaire pour être en mesure d'aider à combattre les incendies et d'intervenir sur-le-champ en cas de déversement de substances dangereuses.

ÉVACUATION

100. Le plan d'urgence doit comporter des procédures d'évacuation pour chaque secteur occupé de l'établissement et indiquer les endroits où les détenus doivent être rassemblés et contrôlés avant l'évacuation. Un agent de sécurité-incendie doit diriger l'évacuation dans chaque secteur.

101. Au moment de la planification des mesures d'évacuation, il faut accorder une attention particulière :

- a) aux détenus qui sont en isolement pour quelque raison que ce soit;

- b) inmate patients in health care centres, who may be unable to fend for themselves.

- b) aux détenus qui se trouvent au centre de santé et qui ne peuvent se déplacer seuls.

SECURITY

102. The plan must consider the following aspects of security:

- a) fire can be set to cover an escape or attempt;
- b) fire presents an opportunity for inmates to make unplanned escape attempts; and
- c) major fires attract spectators, who can interfere with institutional operations.

103. The emergency plan must call for increased perimeter security provided by the Service and police.

104. Fire emergencies warrant immediate use of the maximum number of personnel and reserves.

MANUAL UNLOCKING

105. Contingency plans shall provide for manual unlocking of exit doors and other electrical barriers, which can fail in emergencies.

106. The detailed plan must include:

- a) descriptions of the coloured flags and notching that identify emergency keys;
- b) locations of standard storage positions for emergency keys, for easy access;

SÉCURITÉ

102. Le plan doit tenir compte des aspects suivants en matière de sécurité :

- a) il se peut que l'incendie ait été allumé pour détourner l'attention des employés pendant une évacuation ou une tentative d'évacuation;
- b) l'incendie représente pour certains détenus une occasion de s'évader;
- c) les incendies graves attirent les curieux, ce qui peut gêner les opérations d'urgence.

103. Le plan d'urgence doit prévoir le renforcement du dispositif de sécurité le long du périmètre par des employés du Service ou des agents de police.

104. Un incendie justifie le recours immédiat à toutes les ressources humaines disponibles, y compris le personnel de réserve.

DÉVERROUILLAGE MANUEL

105. Les plans d'urgence doivent indiquer les mesures à prendre pour ouvrir manuellement les portes de sortie et autres barrières électriques qui pourraient faire défaut dans une situation d'urgence.

106. Le plan détaillé doit fournir les renseignements suivants :

- a) description des étiquettes de couleur et des entailles qui servent à identifier les clés d'urgence;
- b) endroits où les clés d'urgence sont rangées (ces endroits doivent être faciles d'accès);

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

c) the minimum number of emergency keys that is consistent with overall security considerations;	c) nombre minimum de clés d'urgence, selon les exigences générales en matière de sécurité;
d) the number of staff needed to implement the plan within a restricted time period; and	d) nombre d'employés nécessaires pour la mise en œuvre du plan dans un délai minimal;
e) requirements for an annual test and evaluation of the manual release plan.	e) exigences relatives à la mise à l'essai et à l'évaluation annuelles du plan de déverrouillage manuel.

POST-FIRE SECURITY

107. The plan must provide for security at the fire site until the incident can be investigated. Only investigators from the Service and external agencies may enter. Material within the secured area shall be moved only to prevent further loss or damage.

108. The fire site will be secured until the institutional head and investigators are satisfied that investigators are finished their on-site work.

STAFF TRAINING

109. Staff must be fully aware of their responsibilities in fire emergencies, and Labour Canada inspectors will frequently test their knowledge. If it is found unacceptable, a Direction under Part II of the *Canada Labour Code* may be issued. See Chapter 5.

PROTECTION DES LIEUX APRÈS UN INCENDIE

107. Le plan doit indiquer les mesures de protection à prendre dans le secteur où l'incendie a eu lieu jusqu'à ce qu'une enquête puisse être menée. Les seules personnes autorisées à pénétrer dans le secteur sont les enquêteurs du Service et des organismes externes. Les objets se trouvant sur les lieux ne peuvent être déplacés qu'en vue d'empêcher d'autres pertes ou dégâts.

108. Ces mesures de protection doivent être maintenues jusqu'à ce que le directeur de l'établissement ait la certitude que les enquêteurs ont terminé leur travail.

FORMATION DU PERSONNEL

109. Les employés doivent connaître à fond leurs responsabilités en cas d'incendie. Les inspecteurs de Travail Canada évaluent souvent ces connaissances et, s'ils les jugent insuffisantes, ils peuvent demander que des directives soient données conformément à la Partie II du *Code canadien du travail* (voir le chapitre 5).

5.8 FLOODS

GENERAL

110. Floods are caused by heavy rain, snow or spring run-off, or failure at control points such as dams on major rivers or waterways. A flood can effect:

- a) communications;
- b) utilities; and
- c) availability of personnel.

PLANNING

111. The contingency plan should include procedures for floods. It should consider the following:

- a) telephones may not function, leaving the institution without communications. Alternative communications, such as a cellular telephone, should be established in case of sickness or other emergency;
- b) electrical power may be disrupted so a rigorous standby power usage plan, as set out in "Emergency Electrical Systems" of this chapter is required;
- c) water can be contaminated and staff should watch for air in the pipes, rust or debris in the water or excessive hydrostatic pressure. Water valves should be closed when contamination is suspected;
- d) Sanitation is particularly important because rats and other vermin seek shelter and safety on high ground and dry areas during floods;

5.8 INONDATIONS

GÉNÉRALITÉS

110. Une inondation peut être causée par de fortes précipitations, la fonte des neiges, la crue des eaux au printemps, la rupture d'un barrage sur une grande rivière ou un important cours d'eau. Elle peut avoir des effets sur :

- a) les communications;
- b) les services publics;
- c) la disponibilité du personnel.

PLANIFICATION

111. Le plan d'urgence doit prévoir les procédures à suivre en cas d'inondation, notamment dans les situations exposées ci-après.

- a) Il peut arriver que le téléphone ne fonctionne pas et que l'établissement ne puisse communiquer avec l'extérieur. D'autres moyens de communication, comme des téléphones cellulaires, doivent être prévus afin qu'il soit possible de communiquer avec l'extérieur en cas de maladie ou d'une autre urgence.
- b) Il peut y avoir une panne d'électricité. Il faut donc établir un plan d'alimentation de secours très précis. Voir à ce sujet le chapitre 8 de la présente section, intitulé «Systèmes électriques de secours».
- c) Il peut arriver que l'eau soit contaminée. Les employés doivent être attentifs aux signes suivants : air dans les conduites d'eau, rouille ou débris dans l'eau ou trop forte pression hydrostatique. On doit fermer les conduites d'eau lorsqu'on a des doutes quant à la salubrité de l'eau.
- d) Il faut prêter une attention particulière aux conditions sanitaires, car les rats et autres animaux nuisibles cherchent refuge dans les endroits secs et élevés en cas d'inondation.

- e) if the institution has enough time to prepare, medical staff should determine whether to move severely ill inmates to hospital, drinking water should be stockpiled in clean containers and food should be prepared while the kitchen is still working; and
- f) because major floods will probably prevent off-duty staff from coming to work, staff on duty when a flood hits may therefore have to stay for long periods, so relief and rest schedules are required.

POST-FLOOD RECOVERY

112. Floods can cause surges in hydrostatic pressure that can cause toilets, sinks and sewers to back up and overflow. The resulting raw sewage can be a major health hazard. Affected areas shall be vacated as soon as possible and left empty until the institution is clean. Crews cleaning these areas shall wear rubber gloves and boots.

113. Medical staff should direct the clean-up to ensure that essential immunization and decontamination measures are taken. See "Epidemics, Major Disease Outbreaks and Hygiene in Disasters" in this chapter.

- e) Si l'établissement a suffisamment de temps pour se préparer à une inondation, le personnel médical doit décider si les détenus gravement malades devraient être transférés à l'hôpital, si des réserves d'eau potable devraient être stockées dans des contenants propres et si de la nourriture devrait être préparée à l'avance pendant qu'il est encore possible de travailler dans les cuisines.
- f) Si l'inondation est grave, il est probable que les employés ne se présenteront pas au travail. Les employés qui sont en service au moment où l'inondation se produit devront peut-être demeurer sur les lieux de travail durant une longue période. Il faut prévoir des équipes de relève et des périodes de repos pour le personnel sur place.

MESURES À PRENDRE À LA SUITE D'UNE INONDATION

112. Les hausses de pression hydrostatique qui risquent de se produire durant une inondation peuvent causer un refoulement des eaux usées dans les toilettes et les lavabos, qui déborderont. Comme les eaux contaminées peuvent représenter un danger grave pour la santé, ces secteurs devraient être évacués le plus rapidement possible et demeurer inoccupés jusqu'à ce que les opérations de nettoyage soient terminées. Les employés chargés de nettoyer ces lieux doivent porter des gants et des bottes de caoutchouc.

113. Le nettoyage doit se faire sous la direction du personnel médical afin que les mesures essentielles soient prises en ce qui concerne la vaccination des occupants et la décontamination du secteur. Voir la partie 5.6 du présent chapitre, intitulée «Épidémie, urgence épidémiologique et hygiène en cas de catastrophe».

5.9 EARTHQUAKES

GENERAL

114. Earthquakes are a real threat in many areas of Canada, and they are almost totally unpredictable. The institution must be prepared to support itself without help from external agencies such as the police, the Canadian Armed Forces and municipal emergency preparedness organizations for at least 72 hours.

EARTHQUAKE-PRONE AREAS

115. The most earthquake-prone areas of Canada are the coastal regions of British Columbia, especially Vancouver Island and the Lower Mainland Regions, the Ottawa valley and the St. Lawrence Lowlands.

THE EFFECTS OF EARTHQUAKES

116. The effects of earthquakes vary not only in strength of vibration, which is measured on the Richter scale, but also in the amount of damage they do, which depends on construction techniques used in the affected area and the density of population. For example, when an earthquake rated six on the Richter scale hits a sparsely populated area, there is little damage and injury. If a similar earthquake hit a big city, there could be heavy damage and loss of life.

117. The buildings at many correctional institutions can probably withstand fairly severe earthquakes. However, this must not be assumed. Engineers must assess the capacity of buildings to resist earthquakes. Inmates can then be moved to the most resistant buildings before aftershocks strike.

5.9 TREMBLEMENTS DE TERRE

GÉNÉRALITÉS

114. Dans de nombreuses régions du Canada, les tremblements de terre constituent une menace réelle, presque toujours imprévisible. L'établissement doit être prêt à faire face seul à cette catastrophe durant une période d'au moins 72 heures au cours de laquelle il ne pourra compter sur l'aide des organismes externes, comme la police, les Forces armées canadiennes et les organismes municipaux de protection civile.

RÉGIONS À HAUT RISQUE

115. Les régions du Canada où le risque de tremblement de terre est le plus élevé sont les régions côtières de la Colombie-Britannique, en particulier l'île de Vancouver et le Lower Mainland, et les vallées de l'Outaouais et du Saint-Laurent.

EFFETS DES SÉISMES

116. Les effets dévastateurs d'un tremblement de terre ne dépendent pas uniquement de l'intensité du séisme sur l'échelle de Richter, mais aussi de la solidité des constructions et de la densité de la population dans le secteur touché. Par exemple, si un tremblement de terre d'intensité six sur l'échelle de Richter se produit dans une région peu peuplée, il y aura peu de dégâts et de blessés. Si ce même séisme se produit dans une grande ville, les dégâts et le nombre de morts seront beaucoup plus élevés.

117. Les bâtiments de nombreux établissements correctionnels résisteraient probablement à des tremblements de terre assez importants. Il ne faut toutefois pas prendre cela pour acquis. Il faut demander à des ingénieurs d'évaluer la capacité des bâtiments de résister aux séismes. Ainsi, si un tremblement de terre survient, on pourra transférer les détenus dans les installations les plus sûres au cas où il y aurait des répliques sismiques.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

118. In a bad earthquake, inmates and staff could be buried in rubble. Automated locking mechanisms may become jammed, making it impossible either to lock or to unlock cells. Inmates may become trapped in their cells. The institution must therefore establish an internal rescue system.

119. An earthquake could cause an institution to be totally isolated from external support and communications for a long time. The effects of isolation will depend on how bad the earthquake is and when it hits. Aftershocks, additional tremors that pose a continuing hazard, often follow earthquakes.

INDIRECT RESULTS

120. Earthquakes may rupture gas lines or cut water mains. These effects can cause fires and prevent the institution from extinguishing them. Earthquakes can also cause landslides, which could damage some institutions. Institutions that are close to large bodies of water could also be hit by tsunami or shock waves, and be flooded.

MANDATORY PLANNING

121. Institutions, especially those in earthquake-prone areas, need detailed plans to deal with the sudden, unexpected effects of an earthquake. Emergency Preparedness Canada and provincial authorities in British Columbia have developed a major plan for catastrophic earthquakes. The Deputy Commissioner, Pacific Region shall ensure that Service contingency planning for earthquakes is compatible with that plan.

118. Si un séisme de forte intensité se produisait, des détenus et des employés pourraient être enterrés sous les décombres. Les mécanismes de verrouillage automatique des portes pourraient rester bloqués, de sorte qu'il serait impossible d'ouvrir ou de fermer les portes des cellules. Les détenus pourraient se trouver enfermés dans leur cellule. Chaque établissement doit avoir un plan interne de sauvetage applicable en pareil cas.

119. Il peut arriver qu'un établissement touché par un tremblement de terre ne puisse recevoir d'aide de l'extérieur, ni communiquer avec l'extérieur pendant une période assez longue. La durée et la gravité de cette situation dépendent de l'intensité du séisme et du moment où il survient. Souvent, le séisme est suivi d'autres secousses qui ont pour effet de prolonger le danger.

EFFETS INDIRECTS

120. Les tremblements de terre peuvent entraîner la rupture des conduites de gaz ou des conduites d'eau principales. Un incendie peut alors se déclarer et l'établissement ne sera pas en mesure de le combattre. Les séismes peuvent aussi être à l'origine de glissements de terrain pouvant causer des dommages aux installations. De plus, les établissements situés à proximité de grandes étendues d'eau sont menacés par un tsunami et des ondes de choc, et les installations risquent d'être inondées.

PLANIFICATION OBLIGATOIRE

121. Les établissements, en particulier ceux qui sont situés dans les régions plus exposées aux séismes, doivent établir des plans détaillés pour faire face aux effets soudains et inattendus d'un séisme. En Colombie-Britannique, Protection civile Canada a travaillé de concert avec les autorités provinciales à l'élaboration d'un important plan d'intervention en cas de séisme de forte intensité. Le sous-commissaire de la région du Pacifique devra s'assurer que les plans d'urgence du Service en cas de séisme sont conformes à ce plan.

SEVERITY ESTIMATES

122. A simple scale can be used to anticipate damage and injury.

a) a minor earthquake will:

- i) crack or break windows;
- ii) break water, sewer, steam, gas and other pipelines;
- iii) cause total or partial power failure;
- iv) cause total or partial interruption of telephone and radio service; and
- v) cause minimal structural damage and loss of life.

b) a moderate earthquake will cause any or all of the minor effects of an earthquake and:

- i) open small fissures in the earth;
- ii) crack walls and floors;
- iii) break most windows;
- iv) shift building foundations, jamming windows and doors severely;
- v) breach security fencing or walls; and
- vi) cause some injuries or loss of life.

c) A severe to catastrophic earthquake will cause the minor and moderate earthquake conditions and:

- i) damage buildings excessively;
- ii) change the topography;
- iii) create large earth fissures;
- iv) disrupt ground transportation;

ÉVALUATION DE LA GRAVITÉ DU SÉISME

122. On peut se servir d'une échelle simple pour prévoir les dégâts et le nombre de blessés.

a) Un séisme de faible intensité aura les effets suivants :

- i) vitres fêlées ou cassées;
- ii) rupture des conduites d'eau, d'égout, de vapeur, de gaz ou d'autres combustibles;
- iii) panne de courant totale ou partielle;
- iv) interruption complète ou partielle des communications téléphoniques ou radio;
- v) peu de dommages causés aux parties portantes des bâtiments et peu de décès.

b) Un séisme d'intensité moyenne aura plusieurs ou la totalité des effets susmentionnés, plus les effets suivants :

- i) petites fissures dans le sol;
- ii) fissures dans les murs et les planchers;
- iii) la plupart des vitres cassées;
- iv) fenêtres et portes coincées en raison du déplacement des fondations;
- v) brèches dans la clôture ou le mur périphérique;
- vi) quelques morts ou blessés.

c) Un séisme de forte intensité aura les effets des séismes de faible et de moyenne intensité, plus les effets suivants :

- i) dommages importants causés aux bâtiments;
- ii) modification de la topographie;
- iii) grandes fissures dans le sol;
- iv) interruption du transport au sol;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- v) cause moderate to severe flooding; and
- vi) cause multiple injuries and moderate to heavy loss of life.

COMMAND AND CONTROL

123. Earthquake damage may prevent the operation of the prepared institutional emergency command post. An emergency command post should be established at the most suitable location and all staff advised of that location. The crisis manager must expect aftershocks and direct that these immediate actions be taken:

- a) determine the extent of damage to institution buildings;
- b) determine the extent of damage to communications, power, lighting and security systems;
- c) determine where additional personnel resources will be needed to maintain immediate security;
- d) determine whether the perimeter has been breached, and deploy security staff to any spots until repairs are made;
- e) order the institution to be locked down and obtain a unit-by-unit injury report;
- f) direct health care staff to triage the injured; and
- g) assess structural damage, security conditions, habitability and risk from aftershocks in each range.

- v) inondation moyenne ou grave; et
- vi) nombreux blessés et nombre de morts assez ou très élevé.

COMMANDEMENT ET CONTRÔLE

123. Il se peut qu'en raison des dégâts causés par le tremblement de terre, il soit impossible d'utiliser le local aménagé pour le poste de commandement en cas d'urgence. Il faudra alors choisir le meilleur endroit possible pour aménager ce poste et en informer tous les employés. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit être conscient de la possibilité de répliques sismiques et s'assurer que les mesures suivantes sont prises :

- a) déterminer les dommages subis par les bâtiments;
- b) déterminer les dommages subis par les systèmes de communication, d'électricité, d'éclairage et de sécurité;
- c) déterminer les secteurs où il faudra affecter du personnel additionnel pour assurer la sécurité dans l'immédiat;
- d) déterminer si des dommages ont été subis le long du périmètre et affecter un nombre suffisant d'agents de sécurité aux endroits vulnérables, jusqu'à ce que les réparations nécessaires soient effectuées;
- e) ordonner l'isolement cellulaire et obtenir un rapport sur le nombre de blessés par unité;
- f) demander au personnel des services de santé de procéder au triage des blessés;
- g) évaluer les dommages causés aux parties portantes de l'immeuble, déterminer si les rangées de cellules sont sûres et habitables et si elles résisteront à des répliques sans mettre la vie des occupants en danger.

THREAT AND RISK ASSESSMENT

124. If an institution is located in an earthquake-prone area, its emergency plans should cover:

- a) rescue training for all staff and as many inmates as can be included;
- b) obtaining rescue equipment such as heavy jacks and "jaws of life"; which must be operated by trained personnel, and because it can be used in escapes, well-secured in normal conditions;
- c) keeping extra medical supplies in storage to anticipate a large number of injuries;
- d) storing temporary accommodation such as tents in case buildings are not useable;
- e) stockpiling enough non-perishable food to sustain the institution until normal supplies can resume;
- f) rationing food, water, fuel and power;
- g) helping staff develop personal family survival plans covering immediate action, stockpiling food and water and contacting assistance. These preparations reassure staff who are on duty and separated from their families when an earthquake hits. Off-duty staff whose families have some support will be more likely to report to work during an earthquake;

ÉVALUATION DES MENACES ET DES RISQUES

124. Si l'établissement est situé dans une région où la probabilité d'un séisme est forte, les plans d'urgence devraient comporter les mesures suivantes :

- a) offrir une formation en matière de sauvetage à tous les employés et au plus grand nombre possible de détenus aptes à suivre de tels cours;
- b) obtenir de l'équipement de sauvetage, comme des outils de levage puissants et des mâchoires hydrauliques; cet équipement doit être utilisé par des employés ayant reçu une formation et, en temps normal, il doit être gardé en lieu sûr pour que les détenus ne puissent s'en servir pour s'évader;
- c) conserver un stock de fournitures médicales suffisant pour pouvoir soigner un nombre important de blessés;
- d) garder en stock du matériel pouvant servir d'abris temporaires, comme des tentes, au cas où les installations résidentielles ne pourraient être utilisées;
- e) constituer des réserves de nourriture non périssable suffisantes pour nourrir les occupants de l'établissement jusqu'à ce que le ravitaillement normal soit rétabli;
- f) contrôler la consommation de nourriture, d'eau, de combustible et de courant;
- g) aider les employés à mettre sur pied un plan de survie pour leur propre famille, comportant la constitution de réserves d'eau et de nourriture et une aide de l'extérieur; grâce à ces préparatifs, les employés qui sont au travail au moment du séisme seront moins inquiets au sujet de leur famille, et les employés qui ne sont pas en devoir seront davantage disposés à venir travailler;

- h) temporary washrooms and waste disposal; and
- i) informing staff and inmates of these safety precautions:
 - i) take cover under a load-bearing structure such as a desk, bed or doorframe;
 - ii) stay away from windows to avoid flying glass; and
 - iii) stay indoors to avoid flying glass and falling masonry.

IMPLEMENTING MEASURES TO CONTROL INMATE WORKERS

125. Inmates can be a valuable labour force during emergencies and should be used with as much security as the circumstances dictate. Smoking and using electrical appliances must be banned to limit the risk of explosion and fire.

INFORMATION TO STAFF AND INMATES

126. Communicating with both staff and inmates is essential. The suddenness of the event, the potential for massive destruction and the uncertainty about its duration can cause considerable fear and apprehension. Staff and inmates should expect unusual behaviour from persons particularly affected by the stress and in the interests of control should be as gentle with them as possible.

- h) prévoir des toilettes temporaires et des mesures pour éliminer les matières organiques;
- i) informer les employés et les détenus des précautions à prendre pour se protéger, notamment :
 - i) se mettre à l'abri sous un bureau, un lit ou un cadre de porte;
 - ii) se tenir éloigné des fenêtres pour éviter d'être blessé par des éclats de verre;
 - iii) rester à l'intérieur pour éviter d'être blessé par des débris de maçonnerie.

MESURES À PRENDRE À L'ÉGARD DES DÉTENUIS QUI PARTICIPENT AUX OPÉRATIONS D'URGENCE

125. Les détenus peuvent représenter une main-d'œuvre précieuse au cours d'une situation d'urgence. Il faut assurer à leur endroit le niveau de sécurité qui s'impose dans les circonstances. Il faut interdire aux détenus de fumer et d'utiliser des appareils électriques afin de réduire les risques d'explosion et d'incendie.

INFORMATION À COMMUNIQUER AUX EMPLOYÉS ET AUX DÉTENUIS

126. Il est essentiel de communiquer de l'information aux employés et aux détenus durant une catastrophe. Le fait qu'un séisme se produise soudainement, qu'il puisse détruire une partie importante des installations et qu'il y ait incertitude quant à sa durée peut engendrer de vives inquiétudes et craintes. Les employés et les détenus devraient s'attendre à ce que certaines personnes affichent un comportement inhabituel, surtout celles qui sont le plus affectées par le stress. Ils devraient faire preuve de compréhension à l'égard de ces personnes, de façon à éviter que la situation ne s'aggrave.

PLANNING ASSUMPTIONS

127. When planning for an earthquake disaster the following must be assumed:

- a) an earthquake can occur without warning at any time and will probably produce the most problems if it hits when the institution is locked up;
- b) the institution will probably be unable to handle all casualties immediately;
- c) the institution will need external medical assistance and help with repair and reconstruction;
- d) the disaster will also affect the surrounding community;
- e) external help will be hard to find because the institution will probably take less priority than the surrounding community, which will have injured and trapped people, damaged hospitals, collapsed highrise buildings, fires, and food and water shortages;
- f) trained Service personnel with specialized equipment will be needed to minimize the number of additional casualties that aftershocks can cause; and
- g) external agencies may demand to use inmates as labour. Planning for this shall be according to the direction on extraordinary use of inmates (below) and Section III, Chapter 2 "Legal Issues: Control of Inmates During Emergencies."

HYPOTHÈSES AU MOMENT DE LA PLANIFICATION

127. Au moment de l'établissement du plan d'intervention en cas de séisme, il faut émettre un certain nombre d'hypothèses :

- a) le tremblement de terre peut survenir à l'improviste, à n'importe quelle heure, et il est probable qu'il causera plus de mal s'il se produit durant les heures où tous les détenus sont enfermés dans leur cellule;
- b) il est probable qu'on ne sera pas en mesure de s'occuper immédiatement de toutes les victimes;
- c) l'établissement aura besoin de soutien médical et d'aide pour les travaux de réparation et de reconstruction;
- d) les effets de la catastrophe se feront aussi sentir dans la collectivité;
- e) il sera difficile d'obtenir de l'aide de l'extérieur, car la priorité sera accordée à la collectivité, où il y aura des personnes blessées ou enterrées sous les décombres, des hôpitaux partiellement détruits, des gratte-ciel effondrés, des incendies et une pénurie d'eau potable et de nourriture;
- f) il faudra faire appel à des employés du Service ayant reçu une formation appropriée, munis d'un équipement spécial, pour réduire le risque que d'autres personnes soient victimes d'éventuelles répliques sismiques;
- g) il se peut que des organismes externes souhaitent avoir recours aux services des détenus; la planification de ce type d'intervention doit se faire conformément aux instructions touchant le recours aux détenus dans des situations exceptionnelles (voir les paragraphes qui suivent et le chapitre 2 de la section III, intitulé «Contrôle des détenus durant les situations d'urgence — aspects juridiques»).

EXTRAORDINARY USE OF INMATES

128. Some inmates may be permitted to help in rescue operations in a surrounding community that has been devastated by a disaster such as an earthquake. The Service may be able to provide a list of capable inmates. To be effective, this must be done quickly. Contingency plans should include updated lists of suitable inmates.

129. The legal aspects of this issue are in Section III, Chapter 2, "Legal Issues: Control of Inmates During Emergencies." Heads of operational units must exercise judgement within the constraints of the *Penitentiary Act* and the *Parole Act*. They shall ensure that updated lists of persons suitable for Unescorted Temporary Absence (UTA) is maintained in contingency plans. If the head of the operational unit has no authority to grant temporary absence for a suitable inmate, the National Parole Board should be consulted.

PREPAREDNESS AND PREVENTIVE MEASURES

130. Institutions located in earthquake-prone areas regularly check for hazards that could contribute to the effects of an earthquake. For example, heavy objects should be stored on low shelves or in cupboards. Technical advice should be obtained for potential hazards such as water heaters and gas appliances.

131. Utilities should be turned off only when the situation demands it, not as a matter of routine. However, staff must know the location of control points for fuel, water and electricity and how to operate them.

RECOURS AUX DÉTENUS DANS DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

128. On peut permettre à certains détenus de participer aux opérations de sauvetage dans un secteur environnant dévasté par un désastre, par exemple un séisme. Il se peut que le Service soit en mesure de fournir une liste de détenus aptes à participer aux opérations d'urgence. L'aide doit alors être fournie rapidement. Les plans d'urgence devraient donc comprendre des listes à jour des détenus aptes à jouer un tel rôle.

129. Les aspects juridiques d'une telle décision sont exposés au chapitre 2 de la section III, intitulé «Contrôle des détenus durant les situations d'urgence — aspects juridiques». Le responsable de l'unité opérationnelle doit faire preuve de discernement et prendre sa décision en conformité avec la *Loi sur les pénitenciers* et la *Loi sur la libération conditionnelle*. Il doit faire en sorte que le plan d'urgence renferme une liste à jour des détenus pouvant bénéficier d'une permission de sortir sans surveillance. Si le responsable de l'unité opérationnelle n'a pas le pouvoir d'accorder des permissions de sortir, il doit consulter la Commission nationale des libérations conditionnelles.

MESURES DE PRÉPARATION ET DE PRÉVENTION

130. Dans les régions à haut risque sismique, il faut procéder régulièrement à des examens visant à réduire au minimum les sources de danger. Par exemple, les objets lourds devraient être rangés sur les étagères du bas ou dans des armoires. Il faut consulter des spécialistes au sujet des dangers potentiels de certains appareils, par exemple les chauffe-eau et les appareils fonctionnant au gaz.

131. La décision d'interrompre l'alimentation en eau, en mazout et en carburant devrait être prise uniquement si la situation l'exige, et non de façon systématique. Il faut toutefois que les employés sachent où se trouvent

132. Emergency equipment such as standby lighting, flashlights and spare batteries must be tested frequently.

133. AWARENESS and PREPAREDNESS are the two conditions necessary to reduce the deadly destruction of earthquakes.

5.10 TRANSPORTATION AND INDUSTRIAL ACCIDENTS

GENERAL

134. Many institutions are located near major industrial operations that use chemicals or processes capable of contaminating the air. Similarly, incidents such as gas well explosions can release toxic or nauseating fumes into the atmosphere. Other institutions are near major transportation networks where vehicles carrying dangerous cargo can become involved in accidents and create hazards.

135. The potential for such accidents must be assessed because they can require protective measures or evacuation. Contingency plans must recognize that a faraway source of air contamination can affect the institution.

PLANNING

136. Contingency plans must recognize these threats, assess the risk, and cover the following action:

- a) consult the provincial and municipal emergency planning organizations as well

les commandes à actionner pour couper l'alimentation ainsi que la manière de procéder.

132. Il faut tester régulièrement le matériel d'urgence, comme les dispositifs d'éclairage d'urgence, les lampes de poche et les piles de rechange.

133. Des CONNAISSANCES et une PRÉPARATION suffisantes sont les deux principaux moyens de réduire les effets dévastateurs d'un séisme.

5.10 ACCIDENTS DE TRANSPORT ET ACCIDENTS INDUSTRIELS

GÉNÉRALITÉS

134. Beaucoup d'établissements sont situés à proximité d'importantes installations industrielles qui utilisent des produits chimiques ou des procédés pouvant contaminer l'air. De même, certains accidents, comme l'explosion d'un puits de pétrole, peuvent libérer des vapeurs toxiques ou nauséabondes dans l'atmosphère. D'autres établissements sont situés à proximité d'un grand axe de circulation, où des véhicules transportant des matières dangereuses peuvent être impliqués dans des accidents et représenter un danger.

135. Il faut évaluer le risque que de tels accidents se produisent, car il pourrait être nécessaire, le cas échéant, de prendre des mesures de protection ou de procéder à une évacuation. Il faut se rappeler que même si la source de contamination est assez loin de l'établissement, elle peut néanmoins constituer un danger.

PLANIFICATION

136. Au moment de l'établissement des plans d'urgence, il faut tenir compte de ces menaces, évaluer les risques et prendre les mesures suivantes :

- a) consulter les organismes provinciaux et municipaux responsables de la planification

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

as the provincial office of Emergency Preparedness Canada;

b) contact nearby industries to:

- i) determine what chemical processes they use,
- ii) obtain an assessment of the consequences of any accident involving those chemical processes,
- iii) obtain advice on the protective measures the industry uses with its own staff members, and
- iv) state the Service's concerns about accidents to the industry and ensure that the institution is on their list of agencies to be notified in case of a serious accident;

c) determine the chemicals involved, their toxic effects, their lethally toxic concentrations and their persistency ratings;

d) ask local environmental authorities about the prevailing wind patterns at both low and high altitudes. Low altitudes would probably affect chemical processes in the immediate area. High altitude patterns could be significant to institutions downwind of nuclear plants;

e) determine the protective measures and resources that would minimize the effects of chemical accidents, and acquire appropriate protective equipment. Financial support is available from Regional or National Headquarters;

des mesures d'urgence, ainsi que le bureau provincial de Protection civile Canada;

b) communiquer avec la direction des entreprises industrielles du secteur pour :

- i) connaître les procédés chimiques utilisés;
- ii) obtenir des renseignements sur les conséquences d'un accident industriel causé par ces procédés;
- iii) s'informer des mesures que ces entreprises prennent pour protéger leur personnel;
- iv) les informer des préoccupations du Service quant aux risques d'accident industriel et s'assurer que le nom de l'établissement figure sur la liste des organismes à prévenir en cas d'accident grave;

c) se renseigner sur les produits chimiques utilisés, les effets toxiques de ces produits, leur concentration létale et la présence d'agents persistants;

d) consulter les autorités environnementales locales sur les vents dominants à haute et à basse altitude. Les vents à basse altitude auront probablement pour effet de répandre les vapeurs toxiques dans le secteur immédiat. Les vents à haute altitude pourraient représenter une source de danger pour un établissement situé dans la direction du vent par rapport à une centrale nucléaire;

e) déterminer les mesures à prendre et les ressources nécessaires pour réduire au minimum les effets d'un accident chimique, et acquérir un équipement de protection approprié. On peut obtenir une aide financière à cette fin en présentant une demande à l'Administration centrale ou à l'Administration régionale;

- f) consult institutional and regional medical staff to brief them on potential threats and learn what signs inmates will show that indicate medical conditions that increase vulnerability to those threats. These inmates should be moved out of the institution first when chemical contamination is suspected;
- g) ensure that protective measures are available and easy to explain to both staff and inmates so they can be used immediately. In this sort of emergency, normal institutional activities should stop and inmates should at least return to ranges or unit lockup. This will make it more difficult for inmates to exploit uncertain conditions or initiate disturbances;
- h) ensure that staff and inmates are informed about the situation, corrective measures being taken and preventive measures that they can take themselves; and
- i) if the condition is severe enough, implement the institution's evacuation plan.

5.11 INSTITUTION EVACUATION

GENERAL

137. Every institution shall have a plan to evacuate inmates to another predesignated institution or to a location unspecified at the time of the planning under the most secure circumstances possible.

138. Similarly, each institution shall have a plan for rapid adjustment to a heavy influx of inmates evacuated

- f) informer les autorités médicales de l'établissement et de l'Administration régionale des menaces potentielles dans ce domaine et les consulter pour connaître les signes à surveiller pour repérer les détenus qui, en raison de problèmes de santé, sont particulièrement vulnérables face à ces menaces. Ces détenus devraient être évacués en premier lorsqu'on soupçonne une contamination chimique;
- g) veiller à ce que des mesures de protection soient prévues et puissent être expliquées facilement aux employés et aux détenus, de sorte qu'ils puissent les appliquer immédiatement. Dans ce genre de situation d'urgence, il faut interrompre les activités normales de l'établissement et ordonner, à tout le moins, que les détenus retournent dans leur rangée ou soient enfermés dans leur cellule. Il sera ainsi plus difficile pour les détenus de profiter du climat d'incertitude qui règne pour causer des troubles;
- h) veiller à ce que les employés et les détenus soient informés de la situation, des mesures correctives qui sont prises et des mesures de protection qu'ils peuvent prendre eux-mêmes;
- i) si la situation le justifie, mettre en œuvre le plan d'évacuation de l'établissement.

5.11 ÉVACUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

GÉNÉRALITÉS

137. Chaque établissement doit posséder un plan d'évacuation prévoyant le transfert des détenus dans un autre établissement choisi à l'avance ou dans un autre endroit non précisé au moment de la planification, de la façon la plus sûre possible.

138. De même, chaque établissement doit établir un plan qui lui permettra de s'adapter rapidement s'il doit accueillir un nombre important de détenus à la suite de

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

from another institution. Regional headquarters will determine appropriate population planning levels.

139. If an institution becomes uninhabitable for reasons such as fire, earthquake, or epidemic or if the institution is designated for some other purpose under the Government Emergency Book Measures, it must be evacuated. Staff must be able to start the evacuation on as little as a few hours' notice, depending on the reason.

TRANSPORTATION

140. Inmates shall normally be transported by bus during evacuation. If buses are not available, shortage of time may make it necessary to move inmates in vehicles such as semi-trailers trucks, which must be adequately ventilated. Plans must also provide for special vehicles, such as ambulances for seriously ill and injured inmates.

EVACUATION DESTINATION

141. The destination institution should, if possible, have a comparable security level. If feasible, the population of the evacuated institution may be distributed to more than one institution to minimize crowding and consequent problems. The staff of the evacuated institution must record the disposition of each inmate.

MULTIPLE CONCURRENT EVACUATION

142. In planning for evacuation of institutions, regions shall be responsible for examining the likelihood that several institutions in the same area could be affected by the same disaster, and would have to be evacuated at the same time. The consequences of such a mass

l'évacuation d'un autre établissement. L'Administration régionale déterminera le nombre approprié de détenus pouvant être accueillis dans chaque établissement.

139. L'évacuation peut être nécessaire parce que l'établissement est devenu inhabitable à la suite, par exemple, d'un incendie, d'un tremblement de terre ou d'une épidémie, ou parce qu'on a décidé de l'utiliser à d'autres fins, conformément au *Guide du gouvernement pour les situations d'urgence*. Le personnel doit être en mesure de mettre en œuvre le plan d'évacuation dans les heures qui suivent, si les circonstances l'exigent.

TRANSPORT

140. En cas d'évacuation, les détenus sont normalement transportés par autobus. Si des autobus ne sont pas disponibles, il se peut qu'en raison du temps limité dont on dispose, on doive utiliser d'autres types de véhicules, comme des semi-remorques. Il faut alors s'assurer que la ventilation des véhicules est adéquate. Il faut également prévoir des véhicules spéciaux, comme des ambulances, pour le transport des détenus gravement malades ou grièvement blessés.

DESTINATION DES DÉTENUÉS ÉVACUÉS

141. Dans la mesure du possible, l'établissement où les détenus sont transférés devrait être d'un niveau de sécurité équivalent. Si cela est faisable, on peut répartir les détenus dans plusieurs établissements afin d'éviter la surpopulation et les problèmes qui en résulteraient. Les employés de l'établissement qui a été évacué doivent tenir des registres indiquant la destination de chaque détenu.

ÉVACUATION DE PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS EN MÊME TEMPS

142. Au moment de la planification des mesures d'évacuation, il incombe aux responsables des régions d'examiner la possibilité que des établissements situés dans un même secteur doivent être évacués simultanément par suite d'un désastre. Les

movement must be assessed. This will include reviewing release criteria, as in the process for selective reduction of the population. See Section III, Chapter 7 "Government Emergency Book Measures" and Section III, Chapter 2 "Legal Issues: Control of Inmates During Emergencies and Disaster Situations." When these criteria are established and the approval process determined, institutional heads will ensure that the list of inmates suitable for selective population reduction is regularly updated.

ESCORTS

143. To make the transfer between institutions as quick as possible, inmates shall be transported in road convoys. All available staff including staff from other institutions in the region shall serve as escorts. In addition, escorts from the Royal Canadian Mounted Police should be prearranged. This is authorized in the Government Emergency Book Measures, and the RCMP has a collateral interest in its implementation.

144. The Department of National Defence (Canadian Armed Forces) may also be requested to provide security support and transportation to help move inmates, if forces are available. This support may be prearranged. However, no direct requests shall be made for military escort assistance. The process outlined in Section III, Chapter 5 "Assistance from the Canadian Armed Forces" must be used.

145. The police forces in municipalities *en route* to the location shall be informed of the evacuation as early as possible. They will be requested to help escort the convoy through their municipalities, if possible.

conséquences d'un déplacement aussi important doivent être évaluées. Cette évaluation doit tenir compte des critères de mise en liberté, comme dans le cas d'une réduction sélective de la population carcérale. Voir à la section III, le chapitre 7 intitulé «*Guide du gouvernement pour les situations d'urgence*» et le chapitre 2 intitulé «Contrôle des détenus durant les situations d'urgence — aspects juridiques». Une fois les critères et le processus d'approbation établis, les directeurs d'établissement doivent veiller à ce que la liste des détenus admissibles aux fins de la réduction sélective de la population carcérale soit mise à jour régulièrement.

ESCORTES

143. Le transfert d'un établissement à un autre se fera sous la forme de convois routiers afin d'accélérer le processus. Tous les employés disponibles, y compris ceux des autres établissements de la région, feront partie des escortes. De plus, des dispositions doivent être prises avec la Gendarmerie royale du Canada afin que ses agents puissent aussi faire partie des escortes. Cette façon de procéder est autorisée dans le *Guide du gouvernement pour les situations d'urgence*, et la GRC est l'un des organismes responsables de l'application des mesures prévues dans ce document.

144. On peut également demander au ministère de la Défense nationale (Forces armées canadiennes) de fournir des militaires, s'il en est capable, pour aider à assurer la surveillance et le transport des détenus. Des dispositions peuvent être prises à l'avance à cette fin. Cependant, aucune demande directe ne peut être présentée pour obtenir des escortes militaires. Il faut suivre la procédure décrite au chapitre 5 de la section III, intitulé «Aide apportée par les Forces armées canadiennes».

145. Il faut avertir, assez longtemps à l'avance, les services de police des municipalités par lesquelles passeront les convois. On leur demandera d'aider à escorter les véhicules qui traverseront leur municipalité, s'ils sont en mesure de le faire.

TRANSIT INSTRUCTIONS

146. The most direct route should be taken. Urban areas should be avoided by using by-passes where they exist. Plans should include at least one alternate route. The possibility of ambush should always be considered, and security strengthened where necessary.

147. The driver and the person in charge of each vehicle should have a map of the route in case they become separated from the main convoy. If any vehicle breaks down, the person in charge of the move shall decide immediately whether to transfer the inmates to another vehicle or let them wait with the disabled vehicle until it is repaired. Enough escorts shall remain with the disabled vehicle if the inmates are not transferred.

COMMUNICATION

148. Constant radio communication should be maintained between the evacuated institution, the destination institution and the convoy. All the evacuated institution's portable radio sets should be moved to the destination. Planners should be aware that transmissions by radio and cellular telephone can be intercepted.

LOGISTICS SUPPORT

149. If space is available, inmates shall be permitted to bring a reasonable amount of personal effects with them. Personal hygiene articles have highest priority; whether other articles will be permitted depending on factors such as the time of year, the weather conditions and the nature of the emergency. The institution shall move as much bedding, clothing, medical supplies and food as possible.

INSTRUCTIONS CONCERNANT LE DÉPLACEMENT

146. Il faut choisir le chemin le plus direct. Il faut éviter les agglomérations urbaines en empruntant, si possible, des routes de contournement. Il faut prévoir au moins un autre itinéraire dans les plans. Il faut examiner tous les endroits se prêtant bien à un guet-apens et y renforcer les mesures de sécurité s'il y a lieu.

147. Les chauffeurs et les responsables des véhicules doivent disposer d'un plan de l'itinéraire, au cas où ils seraient séparés du convoi principal. Si un véhicule tombe en panne, le responsable du transfert décidera sur-le-champ si les détenus doivent monter à bord d'un autre véhicule ou s'il est préférable qu'ils attendent que le véhicule soit réparé. S'il choisit cette dernière solution, il devra s'assurer qu'une escorte suffisante demeure sur place pour exercer une surveillance.

COMMUNICATION

148. Il faut maintenir la communication radio entre l'établissement de départ, l'établissement d'arrivée et le convoi. Tous les émetteurs-récepteurs portatifs dont dispose l'établissement de départ devraient être transférés à l'établissement d'arrivée. Les planificateurs doivent être au courant que les communications par radio et téléphone cellulaire peuvent être interceptées.

SOUTIEN LOGISTIQUE

149. Si l'espace le permet, les détenus seront autorisés à emporter une quantité raisonnable d'effets personnels. Les articles d'hygiène personnelle ont la priorité. Ils pourront emporter d'autres articles jugés nécessaires en fonction de certains facteurs, comme la période de l'année, les conditions climatiques et la nature de la situation d'urgence. Les responsables doivent emporter autant de vêtements, de fournitures médicales, d'articles de literie et de nourriture que possible dans les véhicules de transport.

150. The evacuated institution shall shut down and secure its utilities and plant to the extent that time and environmental considerations permit.

151. Regions shall assess the need to stockpile tents and other basic facilities for a sudden increase in an institution's population. Such equipment shall be stored at a location suitable for use in an institution evacuation.

152. It is essential to pay close attention to personal hygiene and disease control in temporary accommodation. This should be covered in the contingency plan. See "Epidemics, Major Disease Outbreaks and Hygiene in Disasters" in this chapter.

RESTRAINT AND SECURITY EQUIPMENT

153. Inmates of medium and maximum security institutions shall be restrained during an evacuation, depending on available equipment. All extra weapons, ammunition, chemical agents and security equipment shall be moved to the receiving institution or stored in a central warehouse. When an institution is evacuated, each inmate's preventive security file, health care records and Committal Authority must accompany him or her through relocation. Additional records should be moved when time permits.

5.12 BOMBS AND BOMB THREATS

PURPOSE

154. To outline the procedure and requirements in handling bomb threats and bombs at Correctional Service of Canada facilities.

150. Au moment de quitter l'établissement, il faut couper les services publics, mettre les machines hors tension et protéger les installations dans la mesure où le temps et les circonstances le permettent.

151. Les responsables de chaque région doivent déterminer s'il y a lieu de garder en stock des tentes et le matériel de base qui seraient nécessaires si un établissement devait faire face à un accroissement soudain de sa population carcérale. Ce matériel devra être entreposé à un endroit approprié où il pourra être utilisé en cas d'évacuation d'un établissement.

152. Il est important de veiller à ce que les mesures d'hygiène personnelle et de prévention des maladies soient appliquées dans les installations temporaires. Ces mesures devraient être décrites dans le plan d'urgence. Voir la partie du présent chapitre intitulée «Épidémie, urgence épidémiologique et hygiène en cas de catastrophe».

MATÉRIEL DE CONTRAINTES ET ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ

153. Durant l'évacuation, il faut attacher les détenus des établissements à sécurité maximale ou moyenne, dans la mesure où l'on dispose du matériel de contrainte nécessaire. Les réserves d'armes, de munitions, d'agents chimiques et d'équipement de sécurité doivent être transférées à l'établissement d'arrivée ou gardées dans un entrepôt central. Au moment de l'évacuation, il faut transporter le dossier de sécurité préventive, le dossier médical et le mandat d'incarcération de chaque détenu. Les autres dossiers devraient être transportés si on en a le temps.

5.12 BOMBES ET ALERTES À LA BOMBE

OBJET

154. Exposer les procédures et les exigences auxquelles il faut se conformer en cas d'alerte à la

GENERAL

155. Before developing security measures, staff should meet with police and an explosive disposal team, if possible, to inspect and identify areas in institutional buildings where explosive or incendiary devices might be placed.

PLANNING

156. Bomb threat plans shall be developed at all facilities to ensure an effective response if a bomb is discovered or a bomb threat received. The Health and Safety Committee should be consulted when developing these plans. Bomb threat plans shall include:

- a) the duties and responsibilities of personnel in the overall bomb threat plan;
- b) allocation of responsibilities to the bomb threat control team;
- c) a floor plan that divides the facility into sectors for effective control;
- d) security measures against the introduction or production of explosive devices;
- e) communications procedures;
- f) search procedures; and
- g) evacuation and re-entry procedures for effective custody and control of inmates.

bombe ou d'explosion de bombe dans un établissement du Service correctionnel du Canada.

GÉNÉRALITÉS

155. Avant d'élaborer les mesures de sécurité, le personnel responsable devrait rencontrer les policiers et l'équipe locale de neutralisation d'engins explosifs, et leur demander de déterminer les secteurs de l'établissement où des explosifs ou d'autres matières incendiaires pourraient être dissimulés.

PLANIFICATION

156. Des plans d'intervention en cas d'alerte à la bombe doivent être établis dans tous les établissements afin que des mesures efficaces puissent être prises si l'on découvre une bombe ou si l'on reçoit une alerte à la bombe. Il faut consulter le comité de santé et de sécurité au moment de l'établissement de ces plans, qui doivent comprendre les éléments suivants :

- a) les fonctions et les responsabilités du personnel chargé de mettre en œuvre le plan global d'intervention;
- b) les responsabilités attribuées à l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe;
- c) un plan d'étage indiquant la répartition des installations en différents secteurs aux fins du contrôle;
- d) des mesures de sécurité appropriées contre l'entrée et la production d'engins explosifs;
- e) des procédures de communication;
- f) des procédures de fouille;
- g) des procédures pour l'évacuation et la réintégration des détenus aux fins de détention et de contrôle efficaces de ces derniers.

BOMB THREAT CONTROL TEAM

157. A bomb threat control team shall be formed to organize planning and carry out emergency measures. It should be integrated, as far as possible, with the organization developed to meet other emergencies such as the implementation of *Fire Commissioner of Canada Standard number 14 (Fire Organization)*. This team shall consist of the following:

- a) responsible facility authority;
- b) supervisory and management personnel as required;
- c) maintenance and service staff representatives; and
- d) facility security representative.

158. The bomb threat control team shall be required to:

- a) prepare the Facility Bomb Threat Plan;
- b) coordinate with external agencies;
- c) implement appropriate protective security measures against the introduction or production of explosive devices;
- d) staff the emergency control centre(s);
- e) develop a communication system connecting each area of the facility with the emergency control centre(s);
- f) develop an effective, rapid search procedure; and
- g) provide a controllable and effective evacuation plan for total or partial evacuation, including predetermined routes.

ÉQUIPE DE CONTRÔLE EN CAS D'ALERTE À LA BOMBE

157. Il faut former une équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe chargée de planifier et d'exécuter les mesures d'urgence. Cette équipe devrait aussi faire partie de l'organisation constituée pour répondre à d'autres situations d'urgence, comme celles qui requièrent l'application de la norme n° 14 (*Organisation des secours en cas d'incendie*) du Commissaire fédéral des incendies. Cette équipe doit comprendre :

- a) un responsable de l'établissement;
- b) du personnel de supervision et de gestion, selon les besoins;
- c) des représentants du personnel chargé de l'entretien et des réparations;
- d) un représentant du service de sécurité de l'établissement.

158. L'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe doit :

- a) établir le plan d'intervention en cas d'alerte à la bombe dans l'établissement;
- b) coordonner l'intervention des organismes externes;
- c) appliquer des mesures de sécurité et de protection appropriées contre l'entrée ou la production d'engins explosifs;
- d) doter en personnel les centres de contrôle d'urgence;
- e) élaborer un système de communication permettant aux secteurs de l'établissement de communiquer avec le centre de contrôle d'urgence;
- f) établir une méthode de fouille rapide et efficace;
- g) élaborer un plan d'évacuation contrôlable et efficace applicable en cas d'évacuation totale ou partielle, indiquant notamment les voies de sortie.

BOMB THREAT — ANONYMOUS PHONE CALL

159. The person receiving an anonymous bomb threat over the phone should attempt to obtain the following information about the device and the caller.

- a) The device:
 - i) exact location;
 - ii) expected time of detonation;
 - iii) type, size and packaging; and
 - iv) reason for planting.
- b) The caller:
 - i) if the telephone has an incoming call identifier note the details immediately;
 - ii) voice and accent;
 - iii) male or female;
 - iv) remarks alluding to political or other affiliation;
 - v) background noises; and
 - vi) any other information that could reveal the source of the call or the reason for planting the device.

BOMB THREAT — ACTION FOLLOWING PHONE CALL

160). The following action shall be taken after receipt of a bomb threat:

- a) the institutional head or officer in charge of the facility shall be informed immediately;

ALERTE À LA BOMBE — APPELS ANONYMES

159. Les personnes qui reçoivent un appel anonyme au sujet d'une menace d'attentat à la bombe devraient tenter d'obtenir les renseignements suivants concernant l'engin explosif et l'appelant :

- a) l'engin explosif :
 - i) l'endroit exact où la bombe a été placée;
 - ii) l'heure à laquelle la bombe doit exploser;
 - iii) le type et la grosseur de la bombe, et l'emballage utilisé;
 - iv) les raisons de l'attentat.
- b) l'appelant :
 - i) si l'appareil téléphonique est muni d'un système d'identification des appels d'arrivée, prendre en note immédiatement les renseignements fournis;
 - ii) la voix et l'accent de l'appelant;
 - iii) le sexe;
 - iv) toute allusion à une affiliation politique ou autre;
 - v) les bruits de fond;
 - vi) tout autre renseignement pouvant aider à déterminer la provenance de l'appel ou les raisons ayant conduit à mettre une bombe.

ALERTE À LA BOMBE — MESURES À PRENDRE À LA SUITE D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

160. Les mesures suivantes doivent être prises dès qu'une alerte à la bombe est reçue :

- a) le directeur ou le responsable de l'établissement doit être prévenu immédiatement;

- b) the police department that has jurisdiction shall be informed; and
- c) the incident shall be recorded and reported as a major security incident, as outlined in Commissioner's Directive 620 entitled "Recording and Reporting of Security Information."

INSTITUTIONAL HEAD OR OFFICER IN CHARGE — RESPONSIBILITIES

161). The institutional head or officer in charge of the facility when the bomb threat is received shall take the following action:

- a) assemble the bomb threat control team;
- b) activate the emergency control centre(s);
- c) evaluate the threat and decide on the degree of response, taking into account advice from the bomb threat control team, the police and other experts;
- d) initiate the primary visual search of pre-determined evacuation routes by the bomb threat control team;
- e) ensure that staff are informed of the bomb threat as quickly as possible;
- f) initiate the primary search of the affected area;
- g) implement the overall bomb threat plan to strengthen the elements of the plan already under way;
- h) if evacuation is necessary decide when to re-occupy the building from the following:
 - i) whether a device has been found,

- b) le service de police compétent doit être prévenu;
- c) l'alerte doit être consignée et signalée comme un incident de sécurité majeur, comme le prévoit la Directive du Commissaire n° 620 intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité».

RESPONSABILITÉS DU DIRECTEUR OU DU RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT

161. Le directeur ou le responsable de l'établissement doit prendre les mesures suivantes lorsqu'il est informé d'une alerte à la bombe :

- a) réunir les membres de l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe;
- b) alerter les centres de contrôle d'urgence;
- c) évaluer la menace et décider du niveau d'intervention, en tenant compte des conseils de l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe, de la police ou d'autres spécialistes;
- d) procéder à une première fouille visuelle des voies d'évacuation prévues par l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe;
- e) s'assurer que le personnel est informé de l'alerte le plus rapidement possible;
- f) procéder à une première fouille de la zone désignée;
- g) mettre en œuvre le plan général d'intervention en cas d'alerte à la bombe afin de renforcer les mesures déjà prises;
- h) dans le cas d'une évacuation, décider du moment où il convient de réintégrer l'immeuble, en tenant compte des facteurs suivants :
 - i) le fait qu'une bombe ait été découverte ou non;

- ii) the overall security of the building both before and after the threat was received,
 - iii) the time elapsed since the threat was received,
 - iv) the time remaining before the alleged detonation (if known),
 - v) the advice of the bomb threat control team, the local police authority and any other available experts, and
 - vi) any other relevant information;
- i) advise staff of the reasons for deciding to re-enter as soon as reentry is authorized; and
 - j) complete portions A and B of RCMP form 930 (88-06) entitled "Bomb Threat Report." Send copies 1 and 2 to the Institutional Operations Division at National Headquarters, through Regional Headquarters. Retain copy number 3 on file. Send photocopy to the Health and Safety Committee of the concerned operational unit.

GUIDING PRINCIPLES IN SEARCHES

162. When employees conduct primary searches, their individual safety is the main concern. Employees are assigned to identify suspicious parcels or other items and report their findings in accordance with a predetermined search plan. Employees should never approach, touch or disturb suspicious objects or parcels or anything attached to them. The removal, neutralizing or disarming of a suspicious object must be left to an explosives disposal team. Most major police agencies and Canadian Forces bases have explosives disposal teams and the police agency supporting the operational unit can supply this information during the planning process.

- ii) la sécurité générale de l'immeuble avant et après réception de l'alerte;
 - iii) le temps écoulé depuis la réception de la menace;
 - iv) le moment où la bombe est censée exploser (si on le sait);
 - v) les conseils donnés par l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe, le service de police local ou d'autres spécialistes;
 - vi) toute autre information pertinente;
- i) informer le personnel des raisons à l'origine de la décision de réintégrer l'immeuble une fois l'autorisation obtenue;
 - j) remplir les parties A et B de la formule n° 930 (88-06) de la GRC intitulée «Rapport de menace à la bombe». Envoyer les copies n° 1 et 2 à la Division, Opérations dans les établissements de l'Administration centrale, par l'entremise de l'Administration régionale. Conserver la copie n° 3 pour les dossiers. Envoyer une photocopie du rapport au comité de santé et sécurité de l'unité opérationnelle visée.

PRINCIPES DIRECTEURS APPLICABLES EN CAS DE FOUILLE

162. Lorsque des employés effectuent les premières fouilles, leur propre sécurité est prioritaire. Ils ont pour mission de trouver les colis et autres objets suspects et de faire rapport sur leurs recherches conformément à un plan de fouille préétabli. Ils ne doivent en aucun cas s'approcher d'objets ou de colis suspects ou de tout ce qui y est attaché, ni toucher ou déplacer ces objets. L'enlèvement, la neutralisation ou le désamorçage des engins explosifs doivent être confiés à une équipe de neutralisation d'engins explosifs. La plupart des services de police importants et les bases des Forces armées canadiennes comptent de telles équipes. Le service de police qui fournit des services à l'unité opérationnelle

peut donner des renseignements à ce sujet au moment de la planification des mesures d'urgence.

163 All other searches shall be the responsibility of management and supervisory staff or persons who volunteer for this task.

SEARCH PROCEDURES

164. A search plan shall be developed to ensure the following:

- a) primary visual search of predetermined evacuation routes;
- b) primary visual search of all workplaces by employees;
- c) search of all other areas by management, supervisory staff or volunteers. It is essential that all areas that are not work areas are to be searched by employees;
- d) that no areas are omitted;
- e) a reporting system that quickly transmits the search results to the responsible facility authority; and
- f) a thorough search before reentry if the institution is evacuated and no explosion occurs.

165. Management and supervisory staff must have a thorough knowledge of the public and common areas of the floor or area for which they are responsible. They should be particularly aware of the position of all access panels, waste paper and towel receptacles, cleaning material closets, washrooms, and fire hose and extinguisher cabinets. These have been popular locations for planting devices.

163. Toutes les autres fouilles nécessaires relèvent des superviseurs, des cadres ou des personnes qui se sont portées volontaires pour accomplir cette tâche.

PROCÉDURES RELATIVES AUX FOUILLES

164. Un plan de fouille doit être établi et comporter les mesures suivantes :

- a) première fouille visuelle des voies d'évacuation prévues;
- b) première fouille visuelle de tous les lieux de travail par les employés;
- c) fouille de tous les autres secteurs par les cadres, les superviseurs ou des volontaires; il est essentiel que toutes les aires autres que les aires de travail soient fouillées par les employés;
- d) s'assurer qu'aucune zone n'a été oubliée;
- e) système de rapports permettant d'acheminer rapidement les résultats des recherches au responsable de l'établissement;
- f) fouille minutieuse des lieux avant le retour à l'établissement lorsqu'il y a eu évacuation et qu'il n'y a pas eu d'explosion.

165. Les cadres et les superviseurs doivent bien connaître les aires publiques et les aires communes de l'étage ou de la zone dont ils sont responsables. Ils doivent effectuer une fouille plus minutieuse des panneaux de visite, des corbeilles à papier, des bacs à serviettes, des placards de produits de nettoyage, des toilettes et des armoires de rangement des tuyaux d'incendie et des extincteurs. Des engins explosifs sont souvent dissimulés dans ces endroits.

EMPLOYEE RESPONSIBILITIES

166. Employees must help with visual searches of their offices and work areas following the receipt of a bomb threat. The following action shall be taken:

- a) each employee shall visually search his or her own office or area and report suspicious or unusual objects to his or her supervisor who in turn will report to the bomb threat control team; and
- b) each correctional officer must visually search areas such as washrooms, stairwells and common areas that are considered as a part of the area that he or she normally controls. An officer's work area is the specific post where he or she is assigned, described in the Institutional Post Standards. If areas to be searched overlap, the employee closest to an area shall normally search it.

DISCOVERY OF A BOMB OR SUSPECTED BOMB

167. When a bomb or suspected bomb is found, the following action shall be taken:

- a) the immediate area to a distance of at least 100 metres shall be evacuated;
- b) entry to the area shall be prohibited;
- c) the police department having jurisdiction shall be notified immediately and requested to obtain the services of an explosives disposal team (names of such organizations are published by the Canadian Bomb Data Centre of the RCMP); and
- d) the incident shall be classified a major security incident and notification shall be issued as outlined in Commissioner's

RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS

166. Après réception d'une alerte à la bombe, les employés doivent apporter leur aide pendant les fouilles visuelles effectuées dans leur bureau ou leur aire de travail. Voici les mesures à prendre :

- a) chaque employé doit effectuer une fouille visuelle de son bureau ou de son aire de travail et signaler tout objet suspect ou inhabituel à son supérieur, qui les signalera à l'équipe de contrôle en cas d'alerte à la bombe;
- b) chaque agent de correction doit effectuer une fouille visuelle des toilettes, des escaliers et des aires communes qui font partie du secteur sous sa responsabilité. L'aire de travail d'un agent de correction est le poste auquel il a été affecté et qui est décrit dans les normes de postes de l'établissement. Dans le cas où il y a chevauchement des aires à fouiller, l'employé le plus près de l'endroit devrait normalement effectuer la fouille.

DÉCOUVERTE D'UNE BOMBE OU D'UN ENGIN SUSPECT

167. Lorsqu'une bombe ou un engin suspect est découvert, les mesures suivantes doivent être prises :

- a) procéder à l'évacuation du secteur immédiat, dans un rayon d'au moins 100 mètres;
- b) interdire l'accès au secteur;
- c) prévenir immédiatement le service de police compétent et lui demander de faire appel à une équipe de neutralisation d'engins explosifs (les noms des organismes pouvant offrir ces services sont publiés par le Centre canadien des données sur les bombes de la GRC);
- d) consigner l'incident comme un incident de sécurité majeur et le signaler comme le prévoit la Directive du Commissaire n° 620

Directive 620 "Recording and Reporting of Security Information."

intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité».

SUSPICIOUS OBJECT OR PARCEL

168. Employees shall not touch any suspicious object or parcel. A guard should be provided for the area, and the assistance of an explosives disposal team must be requested. No one, including the guard, shall come within 100 metres of the device.

ACTION ON DISCOVERY OF A LETTER BOMB

169. The following action shall be taken following the discovery of a letter bomb:

- a) make note of unusual markings or circumstances for briefing the explosives disposal team;
- b) evacuate the area to a distance of at least 100 metres;
- c) ensure all personnel are aware that suspicious devices should not be touched or moved; and
- d) report to the supervisor, who will in turn report to the institutional head or the officer in charge.

EVACUATION

170. When total or partial evacuation is ordered, it will begin only after the evacuation routes have been searched. Employees should be warned as soon as there is a bomb threat, unless there is very strong evidence that there is no bomb. There may be a need for special instructions regarding hazardous areas or evacuation routes to be avoided because of the existence of a real or suspected danger.

COLIS OU OBJET SUSPECT

168. Les employés ne doivent pas toucher à un objet ou un colis suspect. Il faut désigner un gardien chargé de contrôler l'accès au secteur et faire appel à une équipe de neutralisation d'engins explosifs. Personne, pas même le gardien, ne doit s'approcher à moins de 100 mètres de l'engin.

MESURES À PRENDRE AU MOMENT DE LA DÉCOUVERTE D'UNE LETTRE PIÉGÉE

169. Les mesures suivantes doivent être prises au moment de la découverte d'une lettre piégée :

- a) prendre note de toute marque ou circonstance inhabituelle afin de bien renseigner l'équipe de neutralisation d'engins explosifs;
- b) évacuer la zone dans un rayon d'au moins 100 mètres;
- c) s'assurer que tous les employés savent qu'il ne faut pas toucher aux objets suspects ni les déplacer;
- d) avertir le supérieur qui, à son tour, préviendra le directeur ou le responsable de l'établissement.

ÉVACUATION

170. Avant une évacuation totale ou partielle, il faut procéder à une fouille dans les voies d'évacuation. En cas d'alerte à la bombe, il faut aviser les employés aussitôt que possible, à moins d'avoir la quasi-certitude qu'il n'y a pas de bombe. Il est possible que l'on soit obligé de donner des instructions spéciales concernant les zones dangereuses ou les voies d'évacuation à éviter à cause d'un danger réel ou éventuel.

WRITTEN THREATS

171. Written threats should be handled carefully since examination of the handwriting by investigators and laboratory personnel may reveal fingerprints and provide clues. The entire message, including the envelope, should be preserved for the investigator.

PREVENTIVE EDUCATION MEASURES AND TRAINING

172. Preventive education complements security measures. Precautionary measures shall include:

- a) instructing all staff:
 - i) to be alert for individuals who look or act suspicious,
 - ii) to be alert for unauthorized personnel in restricted areas,
 - iii) to be alert for objects that do not belong in the area where they are found, and
 - iv) not to touch or approach suspicious objects and to notify a supervisor immediately; and
- b) a continuous education program including periodic precautionary drills to keep all staff aware of their responsibilities in dealing with bomb threats and bombs.

173. As part of training in contingency planning, all staff members shall be trained to respond appropriately to this type of emergency.

MENACES ÉCRITES

171. Une lettre de menaces devrait être manipulée avec soin, car les enquêteurs et le personnel de laboratoire qui l'examineront pourront y relever des empreintes digitales ou trouver des indices utiles. La lettre et l'enveloppe devraient être conservées intégralement et remises aux enquêteurs.

MESURES D'ÉDUCATION PRÉVENTIVE ET FORMATION

172. L'éducation préventive complète les mesures de sécurité. Les mesures préventives consistent, notamment, à :

- a) demander à tous les employés :
 - i) d'être vigilants à l'égard des personnes ayant une allure ou un comportement suspect;
 - ii) d'être vigilants quant à la présence de personnes non autorisées dans les zones à accès restreint;
 - iii) d'être vigilants en ce qui concerne les objets n'appartenant pas au secteur où ils sont trouvés;
 - iv) de ne pas toucher aux objets suspects, de ne pas s'en approcher et d'avertir aussitôt un superviseur;
- b) établir un programme d'éducation permanente prévoyant des exercices préventifs périodiques afin de sensibiliser les employés à leurs responsabilités à l'égard des bombes et des alertes à la bombe.

173. Dans le cadre de leur formation sur la planification des mesures d'urgence, tous les employés doivent apprendre comment intervenir efficacement en cas d'alerte à la bombe.

OCCUPANCY OF OTHER THAN THE CORRECTIONAL SERVICE BUILDING

174. Where a component of the Service occupies a multi-tenant Government of Canada building, the officer in charge shall ask the Public Works Canada Property Manager which occupant has been designated to coordinate bomb threat responses. The officer in charge shall cooperate fully in the building's bomb threat plan. If the building is privately owned, the officer in charge shall cooperate in a similar fashion. If no organization exists, the officer in charge shall carry out CSC procedures, keeping in mind the obligation to protect the staff.

5.13 WITHDRAWAL OF SERVICES – PART II OF THE CANADA LABOUR CODE

GENERAL

175. Staff have the right to withdraw their services when they perceive their working conditions to be unsafe. When this happens, normal institutional operations could be adversely affected for long periods of time, resulting in lockdowns. This would increase tension between staff and inmates, and there could be many program disruptions. These are undesirable consequences. Contingency planning must be developed to:

- a) maintain a positive working environment so staff will not often feel the need to exercise their right to withdraw their services;
- b) encourage negotiation and remedial measures without Labour Canada issuing a direction against the Service when staff exercise their rights; and

LOCAUX FAISANT PARTIE D'UN IMMEUBLE NON RÉSERVÉ AU SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

174. Lorsqu'une unité opérationnelle du Service occupe des locaux dans un édifice gouvernemental comptant plusieurs locataires, l'agent responsable doit consulter le gestionnaire immobilier de Travaux publics Canada chargé de coordonner les interventions en cas d'alertes à la bombe. L'agent responsable doit apporter son entière collaboration à l'exécution du plan d'intervention de cet édifice. Si l'immeuble appartient à des intérêts privés, l'agent responsable doit collaborer de la même façon. Si aucun plan n'a été établi, il doit appliquer les procédures du SCC, en tenant compte de ses obligations en matière de sécurité du personnel.

5.13 INTERRUPTION DES SERVICES – PARTIE II DU CODE CANADIEN DU TRAVAIL

GÉNÉRALITÉS

175. Les employés ont le droit d'interrompre les services lorsqu'ils estiment que leurs conditions de travail sont dangereuses. Une telle action peut paralyser l'établissement pendant de longues périodes et obliger la direction à en ordonner la fermeture, ce qui fera monter la tension entre les employés et les détenus et interrompra un grand nombre des programmes offerts à ces derniers. Ces conséquences ne sont pas souhaitables. La planification des mesures d'urgence doit viser les objectifs suivants :

- a) maintenir un climat de travail sain de façon à éviter les problèmes pouvant inciter les employés à interrompre les services;
- b) encourager la négociation et l'application de mesures correctives afin que Travail Canada n'ait pas à donner de directives au Service, advenant que ce droit soit exercé;

- c) provide guidelines for action if Labour Canada issues a Direction against the Service.

MINIMIZE THE NEED

176. The following steps must be taken to minimize the staff's need to exercise this right:

- a) keep the workplace safe. Management must support the activities of the local Occupational Health and Safety Committee by encouraging its effectiveness and promptly responding to its observations;
- b) maintain accurate and current inventories of all equipment, especially items that could be used as weapons, such as institutional tools and sports equipment;
- c) familiarize Labour Canada officials with the day-to-day operations, by staying in contact and giving them tours of the institution during normal operations. When possible, this should include staff briefings by Labour Canada on Part II of the *Canada Labour Code*;
- d) inform Labour Canada about the hazard level of day-to-day operations to create a baseline against which they can measure hazard complaints; and
- e) ensure that Labour Canada officials understand how long lockdowns affect inmates, particularly when they believe it is done for frivolous or punitive reasons.

- c) établir des lignes directrices concernant les mesures à prendre si Travail Canada donne des directives au Service.

MESURES À PRENDRE POUR ÉVITER UNE INTERRUPTION DES SERVICES

176. Il faut prendre les mesures suivantes pour réduire au minimum le risque d'une interruption des services :

- a) veiller à ce que le lieu de travail soit sûr. La direction doit appuyer les activités du comité local de santé et de sécurité en l'encourageant à être efficace et en donnant suite rapidement à ses recommandations;
- b) dresser des listes précises de tout le matériel, en particulier des articles qui pourraient être utilisés comme armes — par exemple : les outils et les articles de sport.
- c) rester en contact avec les représentants de Travail Canada et les inviter à visiter l'établissement durant les heures normales pour qu'ils se familiarisent avec les activités correctionnelles quotidiennes. Les représentants de Travail Canada pourraient donner des séances d'information sur les dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*;
- d) fournir de l'information aux représentants de Travail Canada sur les risques auxquels sont exposés les employés dans le cadre des activités quotidiennes, de sorte qu'ils disposent de points de référence lorsqu'ils examinent les plaintes qui leur sont présentées;
- e) s'assurer que les représentants de Travail Canada comprennent les effets d'une fermeture d'établissement sur les détenus, surtout lorsque ceux-ci sont d'avis que cette mesure n'est pas justifiée ou qu'elle a pour but de les punir.

RECEIPT OF A COMPLAINT

177. If a staff member files a complaint under Part II, the institutional management should take all reasonable action to avoid the need for Labour Canada to issue a direction. This should include:

- a) a tour of the institution to help Labour Canada officials assess the complaint of an alleged hazard against the normal operations of the institution and help them make recommendations;
- b) negotiating with Labour Canada showing how the Service will address the employee's complaint; and
- c) ensuring that action is taken to resolve the problem immediately.

DIRECTION ISSUED BY LABOUR CANADA

178. If Labour Canada believes that the steps the Service is prepared to take will not resolve the problem and that a direction to do certain things is required, the following actions must be taken:

- a) adjusting operations while the requirements of the direction are being implemented to ensure the safety of inmates, staff and the public,
- b) reporting receipt of the direction as a Major Security Incident in accordance with Commissioner's Directive 620, "Reporting of Security Information;"
- c) negotiating with Labour Canada to ensure that the direction is set out in terms of time, practice or event so that it avoids the possibility of interminable activity. For example, a direction that states "search

RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

177. Lorsqu'un employé dépose une plainte en vertu de la partie II du *Code canadien du travail*, la direction de l'établissement doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que Travail Canada n'ait pas à donner de directives, notamment :

- a) inviter les représentants de Travail Canada à visiter l'établissement afin de leur permettre de déterminer le bien-fondé de la plainte formulée à l'égard du risque lié aux activités normales et de formuler des recommandations;
- b) discuter avec les représentants de Travail Canada et les informer des mesures que le Service compte prendre pour régler le problème;
- c) veiller à ce que les mesures correctives soient mises en œuvre dans les plus brefs délais;

DIRECTIVE DE TRAVAIL CANADA

178. Si Travail Canada est d'avis que les mesures proposées par le Service sont insuffisantes et qu'il doit lui donner une directive, les mesures suivantes doivent être prises :

- a) modifier les opérations en conséquence lorsque la directive est mise en œuvre afin d'assurer la sécurité des détenus, des employés et du public;
- b) consigner la réception de la directive comme un incident de sécurité majeur, conformément à la Directive du Commissaire n° 620 intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité»;
- c) négocier avec les représentants de Travail Canada pour qu'ils définissent leurs instructions en des termes concrets, c'est-à-dire en précisant les délais et les moyens à mettre en œuvre, de façon à éviter les

until the item is found" is not as satisfactory as one that calls for a complete search of the institution satisfactory to the institutional head;

- d) negotiating with Labour Canada to avoid demands that are not likely to produce reasonable results based on extensive experience and that will probably increase tension. However, measures that are reasonable but may create tension in the institution may be acceptable. The advantages of the method must be measured against its potential for negative effects; and
- e) initiating an appeal if a direction is issued that the Service finds impossible to follow — for example, a "reasonable period" has no definite termination point. Staff relations personnel should be involved in launching an appeal, which may legally be filed within 14 days of receiving a direction. The process is lengthy, and delays simply extend the period of uncertainty and the disturbance of institutional programs and routine.

179. The process for dealing with such incidents must be reviewed at each operational unit and included in contingency plans.

LABOUR CANADA INSPECTIONS

180. Labour Canada inspectors check the safety of workplaces and assess employees' understanding of their responsibilities during emergencies.

situations où l'activité serait interminable. Par exemple, si les instructions indiquent : «poursuivre la fouille jusqu'à ce que l'objet soit découvert», elles ne sont pas aussi efficaces que si elles indiquaient de procéder à une fouille complète de l'établissement selon les exigences du directeur de l'établissement;

- d) négocier avec les représentants de Travail Canada afin qu'ils n'établissent pas d'exigences qui risquent de s'avérer inutiles, compte tenu des résultats obtenus antérieurement dans des cas semblables, et qui auraient probablement pour effet de faire monter la tension. On peut cependant accepter les mesures raisonnables, même s'il est possible qu'elles aient pour effet de faire monter la tension; il faut donc établir un juste équilibre entre les avantages que présente la méthode envisagée et les conséquences défavorables qu'entraînerait son application;
- e) interjeter appel si le Service juge que la directive est impossible à appliquer. Par exemple, l'expression «délai raisonnable» est trop vague. Les agents des relations de travail doivent participer au processus d'appel. On dispose de 14 jours à compter de la réception de la directive pour interjeter appel. Le processus est long, ce qui a pour effet de prolonger la période d'incertitude et l'interruption des programmes et des activités normales de l'établissement.

179. Chaque unité opérationnelle doit examiner la procédure à suivre dans ces cas-là et l'intégrer à ses plans d'urgence.

INSPECTIONS DE TRAVAIL CANADA

180. Les inspecteurs de Travail Canada examinent les lieux de travail pour vérifier s'ils sont sûrs et pour s'assurer que les employés connaissent leurs responsabilités dans les situations d'urgence.

181. If an inspector finds unsafe conditions or discovers employees who do not understand emergency response tasks, the inspector may issue a direction without the complaint of an employee or the withdrawal of services.

182. Inspectors' instructions shall be followed promptly when they are fair and reasonable. If he or she issues a direction, it shall be handled the same as a direction based on an employee complaint, as outlined above.

5.14 THREATS AGAINST STAFF MEMBERS AND OTHERS ASSOCIATED WITH THE CORRECTIONAL SERVICE OF CANADA

GENERAL

183. Contingency plans must include measures to deal with threats against staff members or other persons associated with the Service. The existence of such threats can cause major personal stress and affect job performance. The Service will deal with such threats promptly and sympathetically to encourage staff and others to report such conditions. This will reduce the possibility of a person compromising his or her personal safety and possibly the safety of the Service and its staff. Knowing this plan exists will reduce the potential negative effects of such threats.

THE THREAT

184. Threats may be direct, implied or anonymous and persistent enough to convince the recipient that the

181. Si l'inspecteur trouve les conditions dangereuses ou s'il constate que les employés ne sont pas au courant des mesures à prendre en cas d'urgence, il peut donner une directive. Il n'est pas nécessaire qu'il attende que des employés déposent une plainte ou qu'il y ait interruption des services.

182. Il faut appliquer immédiatement les instructions données par les inspecteurs si elles sont jugées raisonnables et justes. Si une directive est donnée à la suite d'une inspection, les mesures à prendre sont les mêmes que celles qui s'appliquent lorsqu'un employé dépose une plainte.

5.14 MENACES PROFÉRÉES CONTRE DES MEMBRES DU PERSONNEL OU D'AUTRES PERSONNES COLLABORANT AVEC LE SERVICE

GÉNÉRALITÉS

183. Les plans d'urgence doivent indiquer les mesures à prendre lorsque des menaces sont proférées à l'endroit de membres du personnel ou d'autres personnes collaborant avec le Service. Ces menaces peuvent entraîner un stress important chez les employés et nuire à leur rendement au travail. Le Service doit intervenir rapidement et se montrer sensible aux craintes des personnes qui reçoivent des menaces, de façon que les membres du personnel et les collaborateurs du Service soient encouragés à signaler ces incidents. On réduira ainsi le risque que la victime de menaces compromette sa propre sécurité et, éventuellement, celle du Service et des membres de son personnel. Le fait de savoir qu'un plan existe contribuera à réduire les effets possibles de ces menaces.

MENACES

184. Les menaces peuvent être directes, sous-entendues ou anonymes. Elles peuvent être persistantes au point de convaincre la personne qui les reçoit que

person making them has the ability and determination to carry them out.

185. The threat must be assessed as credible and likely to be carried out. If time permits, the head of the operational unit concerned will ask regional headquarters to help assess the credibility of the threat. If it is assessed as credible and probable, it shall be regarded as an act of violence under Commissioner's Directive 252, "Assistance to Employees Following Acts of Violence." The police agency of primary jurisdiction shall be advised and shall agree with the Service's plan for dealing with the threat and any action taken. See Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency with Primary Jurisdiction." The Service will completely support any police efforts to deal with the threat.

186. The threatened person shall be informed of the plans and asked to cooperate in assessing the threat and implementing any subsequent protective measures.

SPECIAL CIRCUMSTANCES

187. Employees who have shot or otherwise injured inmates in the course of their duties shall be considered in the same light as recipients of serious threats. It is inadvisable to wait for formal threats to be made in such cases. Basic planning on these guidelines should be initiated immediately, as should counselling or debriefing from Service groups such as Staff Relations, Employee Assistance Programs and Critical Incident Stress Debriefing Programs. Support and assistance must be offered to these employees without waiting for them to make the request.

leur auteur a la possibilité de les mettre à exécution et est déterminé à le faire.

185. Il faut prendre les menaces au sérieux et considérer comme étant vraisemblable que leur auteur les mette à exécution. S'il en a le temps, le responsable de l'unité opérationnelle doit demander à l'Administration régionale de l'aider à déterminer le degré de crédibilité des menaces. Si on en arrive à la conclusion que les menaces sont sérieuses et risquent fort d'être mises à exécution, elles doivent être considérées comme un acte criminel, conformément à la Directive du Commissaire n° 252 intitulée «Aide aux employés victimes d'actes criminels». Le service de police ayant la responsabilité première doit être prévenu; il doit approuver le plan établi par le Service et toute mesure que celui-ci compte prendre pour résoudre le problème. Voir le chapitre 3 de la section III, intitulé «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première». Le Service fournira tout l'appui nécessaire à la police.

186. La personne qui a reçu les menaces doit être informée des mesures prévues. Elle devra aider à évaluer les menaces et collaborer à la mise en œuvre de mesures de protection ultérieures.

CIRCUMSTANCES PARTICULIÈRES

187. L'employé qui a tiré sur un détenu ou blessé un détenu dans l'exercice de ses fonctions doit être traité de la même façon qu'un employé qui a reçu des menaces graves. Dans de telles circonstances, il est déconseillé d'attendre que l'employé reçoive des menaces explicites. Il faut appliquer immédiatement les mesures énoncées dans le présente guide et organiser des séances de counseling ou de compte rendu sous la direction d'employés du Service, comme les employés responsables des relations de travail, des programmes d'aide aux employés ou l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave. Il faut offrir de l'aide à ces employés sans qu'ils aient à le demander.

ROLES AND RESPONSIBILITIES

188. Normally, the head of the operational unit concerned shall direct all Service activities to counter the threat.

189. When the head of an operational unit or a member of his or her family is threatened, the deputy commissioner of the region shall appoint a crisis manager from another unit or Regional Headquarters to manage all matters arising from the threat. The crisis manager shall then communicate directly with the deputy commissioner. The threatened person shall have the right to consult with the deputy commissioner but shall not make decisions on or give direction to the team managing the threat.

FUNDING

190. Operational units will be responsible for funding their own special measures. When units need resources beyond their means, they should apply to the Commissioner through the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations.

191. The use of public funds may be limited if the case concerns volunteers or contractors. Unit heads should consult Regional and National Headquarters immediately to determine if limitations exist.

COMMUNICATION

192. Frequent communication with the police should be established at an appropriate decision-making level during an emergency. The crisis manager or the designate should contact the police and Regional

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

188. Normalement, le responsable de l'unité opérationnelle visée doit gérer toutes les mesures prises face aux menaces.

189. Si les menaces sont dirigées contre le responsable de l'unité opérationnelle ou un membre de sa famille, le sous-commissaire de la région doit nommer un responsable de l'intervention en cas d'urgence d'une autre unité ou de l'Administration régionale qui aura pour fonction de s'occuper de tous les problèmes reliés à ces menaces. Dans ce genre de situation, le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit communiquer directement avec le sous-commissaire. La personne victime de menaces aura le droit de consulter le sous-commissaire, mais elle ne pourra prendre de décisions ni donner des ordres à l'équipe chargée de régler la situation.

FINANCEMENT

190. L'unité opérationnelle doit assumer les frais reliés à l'application des mesures spéciales qu'elle a décidé de prendre. Si elle ne peut assumer seule le coût des ressources dont elle a besoin, elle doit présenter une demande de fonds au commissaire, par l'intermédiaire du commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels.

191. L'utilisation des fonds publics peut être soumise à des restrictions si le problème touche des bénévoles ou des entrepreneurs du secteur privé. Le responsable de l'unité opérationnelle doit consulter immédiatement l'Administration régionale et l'Administration centrale pour savoir si de telles restrictions existent.

COMMUNICATION

192. Dans une situation d'urgence, il est important que les responsables du service de police et de l'unité opérationnelle qui ont un pouvoir décisionnel communiquent fréquemment entre eux. Le responsable

Headquarters at prearranged intervals whether or not the situation has changed. Such incidents shall be reported in accordance with Commissioner's Directive 620.

ASSISTANCE TO FAMILIES DEALING WITH THREATS

193. If any family member is threatened or if a threat disturbs family life in any manner, a meeting should be held as soon as possible for those who are affected and wish to participate. These meetings should include at least:

- a) adult family members;
- b) a mental health professional experienced at counselling families during hostage-takings or other traumatic events;
- c) a member of the operations staff who is familiar with what happens and is capable of explaining how to deal with them; and
- d) a peer to provide support.

194. These meetings should help participants who feel powerless and reduce stress by giving them a sense of control. The meetings must also demonstrate the Service's concern for their welfare. The mental health professional should lead the meeting and animate the discussion. This will help the participants share their experiences and allow the health professional to observe the degree of stress they are experiencing.

195. Although the meeting agenda should be determined by the participants, the following subjects should be considered:

de l'intervention en cas d'urgence ou son remplaçant doit communiquer avec le service de police et l'Administration régionale à intervalle fixe, que la situation ait évolué ou non. Ces incidents doivent être signalés conformément à la Directive du Commissaire n° 620.

AIDE AUX FAMILLES VISÉES PAR LES MENACES

193. Si les menaces sont dirigées contre un membre de la famille, ou que la vie normale d'une famille est perturbée de quelque façon que ce soit par des menaces, il faut organiser une rencontre, le plus tôt possible, à l'intention des personnes affectées qui souhaitent discuter du problème. Les personnes suivantes devraient participer à ces rencontres :

- a) les membres adultes de la famille;
- b) un professionnel de la santé mentale ayant de l'expérience dans les services d'aide offerts aux familles pendant une prise d'otages ou un autre événement traumatisant;
- c) un membre du personnel opérationnel qui connaît bien ce genre de situation et qui est en mesure d'expliquer comment il faut réagir;
- d) un collègue capable d'apporter du soutien.

194. Ces rencontres devraient aider les employés qui se sentent impuissants et réduire le stress qu'ils éprouvent en leur faisant sentir que la situation est prise en main. Elles sont également une façon de montrer aux participants que le Service se soucie de leur bien-être. Le professionnel de la santé mentale doit diriger la réunion et jouer un rôle d'animateur. Les participants ont la possibilité de parler de leur expérience, ce qui permet au professionnel de la santé mentale d'évaluer leur degré de stress.

195. Les sujets de discussion sont laissés à la discrétion des participants. Les sujets suivants devraient toutefois être abordés :

- a) the reality of the situation and an estimate of the possible duration of the emergency, including an assessment of the probability of the threat being carried out;
- b) the rationale behind protective measures and what they are expected to achieve;
- c) advice on the effects bodyguards have on family routine, (e.g., invasion of privacy);
- d) the action the Service should take to protect the threatened household if temporary relocation is considered;
- e) the limitations on the use of public funds when temporary relocation is authorized;
- f) altering household practices, such as:
 - i) leaving additional lights on,
 - ii) allowing visitors,
 - iii) driving children to school,
 - iv) telling teachers and school authorities about the situation, and
 - v) allowing children to carry on with extracurricular activities;
- g) how to report suspicious activities or failure of protective measures. A 24-hour contact point should be established while the threat is considered real; and
- h) what to do if a hostage is taken.

Discussion should not be limited to the subjects on this list. It should range as freely as is needed to reduce stress.

- a) la situation telle qu'elle se présente, sa durée prévue et la probabilité que les menaces soient mises à exécution;
- b) les raisons justifiant les mesures de protection qui seront prises et les effets escomptés de ces mesures;
- c) l'effet qu'aura la présence d'un garde du corps sur les activités normales de la famille — par exemple, moins d'intimité;
- d) les mesures que le Service devrait prendre pour protéger le foyer s'il s'avérait nécessaire pour la famille de s'installer ailleurs pendant un certain temps;
- e) les restrictions concernant le financement de cette réinstallation à même les fonds publics;
- f) la modification des habitudes de la famille, par exemple :
 - i) laisser un plus grand nombre de lumières allumées;
 - ii) restreindre le nombre de visiteurs;
 - iii) conduire les enfants à l'école;
 - iv) informer les enseignants et la direction de l'école de la situation;
 - v) restreindre les activités parascolaires des enfants;
- g) la marche à suivre pour signaler les activités suspectes ou l'échec de certaines mesures de protection; il faut donner aux membres de la famille un numéro qu'ils pourront composer à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit durant la période où le danger semble plus réel;
- h) la ligne de conduite à adopter en cas de prise d'otages.

Les participants ne doivent pas se limiter à ces sujets; ils devraient s'exprimer librement sur des sujets variés afin de réduire leur stress.

196. The group should decide how often to hold subsequent meetings during the emergency. A final meeting will be held at the conclusion to discuss how to cope with stressful experiences. CSC can draw on these experiences for future similar situations.

SECURITY MEASURES — PERSONAL THREATS

197. The following measures are suggested for dealing with work-related threats to staff, dependents, contractors and volunteers. These measures can reveal information about the threat so that its validity can be assessed and action taken to carry it out can be countered.

- a) Telephone monitoring (as applicable):
 - i) inmate calls (implied consent);
 - ii) staff member's telephone (Consent of one party required); and
 - iii) outside party (authority of local police required, and must fall within category of offenses in Section 186, *Criminal Code*. Sections 264.1, uttering threats, and 423(1), intimidation are among such offenses).
- b) Visit monitoring:
 - i) where systems are available, to monitor conversations of an inmate or visitor who is suspected to be involved in the threat.

196. Les participants devraient déterminer la fréquence de leurs rencontres ultérieures tant que la situation ne sera pas résolue. La dernière rencontre devrait avoir lieu lorsque la situation est revenue à la normale afin que les participants puissent discuter des moyens à prendre pour combattre leur stress. Le SCC peut tirer de ces expériences des leçons qui lui seront utiles pour faire face à des situations semblables dans l'avenir.

MESURES DE SÉCURITÉ EN CAS DE MENACES CONTRE LA PERSONNE

197. Les mesures indiquées ci-après ont pour objectif de faire face aux menaces proférées à l'endroit d'employés, de membres de leur famille, d'entrepreneurs ou de bénévoles. Elles permettent parfois de recueillir des renseignements utiles sur la menace, afin de déterminer la probabilité qu'elle soit mise à exécution et les mesures à prendre pour éviter que cette éventualité ne se concrétise.

- a) Écoute téléphonique (s'il y a lieu) :
 - i) appels des détenus (consentement implicite);
 - ii) ligne téléphonique de l'employé (il faut le consentement d'au moins une personne);
 - iii) personnes ne faisant pas partie du Service (il faut l'approbation du service de police local et il faut pouvoir démontrer que l'acte criminel commis est énoncé à l'article 186 du *Code criminel du Canada*, à l'article 264.1 — menaces — et au paragraphe 423(1) — intimidation).
- b) Surveillance des visites :
 - i) si l'on dispose du matériel nécessaire, on peut écouter les conversations auxquelles participe un détenu ou un visiteur soupçonné d'être à l'origine des menaces.

c) Mail censorship:

- i) censorship under existing rules may be carried out if the threat warrants it.

d) Arming the individual:

- i) requires the authority of the regional Deputy Commissioner, which cannot be delegated;
- ii) a licence and a permit to carry must be obtained. CSC will provide the licensing authority with details of the threat if required;
- iii) the individual being armed must be trained and proficient in the use of the firearm; and
- iv) clear instructions on weapon security and safety will be given to the individual in writing at the time of arming.

e) Close monitoring of the inmate:

- i) when the threat is made by an inmate, the inmate's movement should be closely monitored throughout the critical period.

f) Phone number changes:

- i) suitable for harassment and threats that are not likely to be carried out. The new number would be unlisted and closely controlled.

c) Censure du courrier :

- i) la nature de la menace peut être telle qu'il soit nécessaire de censurer le courrier, conformément aux règles en vigueur.

d) Armer la personne menacée :

- i) il faut l'approbation du sous-commissaire régional, qui ne peut déléguer ce pouvoir;
- ii) il faut obtenir un permis de port d'armes; le SCC devra fournir tous les détails nécessaires aux responsables de la délivrance des permis;
- iii) la personne ainsi armée doit avoir reçu une formation et savoir manier l'arme à feu;
- iv) au moment de remettre l'arme à la personne menacée, il faut lui donner par écrit des instructions claires sur les règles de sécurité à observer.

e) Surveillance étroite des détenus :

- i) si la menace a été faite par un détenu, il faut surveiller ce dernier de près durant la période critique.

f) Changement du numéro de téléphone :

- i) cette mesure est prise lorsque l'auteur des menaces cherche à harceler sa victime et qu'il est peu probable que les menaces soient mises à exécution; le nouveau numéro ne sera pas publié et la ligne fera l'objet d'une surveillance étroite.

g) Periodic vehicle examination:

- i) depends on the nature of the threat. If the use of explosives is threatened, vehicles should be frequently examined. The threatened person should be taught how to detect tampering and secure shelter for the vehicle provided if possible. If the threat suggests mechanical tampering, examinations would be required less frequently. It should be emphasized that this measure refers only to the detection of explosive or incendiary devices. All persons concerned should be warned that explosives or improvised explosive devices (IEDs) should be handled only by specialists and local police.

h) Installation of intrusion devices:

- i) suitable for medium probability threats. Any device installed must be able to signal a responding agency and initiate a rapid response. Commercial installation may be required. Simpler intrusion alarm devices that signal the approach of an intruder and give a victim time to call for assistance are available for less serious threats.

g) Examen périodique des véhicules :

- i) l'application de cette mesure dépend de la nature du danger. Si l'on a menacé d'utiliser des explosifs, un examen fréquent du véhicule devra être effectué. Il faut montrer à la personne menacée comment reconnaître que quelqu'un a touché à son véhicule et lui permettre de stationner celui-ci dans un lieu sûr. Si l'on a menacé de saboter la voiture, des examens seront effectués, mais moins fréquemment que dans le cas précédent. Il faut indiquer aux intéressés que cette mesure vise uniquement à repérer les explosif et les dispositifs incendiaires, qu'ils ne doivent jamais toucher aux explosifs ni aux engins explosifs artisanaux, et que seuls les spécialistes et la police peuvent le faire.

h) Dispositif de détection d'intrusion :

- i) cette mesure convient lorsque la probabilité que la menace soit mise à exécution est moyenne. Le dispositif doit permettre d'envoyer un signal à l'organisme chargé d'intervenir et permettre une intervention rapide. Il peut être nécessaire de faire appel à une entreprise spécialisée pour l'installation de ce système. Dans les cas où le danger est moins grand, on peut mettre en place des dispositifs plus simples qui permettront de signaler une intrusion et donneront ainsi à la victime le temps de demander de l'aide.

i) Provision of guards:

- i) if the threat justifies constant surveillance of the threatened individual or his or her residence, private security guards specializing in personal protection may be hired. A list of competent agencies should be included in contingency plans;
- ii) the deputy commissioner of the region must approve this measure for one week or less. The Commissioner's approval is required for extension beyond that period; and
- iii) the law enforcement agency having primary jurisdiction must be involved if this measure is chosen.

j) Temporary removal:

- i) considered a last resort, this measure may be effective for cases in which the threat is very likely to be carried out but the risk is short-term, such as a threat from a recent escapee whose apprehension is imminent;
- ii) when this measure is taken, the unattended property of the threatened person must also be protected;
- iii) the new location of the threatened person must not become common knowledge; and
- iv) the head of an operational unit may authorize temporary removal of an employee for three days, the regional Deputy Commissioner may authorize an additional four days and the commissioner must

i) Surveillance assurée par des gardes de sécurité :

- i) si la menace est telle qu'on estime qu'il est justifié de faire surveiller constamment la personne en danger ou son domicile, il faut engager des gardes de sécurité spécialisés dans la protection des personnes. Une liste d'agences reconnues doit figurer dans le plan d'urgence;
- ii) cette mesure doit être approuvée par le sous-commissaire de la région lorsqu'elle est appliquée durant une semaine ou moins, et par le commissaire si elle est appliquée durant une plus longue période;
- iii) si cette mesure est appliquée, l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première doit être prévenu.

j) Déplacement temporaire :

- i) cette mesure doit être envisagée en dernier ressort, lorsqu'il est très probable que la menace sera mise à exécution, mais que le risque est à court terme — par exemple, lorsqu'un détenu s'est évadé et est sur le point d'être arrêté;
- ii) lorsque cette mesure est appliquée, il faut également protéger le domicile inoccupé de la personne menacée;
- iii) il faut s'assurer qu'un nombre restreint de personnes connaissent l'adresse temporaire de la personne menacée;
- iv) le responsable de l'unité opérationnelle peut autoriser un déplacement temporaire de trois jours; il faut l'approbation du sous-commissaire de la région pour prolonger la période de quatre jours,

authorize a removal longer than seven days.

k) Relocation:

- i) relocation of an employee may be considered when it is highly probable that an offender will carry out a threat. The relocation may be effective as long as the offender is not moved to the same area and cannot recruit another person to carry out the threat. The effectiveness of this measure is limited by passage of time will probably reduce the threat gradually. Only the commissioner may authorize relocation of an employee.

et celle du commissaire pour une période de plus de sept jours;

k) Réinstallation :

- i) une réinstallation est envisagée lorsqu'il est presque certain que le détenu mettra sa menace à exécution. Cette mesure est efficace tant que le détenu ne déménage pas dans la même région, ou tant qu'il ne parvient pas à convaincre une autre personne d'agir à sa place. L'efficacité d'une telle mesure est limitée, mais il y a de bonnes chances que le désir de vengeance s'estompe progressivement avec le temps. Seul le commissaire peut autoriser la réinstallation d'un employé.

CHAPTER 2.6 **Operations in an**

Emergency

CHAPITRE 2.6 **Les opérations**

d'urgence

OPERATIONS IN AN EMERGENCY

PURPOSE

1. This chapter will identify the five stages of emergencies and describe the action required in each stage. The five stages are:

- a) locate and verify;
- b) contain, isolate and control;
- c) evacuate;
- d) resolve; and
- e) restore normal operations.

The descriptions will set the general context and framework for contingency planning and emergency response.

LOCATE AND VERIFY

2. When an emergency occurs, the officer in charge must immediately determine its type, location and extent. The facts must be presented clearly and include:

- a) name and location of the officer in charge;
- b) location of the emergency;
- c) nature of the emergency;
- d) injuries, if any;
- e) number of persons involved, whether they are inmates or offenders, staff or others;
- f) identification and profile data of inmates or offenders involved;
- g) weapons of any type; and
- h) any other relevant information.

3. Witnesses to the incident must be careful to protect themselves. Staff must not take risks until the

OPÉRATIONS D'URGENCE

OBJET

1. Le présent chapitre indique les cinq étapes d'une intervention d'urgence et les mesures à prendre à chacune de ces étapes. Voici ces cinq étapes :

- a) localiser et vérifier;
- b) circonscrire, isoler et contrôler;
- c) évacuer les lieux;
- d) résoudre la situation;
- e) rétablir les activités normales.

Les pages qui suivent décrivent le contexte général dans lequel ces étapes s'inscrivent et fournissent un cadre de travail pour la planification et l'intervention d'urgence.

LOCALISER ET VÉRIFIER

2. Lorsqu'une situation d'urgence se présente, l'agent responsable doit immédiatement en déterminer la nature, le lieu et l'étendue. Il doit présenter les faits clairement et donner au moins les renseignements suivants :

- a) le nom de l'agent responsable et le lieu où il se trouve;
- b) le lieu de l'incident;
- c) la nature des événements;
- d) le genre de blessures subies, le cas échéant;
- e) le nombre de personnes mêlées aux événements (détenus, délinquants, membres du personnel et autres);
- f) l'identité des détenus ou délinquants impliqués et des données sur leur profil;
- g) les armes de tous genres utilisées;
- h) tout autre renseignement pertinent.

3. Les témoins de l'incident doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour se protéger. Les membres du personnel ne doivent prendre aucun risque avant que

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

incident has been reported and backup and reinforcement are on the way.

4. The officer in charge should dispatch another person to obtain further information or verification if required. Normally, the officer in charge should not proceed to the site. The officer in charge must be able to detect and control all elements involved in resolving the incident at all times, and must avoid being placed in a vulnerable position. The officer in charge initially assumes command of an emergency as interim crisis manager until replaced by the officially designated crisis manager, so time will not be wasted in unnecessary handovers before the crisis manager's arrival.

CONTAIN, ISOLATE AND CONTROL

5. The emergency should then be contained in the smallest possible area. The senior officer at the scene will serve as the on-scene controller (OSC) until relieved by a senior ERT member. The OSC shall direct available staff to surround the inner perimeter and isolate the immediate area of the incident. The OSC shall order uninvolved persons within this perimeter to leave the area.

6. When the emergency has been contained, a further buffer zone between the incident and the rest of the institution must be formed by deploying staff around an outer perimeter. The best way to establish control is to use structural features of the institution to reduce the number of access routes and the number of staff needed to control them. Access to this zone will vary, depending on the location of the emergency and the type of action used to resolve it.

l'incident n'ait été signalé et que les renforts ne soient en route.

4. L'agent responsable doit confier à une autre personne le soin d'obtenir des renseignements supplémentaires ou de vérifier certains faits, s'il y a lieu. Normalement, il ne doit pas se rendre sur les lieux de l'incident. Il doit être en mesure de découvrir tous les faits utiles à la résolution du problème et d'assurer un contrôle en tout temps; il ne doit pas se placer dans une position vulnérable. Il doit assumer le commandement des opérations d'urgence jusqu'à l'arrivée de la personne désignée officiellement pour remplir le rôle de responsable de l'intervention en cas d'urgence. On pourra ainsi gagner du temps en évitant les transferts de responsabilités inutiles avant l'arrivée du responsable de l'intervention en cas d'urgence.

CIRCONSCRIRE, ISOLER ET CONTRÔLER

5. L'étape suivante consiste à circonscrire l'incident dans les limites les plus étroites possible. Parmi les agents qui se trouvent sur les lieux, c'est celui qui occupe le poste le plus élevé qui fera fonction de contrôleur sur place jusqu'à ce qu'un membre supérieur de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence prenne la relève. Le contrôleur sur place doit ordonner aux employés disponibles d'encercler le périmètre intérieur et d'isoler le lieu de l'incident. Il doit ordonner aux personnes non impliquées dans l'incident qui se trouvent à l'intérieur du périmètre de sortir de cette zone.

6. Quand l'incident a été circonscrit, il doit établir une zone tampon entre le lieu de l'incident et le reste de l'établissement en déployant du personnel autour du périmètre extérieur. La meilleure façon d'assurer le contrôle des lieux est d'utiliser les caractéristiques du bâtiment de façon à pouvoir réduire le nombre de voies d'accès et le nombre d'employés nécessaires pour contrôler les lieux. L'accès à cette zone sera plus ou moins limité, selon le lieu de l'incident et les mesures prises pour résoudre le problème.

7. All staff, inmates and visitors should be accounted for when the emergency site is under control. The basic facts of the incident should be reconfirmed if time permits.

8. The following measures shall be initiated while the emergency site is being isolated:

- a) secure the institution, ensuring lockup of all non-involved inmates and control of keys;
- b) alert the remainder of the institution and reinforce any area believed to be under threat;
- c) assign an officer to the armouries to prepare and issue equipment;
- d) reinforce perimeter security; and
- e) initiate emergency notification and recall procedures.

9. The danger of miscalculating a response is greatest during this stage of containment, isolation and control, due to the pressure of the moment and the lack of readily available information. The officer in charge, the crisis manager and the on-scene controller must take all necessary positive action to control personnel, the use of firepower and the area surrounding the incident. All staff must understand that they must not act independently without specific direction from supervisory staff.

10. At this stage, events tend to happen very fast, and the Emergency Command Post may not be open yet. Once the necessary control has been established, however, the opening of the emergency command post must be considered. Using the post will allow supervisors to direct the remaining phases of the

7. Une fois ces mesures de contrôle mises en place, il faut s'assurer que tous les employés, détenus et visiteurs qui se trouvaient à l'intérieur de cette zone en sont sortis. Si le temps le permet, il faut obtenir confirmation des principaux faits reliés à l'incident.

8. Les mesures suivantes doivent être prises pendant qu'on isole le lieu de l'incident :

- a) accroître les mesures de sécurité dans l'établissement en ordonnant l'isolement cellulaire des détenus non impliqués et en exerçant un contrôle sur les clés;
- b) alerter les autres secteurs de l'établissement et renforcer les mesures de sécurité dans les secteurs plus exposés au danger;
- c) affecter au dépôt d'armes un agent qui sera chargé de préparer et de distribuer le matériel;
- d) renforcer la sécurité du périmètre;
- e) prévenir les employés qu'il y a une urgence et mettre en œuvre le plan de rappel.

9. C'est au moment où on prend des mesures pour circonscrire, isoler et contrôler le lieu de l'incident que le risque de commettre des erreurs est le plus élevé, à cause de la pression subie et de la difficulté d'obtenir de l'information. L'agent responsable, le responsable de l'intervention en cas d'urgence et le contrôleur sur place doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour contrôler le personnel, l'usage des armes à feu et la zone entourant le lieu de l'incident. Il est important que les employés comprennent qu'ils ne peuvent intervenir de leur propre chef et qu'ils doivent attendre des instructions précises du personnel de supervision.

10. À cette étape, les événements ont tendance à se précipiter et, dans certains cas, le poste de commandement en cas d'urgence n'est pas encore ouvert. Il faut envisager l'ouverture de ce poste une fois que le contrôle nécessaire a été mis en place. L'utilisation du poste de commandement permettra au personnel de supervision de diriger les opérations

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

incident without disturbance. This will depend on the complexity of the emergency and its estimated duration.

11. At this point, the crisis manager will probably have arrived at the institution to take command. He or she must be fully informed about the incident and all staff responding to the incident must be told that command has changed.

EVACUATION

12. All remaining uninvolved personnel should be ordered to leave a restricted zone, especially those in the greatest danger. Evacuees should be directed to a designated area for identification, interview or interrogation to obtain additional information concerning the incident.

13. Major evacuations for emergencies such as fires, bomb threats or earthquakes must follow predetermined routes leading to secure pre-arranged destinations. A group of staff to control inmate evacuation shall be identified during planning. Individual members will be notified of their selection. Inmates who are in protective custody or otherwise incompatible must be kept separate from the rest of the population.

INCIDENT RESOLUTION

14. Resolution will vary according to the emergency. If it is caused by inmates, resolution usually occurs through negotiation or use of force. Staff must be available to exercise either option at any time, but negotiation must always be the first option. Early contact with the perpetrators must always be attempted.

d'urgence sans être dérangé. La décision d'ouvrir le poste dépend de la complexité et de la durée prévue de la situation d'urgence.

11. À ce moment-là, le responsable de l'intervention en cas d'urgence sera probablement arrivé à l'établissement et il aura pris la situation en main. Il doit être mis au courant de tous les faits, et tous les membres du personnel qui participent à l'intervention doivent être informés que c'est lui qui assume désormais le commandement.

ÉVACUER LES LIEUX

12. Tous les autres membres du personnel qui ne participent pas à l'intervention devraient recevoir l'ordre de sortir de la zone d'accès restreint, surtout ceux qui sont le plus exposés au danger. Les personnes évacuées devraient être dirigées vers un endroit désigné et être invitées à s'identifier et à fournir des renseignements au sujet de l'incident.

13. Dans les situations d'urgence où il faut évacuer un grand nombre de personnes, par exemple en cas d'incendie, d'alerte à la bombe ou de tremblement de terre, l'évacuation doit se faire par des voies déterminées à l'avance, conduisant à des lieux sûrs aménagés à cette fin. Les employés chargés de contrôler l'évacuation des détenus doivent avoir été désignés à l'étape de la planification des mesures d'urgence, et avoir été avisés de ce choix. Les détenus en isolement protecteur ou isolés pour une autre raison doivent être séparés du reste de la population carcérale.

RÉSoudre LA SITUATION

14. Les moyens à prendre pour résoudre la situation dépendent de la nature des événements. Si des détenus sont à l'origine de la situation d'urgence, on aura probablement recours à la négociation ou à la force. Des employés doivent être disponibles en tout temps pour appliquer l'une ou l'autre de ces méthodes, mais la négociation doit toujours être la méthode privilégiée. Il

15. It may be appropriate to invoke the riot provisions contained in Section 68 of the *Criminal Code*. Section III, Chapter 1 "Use of Force, Reading the Riot Proclamation" contains the contingency measures for such action.

16. Indirect dialogue between the crisis manager and inmates must be managed by trained negotiators. The negotiators will convey the inmates' demands and the manager's response. They will also be alert for information or action that would help the crisis manager make decisions about the emergency. Negotiators have no authority to respond to demands. This is the sole responsibility of the crisis manager, who is governed by the Service policy of refusing to yield to demands that is set out in Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies" and Annex A of the Directive.

17. Force may be necessary when all other reasonable options have been exhausted and if an immediate danger to life or threat of an escape exists. When making the decision to use force, the crisis manager must consider the following factors:

- a) The probability that the action will be successful and cause only minor injury;
- b) an inmate with a record of mental instability or violence will be more likely to resort to violence if force is not used; and

faut toujours tenter d'entrer en contact le plus tôt possible avec les détenus à l'origine de l'incident.

15. Il peut s'avérer nécessaire d'invoquer les dispositions sur les émeutes énoncées à l'article 68 du *Code criminel du Canada*. Les mesures à prendre à cet égard sont exposées au chapitre 1 de la section III, sous l'intitulé «Recours à la force — Proclamation en cas d'émeute».

16. Les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les détenus doivent être dirigées par l'intermédiaire de négociateurs ayant reçu la formation nécessaire. Le rôle des négociateurs est de transmettre les exigences des détenus et les réponses du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Ils doivent aussi être à l'affût de tout renseignement ou fait qui pourrait aider le responsable de l'intervention en cas d'urgence à prendre des décisions. Les négociateurs n'ont pas le pouvoir de répondre aux demandes des détenus. Cette responsabilité relève uniquement du responsable de l'intervention en cas d'urgence, qui doit refuser de céder aux demandes des détenus, conformément à la politique du Service exposée dans la Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence», notamment à l'annexe A de cette directive.

17. Il peut s'avérer nécessaire de recourir à la force lorsque toutes les autres solutions acceptables ont été épuisées, si des vies sont en danger ou s'il y a risque d'évasion. Avant de décider de recourir à la force, le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit examiner les facteurs suivants :

- a) la probabilité que l'intervention par la force ait du succès et ne cause que des blessures légères;
- b) le fait qu'un détenu ayant des antécédents d'instabilité émotionnelle ou de violence sera plus susceptible d'avoir recours à la violence si on ne fait pas usage de la force;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) actions by an inmate during the emergency that indicate that he or she will resort to violence.

Commissioner's Directive 605, "Use of Force" shall be adhered to when force is deemed necessary.

RESTORATION OF NORMAL OPERATIONS

18. All staff should be accounted for and an inmate count conducted when the emergency is resolved. Staff should be advised that the crisis is over and should be notified of post-incident action. Staff reporting for duty should be briefed on what happened and how the emergency was resolved.

19. To a reasonable extent, inmates should be informed of the current situation, the plan to restore normal operations and the possible consequences. This will help minimize reactions to inaccurate information and inmates' speculation.

20. Inmates suspected of involvement in or responsibility for the incident shall be isolated from one another to prevent collaboration in the preparation of statements.

21. Staff will be debriefed to acquire information about the incident and to reduce their stress levels, as described in Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing." Stress reduction shall take priority.

22. During this phase, independent parties will monitor and observe institution activity, particularly in segregation areas where inmates suspected of

- c) le comportement du détenu durant la situation d'urgence indique qu'il a l'intention d'avoir recours à la violence.

Si on opte pour le recours à la force, il faut se conformer à la Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force».

RÉTABLIR LES ACTIVITÉS NORMALES

18. Lorsque la situation d'urgence a été résolue, il faut s'assurer qu'aucun membre du personnel ne manque et procéder au dénombrement des détenus. Il faut prévenir les employés que la situation a été résolue et les informer des mesures qui seront prises après l'incident. Les employés qui se présentent au travail doivent être informés de ce qui s'est passé et de la manière dont la situation a été résolue.

19. Il faut donner aux détenus une information suffisante sur la situation qui prévaut, sur les mesures qui seront prises pour rétablir les activités normales et sur les conséquences possibles des événements. Cette information devrait permettre de réduire le risque que les détenus réagissent défavorablement à cause de renseignements inexacts et de suppositions non fondées de leur part.

20. Il faut séparer les détenus soupçonnés d'être impliqués dans les événements ou d'en être responsables afin qu'ils ne puissent s'entendre sur le contenu de leurs déclarations.

21. Les employés recevront un compte rendu des événements afin d'obtenir des renseignements au sujet de l'incident et de réduire le niveau de stress chez ces employés. Voir à ce sujet le chapitre 8 de la section III, intitulé «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave». La réduction du stress doit être considérée comme étant prioritaire.

22. À cette étape, des observateurs indépendants surveilleront l'activité au sein de l'établissement, en particulier dans les aires d'isolement où se trouvent les

involvement in or responsibility for the incident are held. All staff members must understand that this is done to protect them from unfounded allegations.

CONCLUSION

23. These five phases will generally be present in most emergencies, and should be considered when planning for emergencies. They are set out above in outline form; more precise detail is available in specific sections of these guidelines.

détenus soupçonnés d'avoir participé aux événements ou d'en être responsables. Il est important que tous les membres du personnel comprennent que ces mesures ont pour but de les protéger contre des allégations sans fondement.

CONCLUSION

23. En général, les interventions d'urgence comportent ces cinq étapes. Il est donc important d'en tenir compte au moment de la planification des mesures d'urgence. Nous n'avons donné ci-avant qu'un aperçu de ces étapes. Des renseignements plus détaillés sur chacune de ces étapes sont fournis dans d'autres sections du guide.

CHAPTER 2.7

Post-Emergency

Action

CHAPITRE 2.7

Mesures à prendre

après la situation

d'urgence

POST-EMERGENCY ACTION

PURPOSE

1. This chapter outlines actions necessary to reestablish normal conditions following resolution of emergencies.

APPLICATION

2. Once emergencies have been overcome — the hostage released, the riot quelled, fire extinguished, public concern diminished — the tendency is to consider the emergency over. Although this may be true as far as the immediate risk of injury, death or adverse publicity is concerned, it has been shown that the stress and resentment developed during emergencies tend to persist. The long-term effects vary from moderate to serious. To minimize these long-term effects, emergency plans must include a post-emergency phase to be set in motion immediately. It must include a post-mortem process to analyze the emergency response and suggest changes in operational procedures if necessary.

RESPONSIBILITY

3. The officer in charge of the operational unit is responsible for developing a post-emergency plan. Because the institution or district may not have the necessary resources, the deputy commissioner of the region shall ensure that the unit has access to all necessary material and financial resources to implement the post-emergency phase.

MESURES À PRENDRE APRÈS LA SITUATION D'URGENCE

OBJET

1. Le présent chapitre indique les mesures à prendre pour rétablir des conditions normales lorsque la situation d'urgence a été résolue.

APPLICATION

2. Lorsqu'une situation d'urgence a été maîtrisée — les otages ont été libérés, l'émeute a été réprimée, l'incendie a été éteint ou les inquiétudes du public ont été apaisées — nous avons tendance à considérer que tout est rentré dans l'ordre. Même si cela peut être vrai dans le sens où les risques immédiats de blessures, de mort ou de publicité défavorable ne sont plus présents, il a été démontré que le stress et le ressentiment qui se sont développés durant la situation d'urgence tendent à persister. Les effets à long terme varient; ils peuvent être modérés ou très graves. Il est important, pour réduire ces effets au minimum, d'inclure dans les plans d'urgence des mesures à mettre en œuvre immédiatement après la situation d'urgence. Ces mesures devraient comprendre une analyse approfondie de l'intervention d'urgence et, s'il y a lieu, la modification des procédures opérationnelles.

RESPONSABILITÉ

3. L'agent responsable de l'unité opérationnelle est chargé d'établir le plan à mettre en œuvre après la situation d'urgence. Comme il se peut que l'établissement ou le district ne possède pas les ressources nécessaires à cette fin, le sous-commissaire régional doit veiller à ce que l'unité ait accès à des ressources matérielles et financières suffisantes pour mettre en œuvre ce plan.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

4. This plan shall include a Business Resumption Plan. As we become more dependent on electronic media, this plan will increasingly be based on Information Technology issues. Chapter 4 of the *Departmental Security Procedures Manual* deals exclusively with information technology security and will therefore be of assistance in Business Resumption Planning. A more detailed and comprehensive approach to Business Resumption Planning is presently under development.

5. The measures detailed below may not always be necessary. The regional deputy commissioners shall have discretion in their application unless otherwise indicated. However, all these measures shall be mandatory if any person has suffered death or serious injury in the emergency.

POST-EMERGENCY MEASURES

SPECIAL OBSERVERS

6. Special observer teams will monitor designated areas of the institution. These teams will comprise citizen advisory committee members or other credible members of the community. Areas where suspected perpetrators are segregated shall be specifically monitored. Staff should be aware of this observation and understand that its purpose is to guard against unfounded allegations and improper behaviour, which tend to arise in such circumstances.

4. Ce plan doit inclure un Plan de reprise des opérations. Comme nous devenons plus en plus dépendant des organes de communication électronique, ce plan sera basé sur des questions de technologie de l'information. Le chapitre 4 du Manuel des procédures de sécurité ministérielle traite exclusivement avec la sécurité de la technologie de l'information et sera utile pour le développement des plans de reprise des opérations. Une approche plus détaillée et compréhensive aux Plans de reprise des opérations est en développement.

5. Les mesures exposées ci-après ne sont pas toujours nécessaires. Leur application est laissée à la discrétion du sous-commissaire régional, à moins d'indications contraires. Cependant, si une personne a subi des blessures graves ou est décédée par suite des événements, l'application de ces mesures est obligatoire.

MESURES À PRENDRE APRÈS LA SITUATION D'URGENCE

OBSERVATEURS SPÉCIAUX

6. Des équipes spéciales d'observateurs surveilleront des secteurs désignés de l'établissement. Ces équipes seront composées de membres du comité consultatif de citoyens ou d'autres personnes de la collectivité qui sont dignes de foi. Les secteurs où les détenus soupçonnés d'être responsables de l'incident sont gardés en isolement feront l'objet d'une surveillance particulière. Les membres du personnel doivent être au courant de ces mesures et comprendre que le but visé est de les protéger contre les allégations sans fondement et les comportements condamnables qu'on peut souvent observer dans de telles circonstances.

RECORD SECURITY (MANDATORY)

7. All logs, records, tapes (audio and video) and any other documentation related to the incident must be secured. They will be turned over to a designated officer, normally the Institutional Preventive Security Officer. They will be treated as evidence and secured against destruction or alteration. Receipts will be issued to persons who submit this evidence.

PHYSICAL RESOURCE ASSISTANCE

8. Post-emergency recovery teams may be composed of staff within the region with expertise in major operational areas, such as personnel, security, case management, food services, health care services and material management. These teams shall support unit staff and help restore essential services because unit staff may need rest and recovery and critical incident stress debriefing, or be involved in the post-emergency investigation.

REPAIR PRIORITY

9. Any material damage shall be repaired promptly. All damage should be recorded. Areas essential to the continued security of the institution and the prevention of a similar incident should be given highest priority for repairs.

CRITICAL INCIDENT STRESS RESPONSE (MANDATORY)

10. A plan shall be implemented to deal with trauma experienced individually and collectively by staff, as outlined in Section III, Chapter 8 "Critical Incident

SÉCURITÉ DES DOCUMENTS (OBLIGATOIRE)

7. Tous les registres, enregistrements (audio et vidéo) et autres documents se rapportant à l'incident doivent être gardés en lieu sûr et remis à un agent désigné, en général l'agent de sécurité préventive de l'établissement. Ces documents doivent être considérés comme des éléments de preuve et protégés contre la destruction ou l'altération. Des récépissés seront remis aux personnes qui les présenteront.

SOUTIEN

8. Les équipes chargées du rétablissement des activités peuvent être composées d'employés de la région ayant de l'expérience dans les principaux secteurs opérationnels, comme la gestion du personnel, la sécurité, la gestion des cas, les services alimentaires, les services de santé et la gestion du matériel. Ces équipes devront apporter du soutien au personnel de l'unité et aider à rétablir les services essentiels. Les employés qui ont vécu une situation d'urgence ont parfois besoin de se reposer et de récupérer. Parfois, ils doivent aussi assister à une séance d'aide après un stress dû à un événement grave, ou collaborer à l'enquête qui a lieu normalement après une situation d'urgence.

RÉPARATIONS PRIORITAIRES

9. Il faut faire réparer le plus rapidement possible les biens matériels endommagés et consigner tous les dommages constatés. Il faut accorder la priorité aux réparations à effectuer dans les secteurs essentiels pour assurer la sécurité de l'établissement et prévenir les incidents de même nature.

SÉANCE D'AIDE APRÈS UN STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE (OBLIGATOIRE)

10. Il faut mettre en œuvre les mesures prévues pour réduire le stress causé par l'expérience traumatisante que les employés ont vécue individuellement ou

Stress Debriefing." Stress is not necessarily attributable to a single incident. It can build up over time, and subsequent incidents can trigger a related negative reaction.

STAFF RELOCATION

11. Staff directly involved in the incident may be relocated if it becomes necessary for any reason.

INMATE SEGREGATION

12. All inmates directly involved in the incident should be segregated from one another and from the general population to prevent them from colluding in their statements before the investigation is complete. Transferring these inmates out of the institution should be considered. The police and the Crown Attorney must be consulted to ensure their availability for court appearances and to ensure reasonable access to the inmates' own counsel.

NORMAL STAFFING

13. All unit staff should resume normal duties and shifts at the earliest opportunity. This will include increased staff in vulnerable areas, as determined by the head of the operational unit.

INSTITUTIONAL LOCKDOWN

14. The institution should be locked down for a minimum period time following serious incidents to allow tensions to dissipate. However, normal programs should resume at the earliest opportunity to ensure that inmates who were not involved in the emergency do not perceive the lockdown as punishment.

collectivement. Voir à ce sujet le chapitre 8 de la section III, intitulé «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave». Le stress n'est pas nécessairement attribuable à un seul événement. Il peut s'accumuler avec le temps et aboutir à une réaction négative déclenchée par des incidents subséquents.

RÉINSTALLATION DU PERSONNEL

11. Il peut s'avérer nécessaire, pour une raison ou une autre, de réinstaller des membres du personnel qui ont été directement mêlés aux événements.

ISOLEMENT DE DÉTENU

12. Tous les détenus directement impliqués dans l'incident doivent être séparés les uns des autres et du reste de la population carcérale jusqu'à ce que l'enquête soit terminée afin qu'ils n'aient pas la possibilité de s'entendre sur le contenu de leurs déclarations. Le transfèrement de ces détenus à l'extérieur de l'établissement devrait être envisagé. Il faut consulter la police et le procureur de la Couronne pour s'assurer de leur disponibilité au moment des audiences du tribunal et pour permettre aux détenus de consulter leur propre avocat.

RÉTABLISSEMENT DE L'EFFECTIF NORMAL

13. Tous les membres du personnel doivent reprendre leur travail et leur horaire habituels le plus tôt possible. Le responsable de l'unité opérationnelle affectera le personnel supplémentaire nécessaire dans les secteurs vulnérables.

FERMETURE DE L'ÉTABLISSEMENT

14. À la suite d'une situation d'urgence grave, la direction devrait ordonner la fermeture de l'établissement durant une période minimale, le temps que les tensions s'atténuent. Toutefois, les programmes offerts normalement devraient reprendre le plus tôt possible, de sorte que les détenus non impliqués dans

l'incident ne perçoivent pas la fermeture comme une forme de punition.

BRIEFING

15. Staff and inmates should be briefed on plans to resume normal institution or office operations. If there has been a hostage-taking or if a staff member has been killed or seriously injured, all staff in the institution will experience strong emotional reactions. They must be given the opportunity to release these emotions in a group session, as described in Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing". All senior management members should attend this session. More than one session should be held so that all employees on all shifts can attend. Sessions should be held as soon after the crisis as possible, and senior management must give the sessions high priority.

SEGREGATION AREAS

16. Access to segregation areas shall be controlled and logs maintained. Health care staff will have full access to segregation areas without exception, and their observations must be noted and acted upon immediately.

POST-MORTEMS

17. All participants at each level shall meet and assess their response and performance during the emergency objectively. If the emergency has been long or difficult or if major misunderstandings have arisen, the staffs of the crisis information centres and command posts should meet to clarify misgivings or misunderstandings. This must be an operational debriefing, completely separate from the CISD or emotional decompression sessions. Although these

INFORMATION À COMMUNIQUER

15. Il faut informer le personnel et les détenus du plan établi pour la reprise des activités normales de l'établissement ou du bureau. S'il y a eu prise d'otages, ou si un membre du personnel a été tué ou grièvement blessé, tous les membres du personnel seront bouleversés. Il faudra leur donner l'occasion de se libérer de leurs émotions au cours d'une séance de groupe; voir à ce sujet le chapitre 8 de la section III, intitulé «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave». Les cadres supérieurs devraient tous participer à cette séance. Plusieurs séances devraient avoir lieu, de sorte que les employés de tous les quarts de travail puissent y assister. Ces séances devraient se tenir aussitôt que possible après la situation d'urgence, et les cadres supérieurs devraient les considérer comme étant hautement prioritaires.

AIRES D'ISOLEMENT

16. Il faut contrôler l'accès aux aires d'isolement et tenir les registres appropriés. Les membres du personnel des services de santé doivent avoir un accès illimité à toutes les aires d'isolement, sans exception. Leurs observations doivent être consignées, et leurs recommandations devraient être appliquées dans les plus brefs délais.

AUTOPSIE DE L'INTERVENTION D'URGENCE

17. Tous les membres du personnel qui ont participé à l'intervention d'urgence doivent se rencontrer et évaluer avec objectivité le rôle qu'ils ont joué et leur performance durant la situation d'urgence. Si celle-ci a été longue ou difficile, ou s'il y a eu des malentendus importants, les personnes affectées aux centres d'information et aux postes de commandement en cas d'urgence devraient se réunir pour clarifier les malentendus ou dissiper les doutes. Cette rencontre doit

operational debriefings also help relieve long-term stress, their primary purpose is to determine how the plan has to be adjusted to deal with the next emergency more effectively. Also, in the case of long and difficult emergencies, the Crisis Manager may wish to consider the inclusion of all outside agencies (RCMP, local police, military, media) involved in the emergency in these post-mortems.

CONCLUSION

18. These post-emergency measures will ensure quick return to normal operations. They also have the following advantages:

- a) staff members who have suffered emotional trauma will have full opportunity for effective employment in the future;
- b) acts of retribution are less likely to occur;
- c) unfounded complaints of improper behaviour will be easier to reject or refute;
- d) it is more likely that unacceptable conditions will be eliminated; and
- e) the unit will be better prepared for the next emergency.

être une séance de compte rendu opérationnel et ne doit pas être intégrée aux séances d'aide après un stress dû à un événement grave ni aux séances de récupération. Bien que ces séances de compte rendu opérationnel soient utiles elles aussi pour réduire le stress à long terme, elles visent principalement à déterminer les améliorations à apporter au plan d'urgence pour accroître l'efficacité des opérations d'urgence à l'avenir. De plus, dans le cas de situations d'urgence longues et difficiles, le responsable de l'intervention en cas d'urgence pourrait inclure toutes les organisations externes qui furent impliquées dans l'urgence (GRC, police locale, les forces armées, média) lors des autopsies de l'intervention d'urgence.

CONCLUSION

18. Les mesures décrites ci-avant devraient permettre au personnel de reprendre rapidement les activités normales. Elles présentent aussi les avantages suivants:

- a) les membres du personnel ayant subi un traumatisme psychologique pourront continuer de remplir leurs fonctions efficacement dans l'avenir;
- b) il y a moins de risques que des actes de vengeance soient commis;
- c) les allégations non fondées faisant état d'un comportement incorrect seront plus faciles à rejeter ou à réfuter;
- d) il y a plus de chances que les conditions inacceptables soient éliminées;
- e) l'unité sera mieux préparée à faire face à la prochaine situation d'urgence.

CHAPTER 2.8 **Emergency Electrical**

Systems

CHAPITRE 2.8 **Systèmes électriques**

de secours

EMERGENCY ELECTRICAL SYSTEMS

GENERAL

1. Standards for emergency electrical systems are contained in Chapter E-8 of *CSC Technical Criteria*. General emergency requirements for institutional security levels in major categories (i.e., Total Standby, Partial Standby and No Standby) are also included.

2. Emergency power supply is provided by:

- a) diesel generators (for general requirements);
- b) continuously charged batteries able to supply power to critical security and life-safety signal systems for approximately two hours without a recharge; and
- c) back-up batteries on trickle charge.

FUEL

3. Storage facilities for diesel fuel for generators will vary among institutions. The new installation standard is a main underground storage tank that holds enough fuel to operate at full load continuously for at least two days.

4. Contingency plans must include a fuel replenishment program that requires maintaining fuel stocks of at least 75 percent capacity during normal institutional operations and 35 percent of full capacity when the institution is supported by emergency power.

SYSTÈMES ÉLECTRIQUES DE SECOURS

GÉNÉRALITÉS

1. Les normes relatives aux systèmes électriques de secours sont exposées dans le chapitre E-8 des *Critères techniques du SCC*. On y trouve aussi les exigences générales auxquelles il faut satisfaire durant une situation d'urgence, selon le niveau de sécurité de l'établissement (alimentation de secours totale, partielle ou nulle).

2. L'alimentation de secours provient des sources suivantes :

- a) les génératrices diesel (pour les besoins généraux);
- b) les batteries de transfert pouvant alimenter les systèmes de sécurité essentiels et les avertisseurs actionnés en cas de danger — ces batteries doivent pouvoir fonctionner deux heures sans être rechargées;
- c) les batteries de secours avec chargeur à régime lent.

COMBUSTIBLE

3. La capacité des réservoirs des génératrices diesel peut varier d'un établissement à l'autre. Selon la nouvelle norme d'installation, le principal réservoir souterrain doit pouvoir contenir suffisamment de combustible pour deux jours, à plein rendement.

4. Le plan d'urgence doit indiquer que la quantité de combustible dans les réservoirs ne doit jamais être inférieure à 75 p. 100 de la capacité des réservoirs en temps normal, et à 35 p. 100 lorsque l'établissement a recours à un système d'alimentation de secours durant une situation d'urgence.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

5. Demands for standby power must be reduced to conserve and extend the availability of emergency power. The contingency plan will therefore include a process for reducing standby power safely. This will reduce fuel consumption, which will be particularly important in institutions that are unable to achieve fuel replenishment standards.

TESTING

6. Emergency generators must be tested under at least 50% load once per week, in accordance with the *Canadian Standards Association Code* for such equipment. Back-up battery systems will be inspected once per quarter.

MAINTENANCE

7. Each emergency generator has its own testing and maintenance program. Institutional plans must ensure that testing and maintenance are carried out and recorded.

NON-INSTITUTIONAL ACCOMMODATION

8. In non-institutional units such as headquarters and parole offices, the officer in charge shall ensure that the primary accommodation has access to standby power or that an alternate accommodation with standby power is available at short notice.

5. Il faut réduire la consommation d'électricité provenant des systèmes d'alimentation de secours afin de faire durer le combustible le plus longtemps possible. Le plan d'urgence doit donc indiquer les procédures à suivre pour réduire l'utilisation du système d'alimentation de secours, sans que cela ne présente de danger. On pourra ainsi réduire la consommation de combustible, ce qui est d'autant plus important dans les établissements où les normes relatives au remplissage des réservoirs ne peuvent être respectées.

MISE À L'ESSAI

6. Le fonctionnement des génératrices de secours doit être vérifié une fois par semaine, à au moins 50 p. 100 de la capacité des appareils, conformément aux dispositions du *Code de l'Association canadienne de normalisation* applicables à ce type d'équipement. Les systèmes à batteries de secours doivent être inspectés tous les trimestres.

ENTRETIEN

7. Un calendrier d'essai et d'entretien est établi pour chaque génératrice de secours. Les plans de l'établissement doivent comprendre les indications nécessaires pour que ces fonctions soient exécutées et consignées.

INSTALLATIONS AUTRES QUE CELLES DES ÉTABLISSEMENTS

8. Dans les installations du Service autres que celles des établissements, comme les locaux de l'Administration centrale, des administrations régionales et des bureaux de libération conditionnelle, l'agent responsable doit s'assurer que l'installation principale dispose d'un système d'alimentation de secours ou qu'une installation dotée d'un tel système pourrait être mise à la disposition du bureau dans un bref délai.

CONCLUSION

9. Emergency electrical power is fundamental to continuity of operations. Contingency plans must provide for it to be available for as long as is consistent with safety and security in any emergency. This can be achieved only through effective planning and a well-monitored testing and maintenance program.

HEATING SYSTEMS

GENERAL

10. Heating, ventilating and air conditioning requirements are contained in B-M4 of *CSC Technical Criteria*. Heating systems in institutions use various fuels including:

- a) natural gas;
- b) oil; and
- c) combinations of fuels.

11. Contingency plans must cover the possibility that off-site fuel supplies will be affected even in institutions that use fuel that can be stored on-site, such as natural gas. Acquisition or ready availability of portable heaters shall be considered.

12. In areas where local fuel delivery is readily available, institutions shall normally store (at least) enough heating oil and other such fuel that can be kept on-site for seven days' operations at the time of year when heating demands are highest. In areas where

CONCLUSION

9. Les systèmes d'alimentation de secours sont fondamentaux pour assurer la continuité des activités. Le plan d'urgence doit prévoir des mesures qui permettront de maintenir le courant le plus longtemps possible, dans la mesure où la sécurité des installations ne s'en trouve pas menacée dans les situations d'urgence. Ce n'est que par une planification efficace et un programme d'essai et d'entretien rigoureusement observé qu'on pourra assurer l'alimentation dans les situations d'urgence.

INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE

GÉNÉRALITÉS

10. Les exigences relatives au chauffage, à la ventilation et au conditionnement de l'air sont exposées au chapitre B-M4 des *Critères techniques du SCC*. Les installations de chauffage des établissements utilisent différents types de combustibles, notamment :

- a) le gaz naturel;
- b) le mazout;
- c) d'autres combustibles.

11. Au moment de la planification des mesures d'urgence, il faut envisager la possibilité que les sources externes d'approvisionnement en combustible ne puissent répondre à la demande, même dans le cas où l'établissement dispose d'un réservoir sur place, comme un réservoir de gaz naturel. Il faut donc envisager l'acquisition d'appareils de chauffage portatifs ou prévoir des mesures pour se procurer rapidement ces appareils.

12. Dans les secteurs où le combustible peut être fourni rapidement, les établissements doivent normalement garder en réserve suffisamment de mazout ou autre combustible semblable pour être en mesure de poursuivre leurs activités durant sept jours au moins, au

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

local fuel delivery is not readily available, institutions shall store at least enough fuel for fourteen days' operations at the time of year when heating demands are highest.

13. Storage capacities may vary among institutions. The contingency planning process shall identify the fuels used and the periods that reserves will be needed to sustain the institution.

14. If it is possible to store fuel on-site, the contingency plan shall provide that the amount of fuel stored on-site shall not at any time be less than enough for 84 hours operation at the time of year when the continuous heating load is greatest.

15. To conserve fuel during emergencies, the contingency plan shall:

- a) identify areas of the institution that can be heated just enough to prevent damage by freezing and how to isolate those areas; and
- b) list other areas of the institution in order of the minimum amounts of heat they require.

16. Contingency planning must cover heating requirements to ensure smooth and rapid implementation when institutional resources are under stress.

cours de la période la plus froide de l'année. Dans les secteurs où le combustible ne peut être fourni rapidement, les établissements doivent garder en réserve suffisamment de combustible pour pouvoir poursuivre leurs activités durant 14 jours au moins, au cours de la période la plus froide de l'année.

13. La capacité de stockage du combustible varie d'un établissement à l'autre. Au moment de la planification des mesures d'urgence, il faut indiquer les combustibles utilisés et les périodes pour lesquelles il faudra prévoir des réserves suffisantes pour que l'établissement puisse poursuivre ses activités.

14. S'il y a un réservoir sur place, il faut préciser dans le plan d'urgence que la quantité de combustible à garder en réserve doit être suffisante, en tout temps, pour répondre aux besoins de l'établissement durant 84 heures au moins, au cours de la période la plus froide de l'année.

15. Il est important d'économiser le combustible durant les situations d'urgence. Le plan d'urgence doit donc indiquer :

- a) les secteurs de l'établissement qui peuvent être chauffés juste assez pour éviter les dommages causés par le gel, ainsi que les moyens à prendre pour bien isoler ces locaux;
- b) les autres secteurs de l'établissement, classés d'après les niveaux de température minimale requise.

16. Les mesures d'urgence prévues en ce qui concerne le chauffage doivent être décrites de façon que les employés en état de stress puissent les mettre en œuvre rapidement et sans trop de difficultés.

3.0 Supporting the Plan

• • •

Soutien offert pour la mise en oeuvre du plan

CHAPTER 3.1 • CHAPITRE 3.1

• Use of Force – Reading the Riot Proclamation

• Recours à la force – Proclamation en cas d'émeute

CHAPTER 3.2 • CHAPITRE 3.2

• Legal Issues: Control of Inmates During Emergencies

• Contrôle des détenus durant les situations d'urgence – Aspects juridiques

CHAPTER 3.3 • CHAPITRE 3.3

• Law Enforcement Agency with Primary Jurisdiction

• Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première

CHAPTER 3.4 • CHAPITRE 3.4

• The Role of the Royal Canadian Mounted Police

• Le rôle de la Gendarmerie royale du Canada

CHAPTER 3.5 • CHAPITRE 3.5

• Assistance from the Canadian Armed Force

• Aide apportée par les Forces armées canadiennes

CHAPTER 3.6 • CHAPITRE 3.6

• Emergency Preparedness Canada

• Protection civile Canada

CHAPTER 3.7 • CHAPITRE 3.7

• Government Emergency Book Measures

• Guide du gouvernement pour les situations d'urgence

CHAPTER 3.8 • CHAPITRE 3.8

• Critical Incident Stress Debriefing

• Séances d'aide après un stress dû à un événement grave

CHAPTER 3.9 • CHAPITRE 3.9

• Operation of N.H.Q. Crisis Information Centre

• Fonctionnement du Centre d'information en cas d'urgence de l'A.C.

CHAPTER 3.10 • CHAPITRE 3.10

• CSC Assistance to other Government Departments or Agencies

• Aide apporté par le SCC aux autres ministères ou organismes gouvernementaux

CHAPTER 3.11 • CHAPITRE 3.11

• Training

• Formation

CHAPTER 3.1

Use of Force -

Reading the

Riot Proclamation

CHAPITRE 3.1

Recours à la force -

Proclamation

en cas d'émeute

USE OF FORCE — READING THE RIOT PROCLAMATION

GENERAL

1. Commissioner's Directive 605, "Use of Force" stipulates that in circumstances in which property is being extensively damaged or death or grievous bodily harm is likely to result, sections 32, 33 and 63 to 69 of the *Criminal Code*, which cover riots, are applied. The crisis manager shall decide whether to apply the riot provisions.

2. The Riot Proclamation is found in Section 67 of the *Criminal Code*. Designated officers shall read this statement when they are convinced that 12 or more individuals are "unlawfully and riotously assembled together" and that "unlawful assembly has begun to disturb the peace tumultuously."

3. The advantages of reading the proclamation are:

- a) it opens the possibility of charging a person with the indictable offence of failing to peaceably disperse and leave the place where the proclamation is made; and
- b) Section 33 of the *Criminal Code* protects peace officers against civil and criminal proceedings arising from death or injury caused while trying to disperse or arrest resisting rioters. This protection is more encompassing than sections 25 and 32 of the *Criminal Code*.

RECOURS À LA FORCE — PROCLAMATION EN CAS D'ÉMEUTE

GÉNÉRALITÉS

1. Selon la Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force», les articles 32, 33 et 63 à 69 du *Code criminel du Canada* qui portent sur les émeutes s'appliquent dans les cas où des biens sont sérieusement endommagés, ou si la tournure des événements laisse présager que des personnes pourraient perdre la vie ou subir des blessures graves. Il appartient au responsable de l'intervention en cas d'urgence de décider s'il y a lieu d'appliquer les dispositions sur les émeutes.

2. La proclamation en cas d'émeute est énoncée à l'article 67 du *Code criminel du Canada*. Les agents désignés doivent lire cette déclaration lorsqu'ils sont convaincus que 12 personnes ou plus sont «réunies illégalement et d'une façon émeutière» et que cet «attroupement illégal a commencé à troubler la paix tumultueusement».

3. Cette proclamation présente les avantages suivants :

- a) elle donne la possibilité de porter des accusations criminelles contre les personnes qui refusent de se disperser et de s'éloigner paisiblement du lieu où la proclamation est faite;
- b) l'article 33 du *Code criminel du Canada* protège les agents de la paix contre toute procédure civile ou pénale qui pourrait être intentée contre eux à l'égard de tout décès ou de toute blessure qu'ils auraient causé en tentant de disperser ou d'arrêter des émeutiers offrant de la résistance. Cette protection est plus vaste que celle prévue aux articles 25 et 32 du *Code*.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

4. If the proclamation is read properly, in the words of Section 67, the Service can rely on the provisions of Sub-Section 33(2) of the *Criminal Code*. This section defends officers from action brought about in favour of persons killed or injured during the incident.

5. Crisis managers shall consider reading the proclamation in institutional incidents as soon as they conclude that riot conditions exist. These conditions, found in Section 67 of the *Criminal Code*, are:

- a) 12 or more persons are unlawfully and riotously assembled together; and
- b) a justice, magistrate, mayor, sheriff or a lawful deputy for any of these officials is satisfied that a riot is in progress.

6. Because the proclamation can be made only by the officials listed in 5b, and to ensure that it can be read as early as necessary, regions shall ensure that individuals who act as crisis managers are appointed Justices of the Peace.

7. In some provinces, it may not be possible to secure such an agreement. If this is the case, contingency plans shall list authorized officials and describe how to contact them. Contingency plans shall specify that these officials be briefed during the early stages of institutional disturbances, so they can make themselves available at short notice if the riot provisions of the *Criminal Code* must be invoked.

4. Si la proclamation est faite dans les formes et dans les termes de l'article 67, le Service peut s'appuyer sur les dispositions du paragraphe 33(2) du *Code criminel du Canada*. L'article 33 protège les agents contre toute procédure qui pourrait être intentée contre eux à l'égard de tout décès ou de toute blessure qu'ils auraient causé en tentant de s'acquitter de leurs obligations.

5. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit envisager de faire la proclamation dès qu'il conclut qu'une émeute est en cours. Selon l'article 67 du *Code criminel du Canada*, une émeute est en cours lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- a) 12 personnes ou plus sont réunies illégalement et d'une façon émeutière;
- b) un juge de paix, magistrat, maire ou shérif, ou l'adjoint légitime d'une de ces personnes, est convaincu qu'une émeute est en cours.

6. Étant donné que la proclamation ne peut être faite que par les officiels énumérés ci-dessus, et qu'elle devrait pouvoir être faite dès qu'elle est jugée nécessaire dans les circonstances, l'Administration régionale doit veiller à ce que les personnes désignées pour remplir les fonctions de responsable de l'intervention en cas d'urgence soient nommées juges de paix.

7. Dans certaines provinces, il n'est pas possible de procéder à cette nomination. Dans un tel cas, il faut indiquer dans le plan d'urgence le nom des personnes autorisées à faire la proclamation et la marche à suivre pour communiquer avec elles. Il faut y préciser que ces personnes doivent être informées des événements peu de temps après le début des troubles dans l'établissement, afin qu'elles puissent se rendre sur place dans un bref délai si les dispositions du *Code criminel du Canada* doivent être invoquées.

THE PROCLAMATION

8. The Riot Proclamation reads: "Her Majesty the Queen charges and commands all persons being assembled immediately to disperse and peaceably to depart to their habitations or to their lawful business on the pain of being guilty of an offence for which on conviction they may be sentenced to imprisonment for life. GOD SAVE THE QUEEN."

9. Section 68 of the *Criminal Code* states that all persons who do not peaceably disperse and depart from a place where the proclamation is read within 30 minutes after it is made, or do not depart within 30 minutes from a place where they have reasonable grounds to believe the proclamation would have been made if some person had not opposed, hindered or assaulted wilfully and with force a person who would have made it, are guilty of an indictable offence.

LA PROCLAMATION

8. La proclamation est libellée comme suit : «Sa Majesté la Reine enjoint et commande à tous ceux qui sont ici réunis de se disperser immédiatement et de retourner paisiblement à leurs demeures ou à leurs occupations légitimes, sous peine d'être coupables d'une infraction pour laquelle, sur déclaration de culpabilité, ils peuvent être condamnés à l'emprisonnement à perpétuité. DIEU SAUVE LA REINE.»

9. Aux termes de l'article 68 du *Code criminel du Canada*, sont coupables d'un acte criminel toutes les personnes qui ne se dispersent pas et ne s'éloignent pas paisiblement du lieu où la proclamation est faite, dans un délai de 30 minutes après qu'elle a été faite, ou qui ne quittent pas un lieu dans un délai de 30 minutes, lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que la proclamation y aurait été faite si quelqu'un n'avait pas, volontairement et avec violence, gêné, entravé ou attaqué la personne qui l'aurait faite.

CHAPTER 3.2

Legal Issues:

Control of Inmates

during Emergencies

CHAPITRE 3.2

Contrôle des détenus

durant les situations

d'urgence -

Aspects juridiques

Legal Issues: Control of Inmates during Emergencies
- Contrôle des détenus durant les situations d'urgence -
Aspects juridiques

LEGAL ISSUES: CONTROL OF INMATES DURING EMERGENCIES

INTRODUCTION

1. Two issues that must be weighed are the Correctional Service's responsibility for the security and safety of the public and its responsibility for inmates' health and freedom from unnecessary injury or death. This means that, at a given stage of major emergency, the Service shall consider releasing certain categories of inmates rather than continuing to hold them when they are almost certain to suffer physical injury or death. Some threats that could require this include:

- a) spills of dangerous cargo;
- b) floods;
- c) earthquakes;
- d) the release of dangerous fumes from adjacent chemical or petrochemical industries; and
- e) the use of nuclear, biological or chemical weapons in a war or terrorist attack.

RELEASING INMATES IN A MAJOR EMERGENCY

2. Institutional heads shall detain inmates until they are discharged from custody according to the law, or until they are transferred to a prison. When responding to any emergency, an operational unit must prevent inmates from escaping. Section 4 of the *Regulations Respecting Corrections and the Conditional Release and Detention of Offenders* states, "An institutional head is responsible, under the direction of the Commissioner, for:

CONTRÔLE DES DÉTENUÉS DURANT LES SITUATIONS D'URGENCE — ASPECTS JURIDIQUES

INTRODUCTION

1. Le Service correctionnel du Canada doit assurer la sécurité du public sans mettre en danger inutilement la santé et la vie des détenus. Aussi peut-il arriver, durant une situation d'urgence, qu'il doive envisager de libérer certaines catégories de détenus qui risqueraient, selon toute probabilité, de subir des blessures ou de perdre la vie s'ils étaient maintenus en incarcération. Ce problème peut se poser, notamment, dans les situations suivantes :

- a) un déversement de produits dangereux provenant d'un cargo;
- b) une inondation;
- c) un tremblement de terre;
- d) une émanation de vapeurs toxiques d'une usine de produits chimiques ou pétrochimiques située dans le voisinage;
- e) l'usage d'armes nucléaires, biologiques ou chimiques pendant une guerre ou une attaque terroriste.

LIBÉRATION DE DÉTENUÉS DANS UNE SITUATION D'URGENCE GRAVE

2. Les directeurs d'établissement doivent détenir les prisonniers jusqu'à ce que ces derniers puissent être libérés conformément à la loi, ou jusqu'à leur transfèrement dans un autre établissement correctionnel. Dans toute situation d'urgence, l'unité opérationnelle doit empêcher les détenus de s'évader. Selon l'article 4 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, «sous l'autorité du commissaire, le directeur du pénitencier est responsable de :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) the care, custody and control of all inmates in the penitentiary;
- b) the management, organization and security of the penitentiary; and
- c) the direction and work environment of staff members."

3. The mission statement states that the control exercised by the Service must be reasonable, safe, secure and humane. However, Legal Services holds the following viewpoint on the liability of institutional heads when institutions are evacuated in emergencies:

"As regards the specific decision the Warden may have to make whether to release an inmate even though security measures might not be entirely adequate or to let him stay in his cell even though it might be dangerous for the inmate's health or even life, I think once again the Warden will have to act as a reasonable man. An evaluation will have to be made of the risks involved in both alternatives, but surely, if by leaving the inmate in his cell the Warden knows or suspects seriously that the life of the inmate is in jeopardy, he should release him, albeit taking as much precaution in regards to security as is reasonably possible."

4. This legal opinion implies that in specific circumstances, the Correctional Service is justified in releasing an inmate from custody, even if no security measures can reasonably be taken. If an external emergency occurs, institutional heads shall do everything in their power to follow contingency plans and control the situation. If the emergency endangers inmates, the institutional head or designate shall evaluate the risks of releasing them from the institution against the risks involved in keeping them confined. If the emergency requires releasing inmates to protect their lives, the institutional head is morally obligated to release them even if no security measures can be taken.

- a) la prise en charge, la garde et la surveillance de tous les détenus du pénitencier;
- b) la gestion, l'organisation et la sécurité du pénitencier;
- c) la direction des agents et leur milieu de travail.»

3. L'énoncé de mission indique que le Service doit exercer un contrôle raisonnable, sûr et humain. Cependant, les Services juridiques ont émis l'opinion suivante relativement à la responsabilité des directeurs d'établissement en cas d'évacuation dans une situation d'urgence :

«En ce qui concerne la décision que doit prendre le directeur de l'établissement, c'est-à-dire libérer un détenu même si les mesures de sécurité ne sont pas entièrement satisfaisantes, ou le laisser dans sa cellule en sachant que sa santé ou même sa vie peuvent être en danger, je crois, ici encore, que le directeur doit faire preuve de jugement. Il doit évaluer les risques que comporte chacune des solutions, mais il est certain que s'il sait ou a de bonnes raisons de croire que la vie du détenu serait en danger si ce dernier demeurait dans sa cellule, il devrait le libérer en prenant le plus de précautions possible sur le plan de la sécurité.»

4. Cet avis juridique signifie que dans certaines circonstances, le Service correctionnel peut libérer un détenu, même s'il est impossible d'appliquer des mesures de sécurité raisonnables. Dans le cas d'une urgence extra-muros, le directeur de l'établissement doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour appliquer le plan d'urgence et maîtriser la situation. Si les détenus sont en danger, le directeur ou son remplaçant doit peser les risques reliés à leur mise en liberté par rapport aux risques reliés au fait de les laisser dans leur cellule. S'il est nécessaire de libérer les détenus pour protéger leur vie, le directeur de l'établissement a l'obligation morale de les libérer même si aucune mesure de sécurité ne peut être prise.

5. Although no specific provision compels an institutional head to release inmates in these circumstances, the law indicates that the custody of inmates must always be exercised reasonably and humanely. The law indicates also that this custody should never jeopardize inmates' lives unduly.

6. If an institutional head concludes that an emergency requires releasing inmates, he or she shall not be liable for any damages that result.

CONDITIONS AND CONSULTATION

7. In these circumstances, it must be understood that:

- a) the institutional head shall always request the advice and instructions, if possible, of the Commissioner of Corrections before deciding to release inmates from custody. If possible, the commissioner shall discuss different ways of dealing with the situation with Emergency Preparedness Canada (EPC).
- b) the emergency must be major and must jeopardize inmates' lives.
- c) the institutional head shall have no alternative to releasing the inmates (for example, transferring the inmates to another place of confinement is impossible).
- d) as much security as possible is used.
- e) inmates shall not be released without security measures only except a last resort.

8. This issue has been discussed with EPC and their legal counsel, who agreed with this opinion and provided additional observations and information:

5. Même si aucune disposition précise n'oblige les directeurs d'établissement à libérer les détenus en pareilles circonstances, la loi indique que la garde des détenus doit toujours être exercée d'une manière raisonnable et avec humanité. Elle indique également que cette garde ne doit jamais avoir pour effet de mettre la vie des détenus en danger outre mesure.

6. Si un directeur d'établissement juge qu'il est de son devoir de libérer les détenus dans une situation d'urgence donnée, il ne doit pas être tenu responsable des préjudices qui pourraient en résulter.

CONDITIONS ET CONSULTATION

7. Dans de telles circonstances, il faut tenir compte des points suivants :

- a) Avant de prendre la décision de libérer les détenus, le directeur de l'établissement doit toujours consulter le commissaire du service correctionnel, lorsqu'il lui est possible de le faire, et lui demander des instructions. S'il en a la possibilité, le commissaire discutera avec des représentants de Protection civile Canada des différents moyens de faire face à la situation.
- b) Il doit s'agir d'une situation d'urgence grave qui met en danger la vie des détenus.
- c) Le directeur de l'établissement n'a pas d'autre choix que de libérer les détenus (par exemple, leur transfèrement dans un autre lieu de détention est impossible).
- d) Toutes les mesures de sécurité possibles sont prises.
- e) Les détenus ne doivent pas être libérés sans que des mesures de sécurité soient prises, sauf en dernier ressort.

8. Le Service a discuté de la question avec des représentants de Protection civile Canada et leur conseiller juridique. Ce dernier, qui partage le point de vue exposé ci-après, a apporté les précisions suivantes:

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) There is nothing in the legislation on emergencies (i.e., the *Emergency Preparedness Act*, R.S.C. 1985, Chap. 6 (4th Supp.), the *Emergencies Act*, R.S.C. 1985, Chap. 22 (4th Supp.) and their regulations), that specifically covers this particular issue. However, it is a principle in common law that no one may act to endanger another person's life.
 - b) If an emergency is expected, the Governor in Council may make a Declaration of Public Welfare Emergency, according to Section 6 of the *Emergencies Act*. This declaration shall specify, in part, the special temporary measures that may be necessary for dealing with the emergency. More specifically, Section 8 of the Act provides that the Governor in Council shall make the necessary orders or regulations for evacuation and the establishment of emergency shelters. It should be noted that the *Emergencies Act* provides similarly for Public Order Emergencies, International Emergencies and War Emergencies. If the Governor in Council does make a Declaration of an Emergency Situation and has outlined the measures to be followed in response, the Service in general, and institutional heads in particular, shall respect and apply those measures.
 - c) If an emergency occurs unexpectedly, the above principles may apply. If possible, the institutional head shall obtain the commissioner's approval before releasing the inmates. If this is impossible, the institutional head shall act as a "reasonable person" would act in the same circumstances, remembering the various principles established and trying to respond calmly and progressively to the situation.
9. Releasing inmates from an institution without any security measures or without sufficient security
- a) Il n'y a rien dans la législation sur les mesures d'urgence (c'est-à-dire la *Loi sur la protection civile*, L.R.C. [1985], ch. 6 [4^e suppl.], la *Loi sur les mesures d'urgence*, L.R.C. [1985], ch. 22 [4^e suppl.] et les Règlements connexes) qui porte précisément sur cette question. Toutefois, selon un principe de la *common law*, personne n'a le droit d'agir de façon à mettre en danger la vie d'une autre personne.
 - b) Lorsqu'une situation d'urgence est prévue, le gouverneur en conseil peut faire une déclaration de sinistre, conformément à l'article 6 de la *Loi sur les mesures d'urgence*. Cette déclaration doit préciser, en partie, les mesures temporaires spéciales qui pourraient être nécessaires pour remédier à la situation d'urgence. L'article 8 de la Loi prévoit plus précisément que le gouverneur en conseil doit adopter les décrets ou les règlements nécessaires en vue de l'évacuation et de l'établissement d'abris d'urgence. Il faut noter que la *Loi sur les mesures d'urgence* prévoit des mesures semblables en cas d'état d'urgence, de crise internationale ou de guerre. Si le gouverneur en conseil déclare l'état d'urgence et énonce les mesures qui s'ensuivent, le Service et, en particulier, les directeurs d'établissement doivent respecter et appliquer ces mesures.
 - c) Si une situation d'urgence survient d'une manière imprévue, ces principes peuvent s'appliquer. Le directeur de l'établissement doit, dans la mesure du possible, obtenir l'approbation du commissaire avant de libérer les détenus. Si cela n'est pas possible, il doit agir comme une «personne raisonnable» agirait dans les circonstances, en s'inspirant des divers principes établis et en s'efforçant de rester calme et de résoudre la situation en procédant par étapes.
9. Il ne faut envisager la libération des détenus qu'en dernier ressort, lorsqu'aucune mesure de sécurité ne

measures shall be considered only as a last resort. The Service is responsible for considering all options for moving inmates to safer locations, such as another penitentiary or a prison.

SITUATIONS THAT DO NOT ENDANGER INMATES' LIVES

10. The first part of this chapter discussed controlling inmates when an emergency endangers their lives. Inmates may also be released temporarily in major emergencies in which they are not in jeopardy, but are able to render humanitarian assistance to the community if permitted to leave the institution.

11. May the Service legally allow capable inmates to leave an institution to do rescue work when the surrounding community has been devastated by, for example, an earthquake? More precisely:

- a) do the provisions for granting temporary absence permit the release of inmates to do rescue work in a major emergency; and
- b) may the normal process of presentation to the National Parole Board (NPB) for consideration for temporary absence without escort be waived for inmates who will do rescue work?

12. Sections 17 and 18 of the Act outline the conditions under which escorted temporary absences and work releases may be authorized. Sections 115, 116 and 117 stipulate the conditions for authorization of unescorted temporary absences (UTAs).

peut être appliquée ou que les mesures de sécurité possibles sont insuffisantes. Le Service doit examiner toutes les autres solutions possibles pour transférer les détenus dans un lieu sûr, comme un autre pénitencier ou une autre prison.

CAS OÙ LA VIE DES DÉTENUS N'EST PAS EN DANGER

10. Dans la première partie du chapitre, il était question du contrôle à exercer sur les détenus dans les situations d'urgence où leur vie est en danger. Il peut aussi arriver que le Service libère des détenus temporairement durant une situation d'urgence grave qui ne présente pas de danger pour eux, mais durant laquelle ils peuvent apporter une aide humanitaire à la collectivité.

11. La loi autorise-t-elle le Service à laisser sortir des détenus d'un établissement pour qu'ils puissent participer à des opérations de sauvetage dans la collectivité avoisinante, qui a été dévastée, par exemple, par un tremblement de terre? Plus précisément :

- a) Les dispositions sur les permissions de sortir permettent-elles au Service de libérer des détenus pour qu'ils puissent participer à des opérations de sauvetage durant une situation d'urgence grave?
- b) Peut-on passer outre aux procédures établies pour la présentation des cas à la Commission nationale des libérations conditionnelles lorsqu'on envisage d'accorder une permission de sortir sans surveillance à des détenus afin qu'ils participent à des opérations de sauvetage?

12. Les paragraphes 17 et 18 de la Loi énoncent les conditions sous lesquelles les permissions de sortir avec surveillance et les placements à l'extérieur peuvent être autorisés. Les paragraphes 115, 116 et 117 stipulent les motifs de l'octroi pour les permissions de sortir sans surveillance.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

13. Under section 116(4) of the Act, an inmate could be granted an unescorted temporary absence for purposes of community service in order to participate in a rescue operation. The Service's Mission Statement recognizes the need to encourage and help inmates become law-abiding citizens. One way to do that is by allowing inmates to help others.

14. Section 17 of the Act allows the institutional head, subject to section 747 of the *Criminal Code*, to grant an escorted temporary absence (ETA) for the purpose of community service:

- for up to 5 days; or
- for a period exceeding 5 days but not exceeding 15 days, subject to the approval of the Commissioner (the power of the Commissioner to approve may be exercised by the Deputy Commissioner pursuant to section 10(1) of the Regulations).

15. Section 107(e) of the Act stipulates that the NPB has exclusive jurisdiction and absolute discretion to grant unescorted temporary absences to inmates serving a sentence for: offences set out in Schedules I and II of the Act; life imprisonment imposed as a minimum punishment; and an indeterminate period. The Institutional Head is the granting authority in all other cases.

16. Inmates classified as maximum security are not eligible for unescorted temporary absences.

17. Institutional heads shall not allow absences if the normal adequate escort standard is unavailable.

18. In researching the issue of releasing inmates when their lives are not at risk, NPB provided the following comments:

13. En vertu du paragraphe 116(4) de la Loi, un détenu pourrait bénéficier d'une permission de sortir sans surveillance pour service à la collectivité afin de participer à une opération de sauvetage. L'énoncé de la Mission du Service reconnaît le besoin d'encourager et d'aider les détenus à devenir des citoyens respectueux des lois. L'une des meilleures façons d'atteindre cet objectif est de permettre aux détenus d'aider autrui.

14. En vertu de l'article 17 de la Loi, le directeur peut autoriser, sous réserve de l'article 747 du *Code criminel du Canada*, une permission de sortir avec surveillance pour service à la collectivité :

- d'une durée maximale de cinq jours; ou
- pour une période d'au moins cinq jours mais ne dépassant pas 15 jours, sous réserve de l'approbation du Commissaire (le pouvoir d'approbation du Commissaire peut être exercé par le sous-commissaire selon le paragraphe 10[1] du Règlement).

15. En vertu du paragraphe 107(e) de la Loi, la Commission nationale des libérations conditionnelles a toute compétence et latitude pour accorder des permissions de sortir sans surveillance aux détenus qui purgent une peine pour une infraction énoncée à l'annexe I ou II de la Loi, une peine d'emprisonnement à perpétuité infligée comme peine minimale, et une peine d'emprisonnement d'une durée indéterminée. Dans tous les autres cas, le directeur est l'autorité décisionnelle.

16. Les détenus faisant l'objet d'un niveau de sécurité maximal ne peuvent bénéficier d'une permission de sortir sans surveillance.

17. Les directeurs d'établissement ne doivent pas autoriser des permissions de sortir lorsque le nombre d'agents accompagnateurs disponibles est insuffisant pour que les normes établies puissent être respectées.

18. La Commission nationale des libérations conditionnelles a formulé les commentaires qui suivent

sur la mise en liberté des détenus dont la vie n'est pas en danger.

- a) The *Corrections and Conditional Release Act* delegates to institutional heads the authority to grant UTAs for all inmates classified at the medium and minimum security level. Thus the Service already has the discretion and ability to respond in emergencies, considering any risk presented by the inmates.
 - b) For inmates who are ineligible for UTA, their release on UTA would probably be regarded as premature because most short-sentence offenders who are ineligible for UTA are not well known in the institution and therefore pose greater risk if released unsupervised. Offenders to whom the Board has granted ETA but not UTA were obviously considered a risk when unsupervised. The Board would thus be reluctant to see those controls removed in any circumstances. Civil confusion offers inmates excellent opportunities to escape.
 - c) Institutional heads granting UTA without making presentations to the Board should consider that the inmates concerned would be serving sentences for serious offences. The Board would be reluctant to grant UTAs to such inmates.
- a) La *Loi sur les systèmes correctionnels et la mise en liberté sous condition* donne aux directeurs d'établissement le pouvoir d'accorder des permissions de sortir sans surveillance à tous les détenus faisant l'objet d'une sécurité moyenne ou minimale. Le Service a donc actuellement le droit d'user de son pouvoir discrétionnaire pour prendre des décisions de cette nature dans les situations d'urgence, en tenant compte des risques que présentent les détenus.
 - b) En ce qui concerne les détenus n'ayant pas droit à des permissions de sortir sans surveillance, la décision de leur accorder une telle permission dans une situation d'urgence serait probablement considérée comme étant prématurée, car la plupart des détenus condamnés à une peine de courte durée qui ne sont pas admissibles aux permissions de sortir sans surveillance ne sont pas encore bien connus dans l'établissement et, par conséquence, ils présenteraient un risque plus élevé s'ils sortaient sans surveillance. Les détenus à qui la Commission a accordé une permission de sortir avec surveillance mais non une permission de sortir sans surveillance sont nécessairement considérés comme présentant un risque lorsqu'ils ne font pas l'objet d'une surveillance. Par conséquent, la Commission est d'avis que ce moyen de contrôle ne devrait jamais être supprimé dans le cas de ces détenus. La confusion qui règne dans une collectivité en état d'urgence offre aux détenus d'excellentes occasions de s'évader.
 - c) Les directeurs d'établissement qui accordent une permission de sortir sans surveillance sans consulter la Commission ne doivent jamais oublier que les détenus en cause purgent une peine infligée pour une infraction

19. In institutions located where emergencies could occur in which "pool[s] of able-bodied individuals" could contribute substantially to public relief, contingency plans for rendering assistance could be developed. NPB would be interested in reviewing these plans. The institution could list inmate volunteers for such a pool. If inmates who require NPB approval for their absences volunteer, their names and relevant documentation could be submitted to for Board approval. The Board would consider whether each individual poses undue risk in these situations. If a natural disaster was expected, the Board would review such cases as promptly as possible, and its decisions could probably be rendered more quickly through the electronic message system.

CONCLUSION

20. Two situations have been considered here:

- a) emergencies in which inmates might suffer physical injury or death; and
- b) emergencies in which inmates are not themselves at risk of injury or death, but are able to render essential humanitarian assistance if allowed to work in the community.

21. In the first situation, the institutional head shall act as a "reasonable person," consulting when possible but finally making a reasonable and humane decision. In the second case, the institutional head shall use

grave. La Commission hésiterait à leur accorder une telle permission.

19. Dans les endroits où, en raison de la nature des situations d'urgence auxquelles la collectivité est exposée, il serait possible de faire appel à des détenus aptes au travail pouvant apporter une aide précieuse, les établissements pourraient établir des plans d'urgence portant sur ce genre d'aide. La Commission nationale des libérations conditionnelles serait intéressée à examiner ces plans. La direction de l'établissement pourrait dresser la liste des détenus ayant exprimé la volonté de faire partie d'une telle équipe. Si les détenus qui ont besoin de l'approbation de la Commission pour obtenir une permission de sortir se portent volontaires pour apporter une aide de ce genre, leur nom et les documents pertinents pourraient être soumis à l'approbation de la Commission. Celle-ci déciderait alors si le risque que présente chaque détenu est acceptable ou non dans les circonstances. Si une catastrophe naturelle était prévue, la Commission examinerait ces cas dans les plus brefs délais et elle pourrait sans doute communiquer ses décisions plus rapidement à l'aide du système de messagerie électronique.

CONCLUSION

20. Nous avons examiné deux genres de situations :

- a) les situations d'urgence durant lesquelles les détenus pourraient subir des blessures ou perdre la vie;
- b) les situations d'urgence qui ne présentent pas de danger de blessure ou de mort pour les détenus, mais durant lesquelles ces derniers pourraient apporter une aide humanitaire essentielle s'ils étaient autorisés à travailler dans la collectivité.

21. Dans le premier cas, le directeur de l'établissement doit agir comme une «personne raisonnable», c'est-à-dire consulter s'il en a la possibilité et prendre une décision prudente fondée sur des raisons humanitaires. Dans le second cas, il doit faire preuve de jugement en tenant

judgement within the constraints of the *Corrections and Conditional Release Act*.

22. Institutional heads shall ensure that an updated list is maintained of inmates they consider suitable for UTA within their authority. They shall also develop processes for consultation with NPB when inmates for whom they do not have authority to grant UTA might be able to render humanitarian assistance.

compte des limites que lui impose la *Loi sur les systèmes correctionnels et la mise en liberté sous condition*.

22. Les directeurs d'établissement doivent dresser une liste des détenus aptes à bénéficier d'une permission de sortir sans surveillance et à l'égard desquels ils sont autorisés à accorder une telle permission. Ils doivent aussi établir les procédures à suivre pour la consultation de la Commission nationale des libérations conditionnelles lorsque des détenus auxquels ils ne sont pas autorisés à accorder une permission de sortir sans surveillance pourraient apporter une aide humanitaire.

CHAPTER 3.3

Law Enforcement

Agency with

Primary Jurisdiction

CHAPITRE 3.3

Organisme

d'application de la

loi ayant la

responsabilité première

LAW ENFORCEMENT AGENCY WITH PRIMARY JURISDICTION

GENERAL

1. The police force that provides normal daily support within the municipality, district or other sub-division where the institution is located has primary jurisdiction. It may be a provincial police force, a municipal police force, the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), or a combination of those forces, depending on the geographical location of the unit.

2. Officers in charge of operational units shall identify the agency providing daily law enforcement support to their unit. This is particularly important in the community, because this agency is responsible for managing the active phase of crises, such as hostage-taking, fire, bomb threat or any other criminal act involving the parole office or its staff.

TASKS

3. These law enforcement agencies may perform the following tasks:

- a) controlling traffic and crowds outside an institution;
- b) conducting criminal investigations on emergencies, including debriefing staff, gathering evidence and laying criminal charges;
- c) conducting police intelligence activity and exchanging intelligence with Correctional Service personnel;

ORGANISME D'APPLICATION DE LA LOI AYANT LA RESPONSABILITÉ PREMIÈRE

GÉNÉRALITÉS

1. La responsabilité première quant à l'intervention d'urgence appartient au corps de police qui dessert normalement la municipalité, le district ou toute autre subdivision administrative où l'établissement est situé. Il peut s'agir d'un corps de police provinciale ou municipale, de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ou de plusieurs de ces corps de police, selon la situation géographique de l'établissement.

2. L'agent responsable de l'unité opérationnelle doit déterminer quel organisme est chargé d'apporter un soutien permanent à l'unité en matière d'application de la loi. Cela est particulièrement important dans la collectivité, où cet organisme sera appelé à gérer les étapes critiques des situations de crise, comme dans le cas d'une prise d'otages, d'un incendie, d'une alerte à la bombe ou de tout autre acte criminel touchant le bureau de libération conditionnelle ou son personnel.

FONCTIONS

3. Ces organismes d'application de la loi peuvent remplir les fonctions suivantes :

- a) diriger la circulation et maîtriser la foule à l'extérieur de l'établissement;
- b) mener des enquêtes criminelles, notamment interroger les membres du personnel, recueillir des preuves et porter des accusations criminelles;
- c) diriger la collecte de renseignements policiers et échanger des renseignements avec des employés du Service correctionnel;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) locating and notifying individuals who have an interest or bearing on the particular emergency;
- e) providing specialized tactical response personnel, such as trained snipers or canines, to help resolve the emergency;
- f) providing armed assistance when necessary; and
- g) managing the resolution of an ongoing criminal act, which is central to emergencies occurring in the community.

RELATIONSHIP

4. During an emergency, the law enforcement agency with primary jurisdiction generally acts in an advisory capacity only. The agency usually does not make decisions on the incident until the crisis manager asks the agency to perform a specific task related to resolving the emergency. These requests shall be specific, and the crisis manager shall retain overall control and management of the situation. The only exception is controlling a criminal act that is taking place in a community-based facility such as a parole office.

5. In some situations, such as labour management difficulties, the RCMP shall provide support to the institutions to maintain the continuity and operation of the institution. At the same time, it may be the agency with primary law enforcement jurisdiction with responsibility for criminal matters as well as the tasks outlined above. Managers must understand the different responsibilities of the two police responses. This is outlined in Section III, Chapter 4 "The Role of the Royal Canadian Mounted Police."

6. Working with the agency with primary jurisdiction shall be an ongoing activity. The agency shall be

- d) trouver les personnes qui ont un lien avec l'incident ou qui doivent en être informées, et les aviser en conséquence;
- e) fournir du personnel spécialisé dans les interventions tactiques, comme des tireurs d'élite et des maîtres-chiens, pour aider à résoudre la situation d'urgence;
- f) fournir une aide armée, s'il y a lieu;
- g) gérer les opérations destinées à contrer un acte criminel en cours, ce qui est capital dans une situation d'urgence qui survient dans la collectivité.

RESPONSABILITÉ

4. Durant une situation d'urgence, l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première fait généralement office de conseiller uniquement. Habituellement, il ne prend aucune décision concernant l'incident tant que le responsable de l'intervention en cas d'urgence ne lui a pas demandé de remplir des fonctions précises en vue de régler la situation. Ces demandes doivent être précises. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit assumer entièrement la direction des opérations et la gestion de la situation, la seule exception étant le cas où un acte criminel est commis dans un établissement communautaire, par exemple un bureau de libération conditionnelle.

5. Dans certaines situations, par exemple un conflit de travail, la GRC doit apporter de l'aide à l'établissement pour que les services puissent être assurés. Elle peut, en pareil cas, être l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première qui sera chargé des questions criminelles et des tâches énumérées ci-avant. Il est important que les cadres comprennent les différences entre les responsabilités des deux corps de police appelés à intervenir. Cette question est abordée au chapitre 4 de la section III, intitulé «Rôle de la Gendarmerie royale du Canada».

6. Le travail effectué en collaboration avec l'organisme ayant la responsabilité première constitue

familiar with Correctional Service members they are likely to deal with in an emergency, as well as the physical situation likely to be encountered in the facility.

une action continue. Les représentants de l'organisme devraient connaître les membres du Service avec qui ils auront probablement à travailler durant les situations d'urgence, et ils devraient avoir une bonne connaissance des lieux où ils procéderont aux opérations d'urgence.

**CHAPTER 3.4 The Role of the
Royal Canadian
Mounted Police**

**CHAPITRE 3.4 Le rôle de la
Gendarmerie royale
du Canada**

THE ROLE OF THE ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

GENERAL

1. The role of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) in contingency planning and emergency response at institutions falls into three categories:

- a) if the RCMP has primary responsibility for law enforcement, they shall be requested to provide the services of any law enforcement agency in this role, as described in Section III, Chapter 3 "Law Enforcement Agency with Primary Jurisdiction;"
- b) in emergencies arising from labour management disputes, the RCMP shall provide assistance whether or not they have the primary responsibility for law enforcement in the area; and
- c) when required, the RCMP shall provide technical support.

MEMORANDUM OF UNDERSTANDING

2. The Commissioners of the RCMP and the Correctional Service have entered into a Memorandum of Understanding (MOU) that outlines what assistance is to be provided and the terms and conditions to be respected when this assistance is provided. The text of the MOU is contained in paragraph 8 of this chapter.

REQUEST FOR RCMP ASSISTANCE

3. The deputy commissioner of the region shall ask the commanding officer of the appropriate RCMP division for RCMP assistance. When it is established that RCMP assistance is required, the crisis manager shall advise the RCMP detachment identified as the

RÔLE DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

GÉNÉRALITÉS

1. Les fonctions de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) dans le cadre de la planification des mesures d'urgence et des interventions d'urgence dans les établissements peuvent être réparties en trois catégories:

- a) si la GRC est l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première dans une situation donnée, elle fournit les services qu'offre normalement l'organisme ayant ce rôle — voir à ce sujet le chapitre 3 de la section III, intitulé «Organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première»;
- b) dans une situation d'urgence résultant d'un conflit de travail, la GRC fournit de l'aide même si elle n'est pas l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première dans le secteur;
- c) elle fournit un soutien technique, s'il y a lieu.

PROTOCOLE D'ENTENTE

2. Les commissaires de la GRC et du Service correctionnel ont conclu un protocole d'entente qui décrit l'aide devant être apportée, ainsi que les conditions à respecter lorsque cette aide est apportée. Le texte de ce protocole est présenté au paragraphe 8 du présent chapitre.

DEMANDE D'AIDE PRÉSENTÉE À LA GRC

3. Le sous-commissaire de la région doit présenter la demande d'aide au commandant de la division visée de la GRC. Lorsqu'il est établi qu'il est nécessaire de faire appel à la GRC, le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit aviser en conséquence le détachement de

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

first source of support. The crisis manager shall describe the incident and state the type of support required, and indicate that a formal request is forthcoming.

4. When RCMP assistance is requested, the Crisis Information Centre (CIC) at CSC National Headquarters shall be informed of the request and type of support sought. National Headquarters CIC shall usually advise the watch commander at RCMP Headquarters of the request so that both headquarters are aware of the matter.

5. The technical assistance primarily requested is communications interception, which can provide intelligence valuable to the crisis manager in resolving the emergency. Each RCMP division has this capability, and RCMP Headquarters has agreed to provide this technical support. This agreement is contained in Article 8 of the aforementioned MOU.

LIAISON AND REPORTS

6. Contingency and emergency response planning shall include discussions on the requirements for and process and principles of effective liaison with the RCMP during an emergency. The RCMP shall participate in emergency response exercises to ensure mutual understanding of expectations and obligations.

7. At the conclusion of any response involving the RCMP, the institution shall prepare a report on this assistance to be used in periodic review of the operational effectiveness of the MOU. The report shall be sent to the Director General, Institutional Operations Division at National Headquarters, through the Regional Headquarters concerned.

la GRC désigné comme première source de soutien. Il décrit l'incident, indique le genre de soutien nécessaire et précise qu'une demande officielle sera présentée.

4. Le Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) de l'Administration centrale du SCC doit être informé de cette demande, ainsi que de la nature de l'aide demandée. Le CISU de l'Administration centrale informe habituellement le chef de veille de la Direction générale de la GRC que la demande a été introduite, afin que les deux administrations centrales soient au courant de la situation.

5. La principale aide technique demandée est l'interception des communications, qui est un moyen pour le responsable de l'intervention en cas d'urgence d'obtenir des renseignements utiles à la résolution de la situation d'urgence. La Direction générale de la GRC a accepté de fournir cette aide technique, que toutes les divisions de la GRC sont en mesure de fournir. Voir à ce sujet l'article 8 du protocole d'entente susmentionné.

LIAISON ET RAPPORTS

6. Au moment de la planification des mesures et des interventions d'urgence, il faut discuter des exigences, des méthodes et des principes à respecter pour assurer une liaison efficace avec la GRC durant les situations d'urgence. En invitant des membres de la GRC à participer aux exercices d'intervention d'urgence, on s'assurera que chacune des parties à l'entente comprend bien les attentes et les obligations de l'autre.

7. Après une intervention d'urgence à laquelle la GRC a participé, la direction de l'établissement doit produire un rapport sur l'aide reçue de cet organisme; ce rapport servira à l'examen périodique de l'efficacité du protocole d'entente sur le plan opérationnel. Il devra être envoyé à la Directeur générale, Opérations dans les établissements de l'Administration centrale par l'intermédiaire de l'Administration régionale.

**MEMORANDUM OF UNDERSTANDING —
RCMP ASSISTANCE TO CSC**

8. This is the text of the Memorandum of Understanding (MOU) on RCMP assistance to CSC.

Article 1

This Memorandum of Understanding, entered into by the RCMP in accordance with section 18(d) of the *Royal Canadian Mounted Police Act* and section 24(a) of the *Royal Canadian Mounted Police Regulations*, applies to "Emergency Situations" as contemplated by Article 2 where the RCMP serves as the police of local jurisdiction, and Staff Work Stoppages in which the RCMP will provide assistance at CSC Penitentiaries as contemplated by Article 11.

Emergency Situations

Article 2

For the purpose of this Memorandum of Understanding, Emergency Situations include:

- a) major disturbances;
- b) unlawful assemblies;
- c) riots;
- d) hostage incidents;
- e) demonstrations;
- f) intrusion at institutions; or
- g) escapes.

Article 3

All measures taken by CSC or the RCMP to deal with emergency situations shall strive to:

- a) preserve human life;
- b) minimize the use of essential force; and
- c) protect the public.

**PROTOCOLE D'ENTENTE — AIDE OFFERTE
PAR LA GRC AU SCC**

8. Voici le texte du protocole d'entente portant sur l'aide offerte par la GRC au SCC.

Article 1

Le présent protocole d'entente conclu par la GRC aux termes du paragraphe 18(d) de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* et du paragraphe 24(a) du *Règlement sur la Gendarmerie royale du Canada* s'applique aux «situations d'urgence» mentionnées à l'article 2, dans lesquelles la GRC fait fonction de service de police local, ainsi qu'aux arrêts de travail nécessitant l'intervention de la GRC dans les pénitenciers, tel qu'il est mentionné à l'article 11.

Situations d'urgence

Article 2

Aux fins du présent protocole d'entente, on entend par situations d'urgence :

- a) des troubles graves;
- b) des attroupements séditieux;
- c) des émeutes;
- d) des prises d'otages;
- e) des manifestations;
- f) des introductions clandestines dans des établissements; ou
- g) des évasions.

Article 3

Toutes les mesures prises par le SCC ou la GRC pour faire face aux situations d'urgence doivent viser à :

- a) préserver la vie des personnes;
- b) minimiser le recours à la force; et
- c) protéger le public.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Article 4

The objective of any measures taken by CSC or the RCMP in dealing with emergency situations is to restore the institution to normal operation wherever possible without:

- a) causing serious injury or endangering life;
- b) compromising public safety or the security of the institution;
- c) precipitating further incidents; and
- d) permitting inmates involved in illegal acts to derive ultimate benefit from their action.

Article 5

Any official of CSC or the RCMP who is held hostage shall be considered under duress and any orders issued by such persons regardless of their rank or position of authority will not be binding.

Article 6

CSC shall immediately notify the police of local jurisdiction of the outbreak of any emergency situation and in the case of local RCMP jurisdiction, notify the detachment responsible for the area in which the emergency situation exists.

Article 7

When CSC requests RCMP presence at the institution the RCMP shall designate a commander who will proceed to the institution, liaise with CSC officials and familiarize himself with the situation.

Article 8

The CSC official in charge may request that the RCMP:

Article 4

Le but des mesures prises par le SCC ou la GRC est de rétablir, dans la mesure du possible, l'ordre dans l'établissement :

- a) sans causer de blessures graves ou mettre en danger la vie de quelqu'un;
- b) sans compromettre la sécurité du public ou de l'établissement;
- c) sans précipiter d'autres incidents; et
- d) sans permettre aux détenus ayant commis des actes illégaux de tirer profit de leurs actions.

Article 5

Les représentants du SCC ou de la GRC qui sont tenus en otage doivent être considérés comme étant sous la contrainte et tout ordre donné par ceux-ci, quel que soit leur grade ou leur poste, n'est pas exécutoire.

Article 6

Le SCC devra aviser immédiatement le service de police local d'une situation d'urgence et, dans le cas où c'est la GRC qui fait fonction de service de police local, le détachement desservant le territoire sur lequel l'incident s'est produit.

Article 7

Lorsque le SCC fait appel à la GRC, celle-ci doit désigner un responsable qui se rendra à l'établissement, établira des contacts avec la direction et examinera la situation.

Article 8

Le responsable de l'établissement peut demander à la GRC de :

- a) provide advice;
- b) provide technical support;
- c) provide custodial assistance; or
- d) take control of the emergency situation and direct the operation until order is restored and the emergency situation is resolved.

Article 9

CSC shall maintain direction and control over the operation unless the RCMP has been asked to take control of the emergency situation by the CSC official in charge.

Article 10

Following a request by CSC and acceptance by the RCMP to take control of the incident:

- a) the RCMP commander taking charge will:
 - i) be accountable to the RCMP for his actions and subject to direction and control by his superiors;
 - ii) determine what resources are required;
 - iii) implement his operational plan and take such steps as are necessary to restore order in the institution;
 - iv) cause such follow-up investigation of criminal acts and lay such criminal charges as may be appropriate; and
 - v) return control to CSC as soon as reasonably possible after order has been restored;
- b) CSC will provide such assistance as it is able to provide under the circumstances; and
- c) CSC personnel assigned to provide assistance will not take any action related to the

- a) donner des conseils;
- b) fournir un appui technique;
- c) fournir une aide en matière de garde; ou
- d) prendre en main la situation et diriger l'opération jusqu'à ce que l'ordre soit rétabli et que la situation d'urgence soit résolue.

Article 9

Le SCC assumera le contrôle de l'opération à moins que le responsable de l'établissement ne demande à la GRC de prendre en main la situation.

Article 10

Suite à la demande du SCC et à l'acceptation par la GRC d'assurer le contrôle de l'incident :

- a) le responsable désigné par la GRC devra :
 - i) répondre à celle-ci de ses actions et se conformer aux directives et au contrôle de ses supérieurs;
 - ii) déterminer quelles ressources sont requises;
 - iii) mettre en œuvre son plan opérationnel et prendre les mesures nécessaires pour rétablir l'ordre dans l'établissement;
 - iv) donner suite à l'enquête sur les actes criminels et porter des accusations criminelles convenables; et
 - v) rendre le contrôle au SCC le plus tôt possible, une fois l'ordre rétabli;
- b) le SCC s'efforcera de fournir l'aide qu'il est en mesure de fournir selon les circonstances; et
- c) le personnel du SCC chargé de prêter son aide ne prendra aucune mesure relativement à la situation d'urgence à moins d'avoir reçu

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

emergency situation except under the lawful order of the RCMP commander in charge.

Staff Work Stoppage

Article 11

If the RCMP custodial assistance is required in the event of a staff work stoppage, CSC shall alert the Commanding Officer of the RCMP Division in which the institution lies as early as possible of the potential problem. Formal requests for assistance will normally be made by the responsible Deputy Commissioner of CSC for the Region (or in his absence the Institutional Head) to the Commanding Officer of the RCMP responsible for the area.

Article 12

The RCMP will determine what level of police resources from the Force will be assigned to CSC to provide custodial assistance in a work stoppage.

Article 13

The RCMP will operate under the direction of the CSC institution head provided such direction flows through the RCMP commander on site to RCMP personnel on duty in the institution and such direction is not contrary to the law or policies of the RCMP.

Press Release

Article 14

CSC shall be responsible for all press releases during an emergency situation or staff work stoppage at the institution with the exception of press releases concerning the actions of the

un ordre légitime à cet effet du responsable désigné par la GRC.

Arrêts de travail

Article 11

En cas d'arrêt de travail, si on a besoin de l'aide de la GRC en matière de garde, le SCC informera le plus tôt possible le commandant de la division de la GRC desservant le territoire où se trouve l'établissement, des problèmes potentiels. Les demandes d'aide officielles seront généralement transmises par le sous-commissaire du SCC pour la région (ou en son absence, par le directeur de l'établissement) au commandant de la division de la GRC desservant le territoire.

Article 12

La GRC déterminera quelles ressources seront affectées au SCC en vue de fournir une aide en matière de garde.

Article 13

Le personnel de la GRC se soumettra aux directives du directeur de l'établissement à la condition qu'elles soient transmises par le responsable dépêché par la GRC sur les lieux et qu'elles n'aillent pas à l'encontre de la loi ou des politiques de la GRC.

Communiqués de presse

Article 14

Le SCC sera responsable de tous les communiqués de presse reliés à une situation d'urgence ou à un arrêt de travail à l'établissement, exception faite des communiqués de presse concernant les actions

RCMP in those situations. This does not preclude CSC from announcing the presence of the RCMP at the institution. Details of the role and actions of the RCMP shall only be released by the RCMP.

Audit and Evaluation

Article 15

Representatives of CSC and RCMP will meet periodically, but not less than annually, for the purpose of reviewing the operational effectiveness of this Memorandum of Understanding.

Termination

Article 16

Either party may terminate this Memorandum of Understanding by notice in writing of 30 days.

APPROVAL

9. This MOU was approved and signed on 7 March 1986 by R.H. Simmonds, Commissioner for the RCMP, and by Rhéal J. Leblanc, Commissioner for CSC, on 21 April 1986.

de la GRC dans ces situations. Cela n'empêche pas le SCC de faire état de la présence de membres de la GRC à l'établissement. Seule la GRC peut communiquer des détails sur son rôle et ses actions.

Vérification et évaluation

Article 15

Des représentants du SCC et de la GRC se rencontreront périodiquement, mais au moins une fois par année, en vue d'examiner l'efficacité du présent protocole d'entente sur le plan opérationnel.

Annulation

Article 16

L'une ou l'autre partie peut mettre un terme au présent protocole d'entente en faisant parvenir un préavis de 30 jours.

APPROBATION

9. Ce protocole d'entente a été approuvé et signé le 7 mars 1986 par R.H. Simmonds, Commissaire de la Gendarmerie royale du Canada et par Rhéal J. Leblanc, Commissaire du Service correctionnel du Canada, le 21 avril 1986.

**CHAPTER 3.5 Assistance from
the Canadian
Armed Forces**

**CHAPITRE 3.5 Aide apportée
par les Forces armées
canadiennes**

ASSISTANCE FROM THE CANADIAN ARMED FORCES

AUTHORITY

1. The authority for requesting support from the Canadian Armed Forces in emergencies is Order-in-Council PC 1975-131, the text of which can be found in paragraph 21 of this chapter. Except as cited below, only the Solicitor General of Canada may request military assistance under the Order. The Commissioner of Corrections will deal directly with the minister in arranging the request. The written format for a request for military assistance is outlined in paragraph 22 of this chapter.

2. Requests for military assistance shall be made only when it is obvious that the combined resources of the Correctional Service and the police force with primary jurisdiction or the RCMP are not adequate to deal with the emergency. Armed military assistance shall be requested only as a last resort.

TASKING

3. A military force deployed at an institution shall normally be tasked only with perimeter security on the institutional reserve. Military assistance authorized by the Order-in-Council does not include apprehending escaped inmates outside the reserve, which constitutes "Aid of the Civil Power." This shall be undertaken only at the request of the Attorney General of the province concerned.

4. Subject to the normal constraints of availability, the Canadian Armed Forces shall provide assistance, other than armed assistance, according to the policy in the Department of National Defence manual *Provision of*

AIDE APPORTÉE PAR LES FORCES ARMÉES CANADIENNES

AUTORITÉ

1. Le décret C.P. 1975-131, dont le texte est présenté au paragraphe 21 du présent chapitre, autorise le SCC à demander de l'aide aux Forces armées canadiennes dans les situations d'urgence. Sauf dans les cas mentionnés ci-avant, seul le Solliciteur général peut demander une aide militaire en vertu de ce décret. Le commissaire aux services correctionnels doit s'adresser directement au ministre pour la présentation de sa demande. Le libellé de la demande d'aide militaire est présenté au paragraphe 22.

2. Les demandes d'aide militaire ne doivent être faites que lorsqu'il est évident que les ressources conjuguées du Service correctionnel et du service de police ayant la responsabilité première ou de la GRC sont insuffisantes pour faire face à une situation d'urgence. L'assistance armée ne doit être demandée qu'en dernier ressort.

TÂCHES

3. Les militaires déployés sur les lieux devraient être uniquement chargés d'assurer la sécurité du périmètre sur la réserve de l'établissement. L'aide militaire autorisée par le décret ne comprend pas l'arrestation des détenus évadés à l'extérieur de la réserve, ce qui constitue «l'aide au pouvoir civil». Cette action devrait être entreprise uniquement à la demande du procureur général de la province visée.

4. Les Forces armées canadiennes fourniront une aide autre qu'une aide armée, selon les ressources disponibles, conformément à la politique énoncée dans le manuel du ministère de la Défense nationale intitulé

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Services to Non-Defence Agencies. (The NDID number of this publication is B-GS-055-000/AG-001.)

5. The Canadian Armed Forces have concluded that perimeter security means providing sentries to guard the outer enclosure of an institution, not performing tasks inside the institution that are the responsibility of the Service and the police. Soldiers may be requested to mount towers, patrol the walls of the institution, and secure a perimeter outside the walls. If part of the institution is sealed off, Service authorities may request soldiers to secure a perimeter around that inside area. If possible, these tasks shall be specified in the original request.

INTERNAL CONTROL TASKS

6. In special cases, soldiers will be requested to perform duties that are usually done by institutional staff or the police. These duties may involve confronting inmates and using weapons or other force for other than perimeter security. The military force commander shall take such action only if institutional authorities have no practical means of resolving the situation and action must be taken immediately to save or protect human life.

7. Should military assistance beyond that described in the original request be required, the institutional head shall inform the military force commander and, if time permits, the military force commander shall refer the request to the Canadian Armed Forces regional headquarters (RHQ) for National Defence Headquarters (NDHQ) authorization. RHQ will forward the request to the National Defence Operations Centre (NDOC) at NDHQ. NDOC, in turn, will seek the authority of the Chief of the Defence Staff. NDHQ shall then obtain the

Prestation de services aux organismes hors du MDN (numéro IDDN : B-GS-055-000/AG-001).

5. Les Forces armées canadiennes ont établi que la fonction «assurer la sécurité du périmètre» signifie fournir des sentinelles chargées de garder l'enceinte extérieure d'un établissement, et non exécuter des tâches à l'intérieur de l'établissement qui incombent au Service et à la police. Les soldats peuvent être appelés à monter la garde dans les tours, à patrouiller le long des murs entourant l'établissement et à assurer la sécurité d'un périmètre à l'extérieur des murs. Si une partie de l'établissement est condamnée, les autorités du Service peuvent demander aux soldats d'assurer la sécurité d'un périmètre autour de ce secteur, à l'intérieur de l'établissement. Dans la mesure du possible, il faut préciser ces tâches dans la demande initiale.

TÂCHES RELATIVES AU CONTRÔLE INTERNE

6. Il peut arriver, dans certaines situations, que les soldats soient appelés à exécuter des tâches confiées normalement au personnel de l'établissement ou à la police. Dans l'exercice de ces fonctions, ils peuvent être amenés à affronter des détenus ou à faire usage de la force ou de leurs armes pour une fonction non reliée à la sécurité du périmètre. Le commandant du détachement militaire ne doit ordonner ces mesures que si les autorités de l'établissement n'ont pas d'autre moyen pratique de régler le conflit, et que de telles mesures doivent être prises sans délai pour sauver ou protéger des vies humaines.

7. Si le directeur de l'établissement a besoin d'une aide militaire plus importante que celle indiquée dans la demande initiale, il doit en informer le commandant du détachement militaire; ce dernier, s'il en a le temps, doit soumettre la demande au Quartier général régional (QGR) des Forces armées canadiennes pour obtenir l'autorisation du Quartier général de la Défense nationale (QGDN). Le QGR transmettra la demande au Centre des opérations de la Défense nationale qui, à son tour, demandera une autorisation au Chef d'état-

approval of the Solicitor General before replying through the same chain of command.

8. When such a request is made of NDHQ, similar information shall be relayed immediately to the Crisis Information Centre (CIC) at CSC National Headquarters so the Solicitor General may be appropriately advised.

EQUIPMENT LOANS

9. Canadian Armed Forces policy stipulates that major weapons and equipment lent to the Correctional Service for suppressing, preventing or resolving actual or potential disturbances shall be used by personnel under Canadian Armed Forces command. Major weapons and equipment shall be lent following requests made in accordance with the Order-in-Council mentioned above.

RESPONSE TIME CONSIDERATIONS

10. Because of the pattern of Canadian Armed Forces deployment across Canada and demands of the continuous military training schedule, contingency plans shall take into account how long it will take to obtain military assistance. Plans must allow at least 12 hours plus travel time between the institution and the designated unit's location.

11. In the planning process, Service regions and institutions shall contact the Canadian Armed Forces regional headquarters that will control authorized military assistance. The locations of military regional headquarters are as follows:

- a) Atlantic Region: FMO Halifax, NS (902) 427-6355 B3K 2X0
- b) Eastern Region: St. Hubert, Quebec (514) 443-7966 J3Y 5T5

major de la Défense. Le QGDN devra ensuite obtenir l'approbation du Solliciteur général avant de transmettre sa réponse par la même chaîne de commandement.

8. Lorsqu'une telle demande est présentée au QGDN, il faut en informer immédiatement le Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) de l'Administration centrale du SCC afin que le Solliciteur général soit avisé en conséquence.

PRÊT D'ÉQUIPEMENT

9. Selon la politique des Forces armées canadiennes, seul le personnel sous le commandement des Forces armées canadiennes peut utiliser les armes principales et l'équipement prêtés au Service correctionnel pour la répression ou la prévention de troubles réels ou potentiels. Ces armes et cet équipement seront prêtés à la suite d'une demande faite conformément au décret mentionné précédemment.

DÉLAIS D'INTERVENTION

10. En raison du déploiement des effectifs des Forces armées canadiennes à travers le Canada et des exigences liées au calendrier de formation permanente des militaires, il faut tenir compte, dans l'établissement des plans d'urgence, des délais prévus pour l'obtention d'une aide militaire. Il faut compter au moins 12 heures, plus le temps nécessaire à l'unité désignée pour se rendre à l'établissement.

11. Au moment de la planification des mesures d'urgence, les bureaux régionaux et les établissements doivent communiquer avec le Quartier général régional des Forces armées canadiennes chargé d'exercer un contrôle sur l'aide militaire autorisée. Les quartiers généraux régionaux sont situés aux endroits suivants :

- a) région de l'Atlantique : FMO Halifax (N.-É.), (902) 427-6355, B3K 2X0
- b) région de l'Est : Saint-Hubert (Québec), (514) 443-7966, J3Y 5T5

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) Land Force Central Area: CFB Toronto (416) 635-4332 North York, Ontario M3K 1Y6
- d) Prairie Region: CFB Edmonton (403) 457-6007/6008
- e) Pacific Region: FMO Victoria, BC (604) 380-2656 VOS 1B0

12. Staff from military regional headquarters and members of the units likely to be assigned to the task will reconnoitre institutions during normal liaison. Staff shall cooperate fully, providing site and floor plans as required. Soldiers and Service employees alike have found this reconnaissance valuable for familiarizing them with the site and improving their informal understanding of both parties' expectations.

REQUEST PROCEDURE

13. The Canadian Armed Forces shall be called in only as a last resort; military assistance, therefore, shall be requested only at a national level. To implement the requisition process effectively, the Service shall coordinate information through the CIC at National Headquarters. The CIC does not make decisions, but serves merely to gather information for the commissioner to use in deciding whether to approach the Solicitor General. To avoid major embarrassment and misunderstanding, all staff shall understand the need for and adhere to this method of transmitting information.

PRELIMINARY ADVISORY

14. When it becomes apparent that military assistance will have to be requested, the deputy commissioner of the region shall have the military region commander or senior staff officer advised. Similar information shall also be conveyed to CSC NHQ. This ensures that

- c) Secteur du Centre de la Force terrestre : BFC de Toronto, (416) 635-4332, North York (Ontario) M3K 1Y6
- d) région des Prairies : BFC d'Edmonton, (403) 457-6007/6008
- e) région du Pacifique : FMO de Victoria (C.-B.), (604) 380-2656, VOS 1B0

12. Dans le cadre des activités normales de liaison, les militaires des quartiers généraux régionaux et les membres des unités à qui la mission sera probablement confiée feront des exercices de reconnaissance dans les établissements. Les employés doivent apporter leur entière collaboration, notamment en fournissant les plans des lieux et les plans d'étage nécessaires. Tant les soldats que les employés du Service sont d'avis que ce type de reconnaissance est un moyen très utile de se familiariser avec les lieux et de mieux comprendre les attentes de l'autre groupe.

MARCHE À SUIVRE POUR DEMANDER L'AIDE DES FORCES ARMÉES

13. Ce n'est qu'en dernier ressort qu'on doit faire appel aux Forces armées canadiennes. Par conséquent, les demandes d'aide militaire ne peuvent se faire qu'à l'échelle nationale. Pour assurer l'efficacité du processus, le Service doit coordonner l'information par l'intermédiaire du CISU de l'Administration centrale. Le CISU ne prend pas de décisions; son rôle consiste simplement à recueillir des renseignements sur lesquels le commissaire se basera pour décider s'il y a lieu de s'adresser au Solliciteur général. Tous les membres du personnel doivent comprendre qu'il est nécessaire de suivre cette méthode de transmission de l'information, qui permettra d'éviter de graves malentendus.

CONSULTATION PRÉLIMINAIRE

14. Lorsqu'il devient évident qu'il faut demander de l'aide militaire, le sous-commissaire de la région doit faire en sorte que le commandant des forces militaires de la région ou un officier supérieur d'état-major en soit avisé. Cette information doit aussi être transmise au

discussions are conducted at National Defence Headquarters and the Solicitor General — National Security Coordination Centre to provide the best advice on alerting the Canadian Armed Forces to any extent.

ASSISTANCE REQUIRED

15. When the crisis manager considers support from the Canadian Armed Forces necessary, he or she shall notify the military region commander as specified in institutional contingency plans through CSC regional headquarters. The crisis manager shall advise the CSC region that a formal request is forthcoming.

16. The deputy commissioner of the region or designate shall then advise the CIC at CSC NHQ that armed support or other assistance is required from the Canadian Armed Forces. Upon receiving this information, either the person in charge of the CIC or the Director General, Institutional Operations, shall immediately seek the authority of the Solicitor General to make a verbal request for military support through the commissioner or the person acting for the commissioner.

17. When this authorization is obtained, the CIC at CSC NHQ shall advise the National Defence Operations Centre (NDOC) at National Defence Headquarters (NDHQ) by telephone. This telephone advice shall be followed by formal confirmation signed by the Solicitor General. Confirmation of action taken shall then be relayed to the CIC at the CSC region concerned and to the crisis manager at the institution involved.

CISU de l'Administration centrale. La question pourra ainsi faire l'objet de discussions au Quartier général de la Défense nationale et au Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général, qui donneront leur avis sur la nécessité de faire appel aux Forces armées canadiennes.

AIDE NÉCESSAIRE

15. Lorsque le responsable de l'intervention en cas d'urgence juge nécessaire de faire appel aux Forces armées canadiennes, il doit en aviser le commandant des forces militaires de la région, comme il est indiqué dans les plans d'urgence de l'établissement, par l'intermédiaire de l'Administration régionale du SCC. Il doit informer les responsables régionaux du SCC qu'une demande officielle sera présentée.

16. Le sous-commissaire régional ou son remplaçant doit aviser le CISU de l'Administration centrale qu'une assistance armée ou une autre forme d'aide militaire est nécessaire. Lorsque cette information est reçue, le responsable du CISU ou le directeur général des Opérations dans les établissements doit immédiatement demander au Solliciteur général l'autorisation nécessaire pour qu'une demande verbale d'aide militaire puisse être faite par l'entremise du commissaire ou de la personne agissant en son nom.

17. Une fois cette autorisation obtenue, le CISU de l'Administration centrale doit en aviser, par téléphone, le Centre des opérations de la Défense nationale du Quartier général de la défense nationale. Cet avis donné par téléphone doit être suivi d'une confirmation écrite officielle signée par le Solliciteur général. Il faut ensuite faire savoir au CISU de la région visée et au responsable de l'intervention en cas d'urgence de l'établissement que cette confirmation a été faite.

OPERATIONAL COMMAND AND CONTROL

18. When deployed to an institution, the military force comes under the operational control of the military region commander. The military force commander shall be given adequate accommodation and communications to permit him or her to work effectively. These arrangements shall be established during the reconnaissance phase outlined above.

19. While at the institution, the military force is under the command and control of the Chief of the Defence Staff through the military chain of command. The military force commander is in direct command at the site and shall not relinquish this command to any other authority or official.

20. Under Article 22.01 of Queen's Regulations and Orders published under the *National Defence Act*, when rendering assistance to the Correctional Service, officers and non-commissioned members of the Canadian Armed Forces have the powers and responsibilities of peace officers, as defined in the *Criminal Code of Canada*.

ORDER IN COUNCIL P.C. 1975-131

21. The text of Order-in-Council P.C. 1975-131 is as follows:

His excellency the Governor General in Council on the recommendation of the Minister of National Defence and the Solicitor General, is pleased hereby to revoke Order in Council P.C. 2304 of 1st June, 1948, and to make the following directions in substitution therefor:

a) For the purposes of these directions,

COMMANDEMENT ET CONTRÔLE OPÉRATIONNELS

18. Lorsque les militaires sont déployés à l'établissement, c'est le commandant des forces militaires de la région qui assure le contrôle opérationnel. Il faut mettre à la disposition de ce dernier les installations et le matériel de communication nécessaires pour qu'il puisse accomplir son travail efficacement. Ces dispositions doivent être prises à l'étape de la reconnaissance, dont il a été question précédemment.

19. Une fois que les militaires sont arrivés à l'établissement, c'est le chef d'état-major de la défense qui assume le commandement et le contrôle, suivant la chaîne de commandement militaire. Le commandant des forces militaires exerce un commandement direct sur les lieux et il ne peut abandonner ce commandement à un autre officier ou responsable.

20. Aux termes de l'article 22.01 des *Ordonnances et Règlements royaux* publiés en vertu de la *Loi sur la défense nationale*, lorsqu'ils viennent en aide au Service correctionnel, les officiers et les militaires du rang des Forces armées canadiennes ont les pouvoirs et les responsabilités dévolus aux agents de la paix, selon la définition qu'en donne le *Code criminel du Canada*.

DÉCRET C.P. 1975-131

21. Voici le texte du décret C.P. 1975-131 :

Sur avis conforme du ministre de la Défense nationale et du Solliciteur général, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de révoquer par les présentes le décret C.P. 2304, du 1^{er} juin 1948, et d'y substituer ce qui suit :

a) Aux fins des présentes directives :

- "Solicitor General" means the Solicitor General of Canada, and "Commissioner" means the Commissioner of Penitentiaries.
- b) The Solicitor General or the Commissioner may, in accordance with these directions, request the Chief of the Defence Staff to dispatch to a federal penitentiary a military force for the purpose of aiding in suppressing, preventing or otherwise dealing with a disturbance which occurs, or is likely to occur, and which is beyond the powers of the penitentiary staff to suppress or prevent.
- c) The request from the Solicitor General or Commissioner may be made orally or by telegram or in writing, but if made orally or by telegram shall, with all convenient speed, be confirmed in writing.
- d) Upon receipt of a request from the Solicitor General or the Commissioner, the Chief of the Defence Staff shall cause to be dispatched to the penitentiary, a military force of the Canadian Armed Forces, composed of officers and men of the Regular Force or, with their consent, of the Reserve Force or of both forces. The Chief of the Defence Staff or such officer as he may designate shall determine the strength, composition, arms and equipment of the military force to be dispatched, and any subsequent alterations thereto, having regard to the circumstances of the case and the military exigencies which prevail at the time.
- e) The officers and men of the Canadian Armed Forces present at a penitentiary pursuant to these directions shall act as a military body under the command and control of their military superiors.
- «Solliciteur général» désigne le Solliciteur général du Canada; «Commissaire» désigne le Commissaire des pénitenciers.
- b) Le Solliciteur général ou le Commissaire peut, conformément aux présentes directives, demander au Chef de l'état-major de la Défense d'envoyer un détachement militaire dans un pénitencier fédéral dans le but d'aider à mater, à prévenir ou à régler de quelque autre manière les troubles qui s'y sont produits ou risquent de s'y produire lorsque le personnel dudit pénitencier n'est pas lui-même en mesure de mater ou de prévenir ces troubles.
- c) Le Solliciteur général ou le Commissaire peut présenter la demande d'intervention militaire oralement, par télégramme ou par écrit, mais, s'il se prévaut de l'une des deux premières possibilités, il doit la confirmer par écrit dans les plus brefs délais.
- d) Dès réception d'une demande en ce sens émanant du Solliciteur général ou du Commissaire, le Chef de l'état-major de la Défense doit prendre les mesures voulues pour que soit envoyé sur les lieux un détachement d'intervention composé soit d'officiers et de soldats des forces régulières, soit, s'ils y consentent, de troupes de la réserve, soit encore du personnel de ces deux forces. C'est au Chef de l'état-major de la Défense ou, le cas échéant, à l'officier que celui-ci y aura dûment habilité, qu'il appartient de décider de la composition du détachement, du nombre d'hommes, de l'armement et de l'équipement qui lui seront affectés ainsi que de toutes les modifications que pourraient ultérieurement justifier les circonstances ou les impératifs militaires de la situation.
- e) Les officiers et soldats des Forces canadiennes envoyés dans un pénitencier en vertu des présentes directives y interviennent à titre d'unité militaire et restent sous le

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- f) The officer in command of the military force so present at a penitentiary shall under the general direction of the Director of the penitentiary or other officer in charge of the penitentiary, order his officers and men:
- i) to provide perimeter security at a penitentiary so as to prevent unlawful entrance or exit of persons to and from the penitentiary,
 - ii) to discharge the duties normally discharged by the penitentiary staff or police officers or take whatever other action is reasonably necessary, including direct confrontation with penitentiary inmates or the use of weapons or other force, when penitentiary officials have no practicable means of dealing with a situation that requires immediate action to save or protect human life.
 - iii) If time permits, the officer in command of the military force at a penitentiary shall seek authorization from the Chief of the Defence Staff before complying with any request for military assistance other than the provision of perimeter security, and such authorization shall only be given by the Chief of the Defence Staff with the concurrence of the Solicitor General or the Commissioner. If the authorization or the concurrence is given orally or by telegram, it shall with all convenient speed be confirmed in writing.
- commandement et le contrôle de leurs supérieurs militaires.
- f) Le commandant d'un détachement militaire chargé d'intervenir dans un pénitencier doit, sous la direction générale du directeur du pénitencier ou d'un autre responsable du pénitencier, commander à ses officiers et soldats :
- i) d'assurer la sécurité du périmètre du pénitencier de telle sorte que personne ne puisse s'y introduire ou en sortir illicitement,
 - ii) de remplir les fonctions ordinairement remplies par le personnel du pénitencier ou les agents de police et d'exécuter toute autre action jugée raisonnablement nécessaire, y compris d'affronter directement les détenus et de faire usage de la force ou de leurs armes lorsque les autorités pénitentiaires ne disposent d'aucun moyen pratique d'intervention dans une situation exigeant que des mesures immédiates soient prises pour sauver ou protéger des vies humaines.
 - iii) Le commandant du détachement militaire chargé d'intervenir dans un pénitencier est tenu, s'il en a le temps, de demander l'autorisation du Chef de l'état-major de la Défense avant de donner suite aux demandes d'aide militaire dépassant la simple garantie de la sécurité du périmètre. Cette autorisation ne peut être donnée par le Chef de l'état-major de la Défense qu'avec l'accord du Solliciteur général ou du Commissaire, et si l'un de ces avals est signifié oralement ou par télégramme, il doit être confirmé par écrit dans les plus brefs délais.

**REQUEST FOR ASSISTANCE FROM THE
CANADIAN ARMED FORCES**

22. The following is the format for making a formal request for assistance from the Canadian Armed Forces.

**DEMANDE D'AIDE PRÉSENTÉE AUX
FORCES ARMÉES CANADIENNES**

22. Les demandes d'aide officielles présentées aux Forces armées canadiennes doivent être libellées comme suit.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Minister of National Defence
National Defence Headquarters
101 Colonel By Drive
OTTAWA, Ontario
K1A 0K2

Dear Colleague:

**Request for Canadian Armed Forces Assistance to the Correctional Service of Canada
Pursuant to Order-in-Council P.C. 1975-131**

This letter requests that you provide armed assistance to The Correctional Service of Canada as follows.

It is understood that Canadian Armed Forces personnel so assigned will remain under the command of the Chief of the Defence Staff or an officer appointed by him. Their employment will be subject to any and all conditions and constraints specified in the subject Order-in-Council or by the Chief of the Defence staff.

Should any modification of the described assistance be required I will ensure that an appropriate request is forwarded for your concurrence.

Canadian Armed Forces personnel will be released from penitentiary security duties as soon as control of the situation has been regained by the correctional staff and/or law enforcement officers.

It is further undertaken to effect payment by Ministry of the Solicitor General of Canada to the Department of National Defence for the above services in accordance with current Treasury Board Provision of Services Regulations.

Sincerely,

Solicitor General

Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2

OBJET : Demande du Service correctionnel du Canada visant à obtenir l'aide des Forces armées canadiennes conformément au décret C.P. 1975-131

Monsieur le Ministre,

Je vous demande, par la présente, de fournir au Service correctionnel du Canada l'assistance armée décrite ci-dessous.

Il est entendu que les militaires désignés demeureront sous le commandement du Chef d'état-major de la Défense, ou d'un officier nommé par ce dernier. Leurs services seront assujettis aux conditions et restrictions précisées dans le décret susmentionné, ou à celles imposées par le Chef d'état-major de la Défense.

Si l'aide décrite ci-dessus devait être modifiée, je ferai en sorte qu'une demande en bonne et due forme soit soumise à votre approbation.

Le personnel des Forces armées canadiennes sera déchargé de ses fonctions à l'égard de la sécurité du pénitencier aussitôt que le personnel du Service correctionnel ou les responsables de l'application de la loi auront repris la situation en main.

Il est entendu également que le ministère du Solliciteur général paiera au ministère de la Défense nationale le montant fixé pour les services susmentionnés, conformément au règlement applicable du Conseil du Trésor en matière de prestation de services.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus cordiaux.

Le Solliciteur général,

CHAPTER 3.6

Emergency

Preparedness

Canada

CHAPITRE 3.6

Protection civile

Canada

EMERGENCY PREPAREDNESS CANADA

INTRODUCTION

1. Emergency Preparedness Canada (EPC) was established under the provisions of the *Emergency Preparedness Act*, R.S.C. 1985, Chapter 6.

2. Its purpose is to promote civil preparedness in Canada for all types of emergencies, including war and other armed conflict, by encouraging and coordinating the development and implementation of civil emergency plans among government institutions in cooperation with provincial governments, foreign governments and international organizations.

FUNCTIONS

3. The functions of EPC are:

- a) developing policies and programs for achieving an appropriate state of national civil preparedness for emergencies;
- b) providing education and training related to civil preparedness for emergencies;
- c) analysing and evaluating civil preparedness for emergencies and conducting related research; and
- d) coordinating and supporting the development and testing of civil emergency plans by government institutions.

MINISTERIAL RESPONSIBILITY

4. Every Minister is responsible for:

PROTECTION CIVILE CANADA

INTRODUCTION

1. Protection civile Canada (PCC) a été constituée en vertu de la *Loi sur la protection civile*, L.R.C. (1985), chapitre 6.

2. Protection civile Canada a pour rôle de favoriser la protection civile du Canada dans toutes les situations d'urgence possibles, notamment les guerres et autres conflits armés, en coordonnant et en encourageant l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'intervention civils par les organismes gouvernementaux en collaboration avec les gouvernements provinciaux, les gouvernements étrangers et les organisations internationales.

FONCTIONS

3. Les fonctions de PCC sont les suivantes :

- a) élaborer les politiques et les programmes nécessaires pour assurer une protection civile suffisante dans l'ensemble du pays dans les situations d'urgence;
- b) fournir une formation et des services pédagogiques en matière de protection civile;
- c) analyser et évaluer la protection civile pouvant être assurée dans les situations d'urgence et mener des recherches dans ce domaine;
- d) coordonner et appuyer l'élaboration et la mise à l'essai des plans d'intervention civils des organismes gouvernementaux.

RESPONSABILITÉ MINISTÉRIELLE

4. Tous les ministres ont les responsabilités suivantes :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) identifying the civil emergency contingencies within or related to the Minister's area of accountability;
- b) developing a civil emergency plan for such contingencies; and
- c) conducting training and exercises for these plans.

The Correctional Service is obligated to conduct contingency planning, training and exercising.

EMERGENCY PREPAREDNESS CANADA OPERATIONS

5. The two functions of EPC that concern the Service are:

- a) providing training and education; and
- b) providing planning advice and assistance.

TRAINING AND EDUCATION

6. EPC operates the Canadian Emergency Preparedness College at Arnprior, Ontario. The college sponsors several courses and seminars. Two of primary concern to the Correctional Service are:

- a) Plans and Operations; and
- b) Exercise Design.

7. These training courses are free to Service employees. Regional Headquarters coordinates selection and nomination of candidates through National Headquarters to ensure that the capability for contingency planning and emergency response coordination is maintained at each major operational unit. Each year, the Director General, Institutional

- a) déterminer les risques de situation de crise qui relèvent du champ de responsabilité du ministre ou qui y sont reliés;
- b) établir un plan d'intervention civil pour faire face à ces situations;
- c) veiller à ce que la formation nécessaire soit donnée et à ce que les exercices appropriés soient effectués à l'égard de ces plans.

Le Service correctionnel est tenu de planifier les mesures d'urgence, de prodiguer la formation nécessaire et de voir à ce que les exercices appropriés soient effectués.

OPÉRATIONS DE PROTECTION CIVILE CANADA

5. Les deux fonctions de PCC qui concernent le Service sont :

- a) la formation et les services pédagogiques;
- b) les conseils et l'aide en matière de planification.

FORMATION ET SERVICES PÉDAGOGIQUES

6. Protection civile Canada a un collège situé à Arnprior (Ontario), connu sous le nom de Collège de la Protection civile Canada. Ce collège offre plusieurs cours et séminaires, dont deux présentent un intérêt particulier pour le Service correctionnel :

- a) Plans et opérations;
- b) Conception des exercices.

7. Ces cours sont offerts gratuitement aux employés du Service. L'Administration régionale coordonne la sélection et la désignation de candidats par le biais de l'Administration centrale, de façon que chaque unité opérationnelle importante soit en mesure de faire face à ses obligations au chapitre de la planification des mesures d'urgence et de la coordination des opérations d'urgence. Chaque année, le directeur général des

Operations circulates information about course content and availability.

8. The college also sponsors at least one theme seminar per year. At least one person shall represent the Correctional Service at each theme seminar.

PLANNING ADVICE

9. EPC has a National Headquarters in Ottawa and is represented in each provincial capital. Operational units shall consult EPC field representatives during the threat and risk analysis phase of contingency planning. These representatives are involved in identifying threats in non-correctional fields. This consultation will ensure that Service employees fully appreciate possible emergencies in a given area.

10. A major plan for catastrophic earthquakes in British Columbia has been developed and is of particular interest. Institutions in the Pacific Region must consult EPC when examining preparations to deal with earthquakes of a catastrophic or lesser magnitude.

11. EPC produces the following publications on emergency preparedness:

- a) *Bomb Threat Manual;*
- b) *Civil Emergency Planning Guide;*
- c) *Guide to the Preservation of Essential Records;* and
- d) *Procedures for the Coordination of Crisis Management Operations.*

Opérations dans les établissements fait circuler des documents d'information sur le contenu des cours et les modalités d'inscription.

8. De plus, le Collège organise chaque année un séminaire portant sur un thème précis. Au moins une personne doit représenter le Service correctionnel à ces séminaires.

CONSEILS EN MATIÈRE DE PLANIFICATION

9. Protection civile Canada a une administration centrale à Ottawa et des bureaux dans chacune des capitales provinciales. Au cours de la planification des mesures d'urgence, plus précisément à l'étape de l'évaluation de la menace et du risque, les unités opérationnelles doivent consulter les représentants de PCC de leur région. Ces représentants participent à l'analyse des menaces non reliées au secteur correctionnel. Cette consultation a pour but d'aider les employés du Service à évaluer toutes les situations d'urgence possibles dans une région donnée.

10. En Colombie-Britannique, on a élaboré un plan d'urgence en cas de tremblement de terre de forte intensité, qui présente un intérêt particulier. Les établissements de la région du Pacifique doivent consulter Protection civile Canada lorsqu'ils élaborent des plans en vue de pouvoir faire face à des tremblements de terre de forte intensité ou de magnitude moins grande.

11. Protection civile Canada a produit les publications suivantes sur la planification d'urgence :

- a) *Manuel sur les alertes à la bombe;*
- b) *Guide de planification civile d'urgence;*
- c) *Guide de la conservation des dossiers essentiels;*
- d) *Procédures pour la coordination des mesures d'urgence en cas de crise.*

NATIONAL HEADQUARTERS

12. If, in a major emergency, the "reasonable person" principle requires consideration of releasing inmates, complete details shall be given to the Crisis Information Centre at CSC NHQ as quickly as possible. This will facilitate the commissioner's consultation with the executive director of EPC to determine if the contemplated measures are absolutely necessary and no other course is possible.

ADMINISTRATION CENTRALE

12. Si, dans une situation d'urgence grave, le critère de «personne raisonnable» exige qu'on envisage de libérer les détenus, il faut faire part de tous les détails au Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale du SCC le plus rapidement possible et donner tous les détails utiles. Le commissaire pourra ainsi consulter l'administrateur général de PCC pour déterminer si les mesures envisagées sont absolument nécessaires, et s'il n'existe aucune autre solution possible.

CHAPTER 3.7

Government

Emergency Book

Measures

CHAPITRE 3.7

Guide

du gouvernement

pour les situations

d'urgence

GOVERNMENT EMERGENCY BOOK MEASURES

PURPOSE

1. This chapter addresses the responsibilities of the Correctional Service for liaison and cooperation in planning for emergencies, as outlined in the *Emergency Preparedness Act* 1988. This Act states that each department is responsible for contingency planning. The Service will operate according to chapter 10 of this section "Correctional Service of Canada Assistance in Emergencies to other Government Departments or Agencies."

2. This chapter will be completed, in keeping with the revised Government Emergency Book (which will be unclassified), when the new Government Emergency Book is issued later in 1994.

GUIDE DU GOUVERNEMENT POUR LES SITUATIONS D'URGENCE

OBJET

1. Le présent chapitre porte sur les responsabilités du Service correctionnel en ce qui concerne la coopération en matière de planification des mesures d'urgence et la liaison à assurer à cette fin, conformément à la *Loi sur la protection civile* (1988). Selon cette Loi, chaque ministère a une responsabilité en matière de planification d'urgence. L'approche adoptée par le Service dans ce domaine est exposée au chapitre 10 de la présente section, intitulé «Aide apportée par le SCC en cas d'urgence aux autres ministères ou organismes gouvernementaux».

2. Le présent chapitre sera complété, en accord avec le Guide du gouvernement pour les situations d'urgence (qui ne sera pas classifié), lorsque le nouveau Guide du gouvernement pour les situations d'urgence sera publié plus tard en 1994.

CHAPTER 3.8

Critical Incident

Stress Debriefing

CHAPITRE 3.8

Séances d'aide

après un stress dû à

un événement grave

CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING

GENERAL

1. Critical stress is not related solely to a particular critical incident or emergency. It may develop over a stressful period, building up until a critical incident raises it to an intolerable level. In this chapter, we shall refer to specific emergencies that could cause critical incident stress.

2. Emergencies impose an abnormally high level of stress on participants. The effects of this stress vary from person to person, depending on their ability to deal with stress and the amount of stress they may already have accumulated. Stress conditions are not always obvious, or even observable. It is essential, therefore, for the Service to support and help persons who have been involved in an emergency, particularly those who have experienced a critical incident.

GOALS

3. Critical Incident Stress Debriefing (CISD) teams:

- a) teach personnel to manage job-related stress;
- b) reduce the effects of distressing critical incidents on personnel exposed to them; and
- c) accelerate recovery from these events before harmful stress reactions damage the performance, careers and health of staff and their families.

SÉANCES D'AIDE APRÈS UN STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE

GÉNÉRALITÉS

1. Un état de stress important n'est pas nécessairement relié à une situation d'urgence ou à un événement grave particulier. Il peut s'accumuler au cours d'une période stressante et atteindre un niveau intolérable lorsqu'un événement grave se produit. Il est question, dans le présent chapitre, des situations d'urgence qui peuvent causer ce genre de stress.

2. Dans les situations d'urgence, le stress atteint un niveau anormalement élevé. Les effets de ce stress varient d'une personne à l'autre, selon la capacité de chacun d'y faire face et le stress accumulé au moment où la situation se produit. L'état de stress chez une personne n'est pas toujours évident ni même observable. Il est donc essentiel que le Service apporte un soutien et de l'aide aux personnes qui ont été les témoins d'une situation d'urgence, en particulier celles qui ont été mêlées à un événement grave.

OBJECTIFS

3. Les équipes d'aide après un stress dû à un événement grave :

- a) apprennent aux employés comment gérer le stress relié au travail;
- b) aident les employés ayant vécu des événements pénibles à réduire les effets du stress;
- c) aident ces employés à surmonter leur stress avant que celui-ci n'ait des effets nocifs sur leur rendement, leur carrière, leur santé et celle des membres de leur famille.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

4. To achieve these goals, the team shall have strong management support. The teams shall maintain the fundamental values of personnel confidentiality and trust.

5. The values of a Critical Incident Stress Debriefing (CISD) team are:

- a) providing staff with opportunities to express themselves and be assured that their reactions after an emergency are normal;
- b) providing staff with opportunities to learn from others and to use their own coping skills; and
- c) providing staff with opportunities to gain a greater understanding of critical incident stress.

6. This process is conducted by teams comprising mental health professionals, such as psychiatrists, psychologists, social workers and nurses, and peer support personnel, in accordance with recommendations by the American Critical Incident Stress Foundation.

CRITICAL INCIDENT

7. A critical incident is an event that is outside the usual range of human experience and has enough emotional power to overwhelm a person's ability to cope with its effects. If not dealt with effectively, it can inflict sufficient psychological trauma to cause post traumatic stress disorder. Some examples of such incidents are:

4. Pour que les équipes puissent atteindre ces objectifs, elles doivent avoir tout le soutien nécessaire de la direction. Elles doivent respecter deux valeurs fondamentales, soit la confidentialité et la confiance du personnel.

5. Elles s'efforcent de :

- a) donner aux participants des occasions de s'exprimer et les rassurent en leur faisant comprendre que les réactions qu'ils éprouvent à la suite de la situation d'urgence sont normales;
- b) donner aux participants la possibilité de s'enrichir de l'expérience des autres et d'utiliser leurs propres ressources pour faire face au problème;
- c) permettre aux participants de mieux comprendre le stress causé par un événement grave.

6. Ces équipes d'aide sont composées de professionnels de la santé mentale, tels que des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux et des infirmières, ainsi que d'employés qui sont en mesure d'apporter un soutien, conformément aux recommandations de l'American Critical Incident Stress Foundation.

ÉVÉNEMENT GRAVE

7. Un événement grave est un événement hors de l'ordinaire dont la charge émotionnelle est telle que la personne qui le vit peut difficilement faire face à ses conséquences. Si on ne prend pas des moyens efficaces pour combattre ce stress, l'événement en question peut causer un traumatisme psychologique pouvant entraîner le syndrome de stress post-traumatique. Les événements énumérés ci-après sont des exemples d'événements graves :

- a) receiving a serious threat of injury or death against themselves or their families because of Service employment;
- b) being physically attacked;
- c) witnessing another person, especially a colleague on duty, mutilated, dying or dead;
- d) remaining on duty in the area of an incident, such as b) and c) above, even if not directly involved;
- e) learning of the death of a colleague in the line of duty;
- f) learning of the suicide of a colleague;
- g) inflicting death or injury while using force in the line of duty;
- h) learning of a death or serious injury perceived to have been caused by a Service member, such as a death or serious injury, especially that of a child, involving a person granted conditional release as part of the case management process toward parole;
- i) learning of or being involved in prolonged, unsuccessful efforts to rescue a person in great danger, such as a hostage; and
- j) being involved in an incident that receives intense, especially negative, media coverage.

DEGREE OF EFFECT

8. The following is a list of persons who are likely to be affected by a critical incident (in order of probable degree):

- a) être la cible de menaces graves (de mort ou de blessures) à cause du poste qu'on occupe au sein du Service, ou entendre de telles menaces proférées contre un membre de sa famille;
- b) être victime d'une agression;
- c) assister à la mutilation, à l'agonie ou à la mort d'une personne, surtout s'il s'agit d'un collègue en service;
- d) être de service dans un secteur où un événement comme un de ceux mentionnés en b) et c) ci-avant s'est produit, même si on n'a pas été personnellement mêlé aux événements;
- e) apprendre qu'un collègue a perdu la vie dans l'exercice de ses fonctions;
- f) apprendre qu'un collègue s'est suicidé;
- g) infliger des blessures ou causer la mort d'une personne par le recours à la force dans l'exercice de ses fonctions;
- h) apprendre qu'une personne est morte ou a subi des blessures graves, surtout s'il s'agit d'un enfant, en raison, semble-t-il, d'une décision prise par un membre du Service, par exemple dans le cas où un détenu aurait bénéficié d'une mise en liberté sous condition dans le cadre du processus de gestion des cas;
- i) apprendre que les efforts soutenus déployés pour porter secours à une personne en danger, par exemple un otage, ont échoué, ou le fait d'avoir participé à une opération de cette nature;
- j) être mêlé à un événement dont les médias ont abondamment traité, surtout si la couverture était défavorable.

PERSONNES AFFECTÉES À DES DEGRÉS DIVERS

8. Voici une liste des personnes qui risquent d'être affectées par un événement grave, par ordre décroissant des niveaux de stress probables :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) the victim;
- b) direct participants, such as negotiators, Emergency Response Team members, direct witnesses, colleagues, and personnel who must clean up the incident site;
- c) indirect participants, such as command post and Crisis Information Centre staff and support staff; and
- d) persons significantly involved with all those described in a), b) and c), such as family members and close personal friends.

CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING TEAM OVERVIEW

9. The CISD team is a partnership of mental health professionals and peer support personnel from the groups receiving support. Many CISD teams also invite selected clergy to participate. Teams usually have 20 to 40 members, with one mental health professional to every two peer support personnel. The typical response team of four to six is drawn from this pool of members to form a debriefing group.

FORMING CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING TEAMS

10. Teams can be formed on any of these concepts:

- a) a local team formed within a corrections community (i.e., a group of institutions), such as is found around Moncton, Laval, Ste-Anne-des-Plaines, Kingston or Abbotsford. Such a team should include members from both institutional and community-based units.

- a) les victimes;
- b) les personnes qui participent directement aux opérations d'urgence, comme les négociateurs, les membres de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence, les témoins directs, les collègues et les employés chargés de nettoyer les lieux après les événements;
- c) les personnes qui participent aux opérations d'urgence de façon indirecte, comme les membres du personnel du poste de commandement et du Centre d'information sur les situations d'urgence, ainsi que les employés de soutien;
- d) les personnes qui entretiennent des relations étroites avec les personnes énumérées ci-dessus, comme les membres de la famille et les amis intimes.

ÉQUIPE D'AIDE APRÈS UN STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE — APERÇU

9. Ces équipes sont composées de professionnels de la santé mentale et de collègues en mesure d'apporter un soutien. Il arrive souvent que des membres du clergé soient invités à participer aux rencontres. Habituellement, les équipes comptent entre 20 et 40 personnes, avec un professionnel de la santé mentale pour deux employés de soutien. L'équipe constituée pour la séance d'aide compte généralement quatre à six personnes recrutées parmi ces membres.

FORMATION DES ÉQUIPES

10. Les équipes peuvent être formées de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- a) Une équipe locale peut être formée de personnes provenant de différents établissements d'un même secteur géographique, comme celui de Moncton, Laval, Sainte-Anne-des-Plaines, Kingston ou Abbotsford. Il doit y avoir des représentants

- b) a team based on an existing community CISD team that serves several agencies or a team formed in cooperation with provincial correctional agencies. This might be preferable for areas where the corrections community is small, such as the area surrounding Saskatchewan Penitentiary or at community-based units across Canada.
- c) a team based at National Headquarters to support operational units where neither a) nor b) is possible.

11. Teams should serve several institutions because:

- a) debriefers should not work formally with friends and colleagues because it is too emotionally draining;
- b) management issues can be involved, so team members who are supervisory staff will be more helpful to persons who are not members of their immediate organizations; and
- c) participants feel more comfortable with debriefers whom they do not see or work with regularly.

12. Team members must not work directly with debriefing participants whom they know well and work with regularly, except in the educational parts of the program. The emotional dangers to both the helper and the person being helped are great. Team members shall avoid debriefing and providing diffusion to their own people.

des établissements pénitentiaires et des établissements communautaires.

- b) Il peut s'agir d'une équipe communautaire existante qui dessert plusieurs organismes, ou d'une équipe formée en collaboration avec les organismes correctionnels provinciaux. Cette solution est préférable dans le cas où il y a peu d'établissements correctionnels dans le secteur géographique, comme le secteur entourant le pénitencier de la Saskatchewan, et dans le cas des établissements communautaires répartis à travers le pays.
- c) L'équipe peut être formée à l'Administration centrale lorsque les deux premières solutions ne sont pas applicables : l'équipe sera alors chargée d'apporter un soutien aux unités opérationnelles.

11. Il existe plusieurs raisons pour lesquelles les équipes devraient desservir plusieurs établissements :

- a) les membres de ces équipes ne doivent pas être des amis ou des collègues des participants, car leur travail serait trop exigeant sur le plan émotionnel;
- b) il peut y avoir des questions administratives à régler, et les membres de l'équipe qui ont des fonctions de supervision seront plus utiles aux personnes qui ne font pas partie de leur milieu de travail immédiat;
- c) les participants se sentent plus à l'aise si les membres de l'équipe sont des personnes qu'ils ne sont pas appelés à côtoyer régulièrement, ou avec qui ils ne travaillent pas.

12. Les membres de l'équipe ne doivent pas intervenir directement auprès des participants qu'ils connaissent bien et avec qui ils travaillent régulièrement, sauf en ce qui concerne le volet éducatif. Cette situation présenterait des risques sur le plan émotionnel tant pour l'aidant que pour la personne aidée. Les membres de l'équipe doivent éviter d'apporter cette forme d'aide aux personnes qui sont sous leur autorité.

THE PROGRAM

13. This program shall ensure that employees who need help get it without being compelled to ask for it, thus suffering additional stress. In the aftermath of a critical incident, employees who need help could perceive that need as a sign of weakness or failure to do their job. It is clearly in the interest of the Service to minimize the effects of stress on its most important resource — its members, so help is clearly and positively offered. To make it easier for employees to accept help, the first stages of the critical incident debriefing program are mandatory.

THE GENERAL FUNCTION

14. The teams work in three areas:

- a) pre-incident;
- b) incident; and
- c) post-incident.

PRE-INCIDENT FUNCTIONS

15. Pre-incident work includes:

- a) educating staff about stress, recognizing stress and reducing stress;
- b) educating management about stress and its effects, their decision-making capabilities and staff, including specific information on field strategies for controlling stress during emergencies;
- c) developing stress management protocols and procedures for incidents, including establishing guidelines for optimal length of work time, frequency of rest periods, maximum allowable time at the scene, and

PROGRAMME

13. Le programme devrait être offert aux personnes qui ont besoin d'aide sans qu'elles aient à le demander, ce qui risquerait d'accroître leur stress. Dans la période qui suit un événement grave, les employés qui ont besoin d'aide perçoivent parfois leur besoin comme un signe de faiblesse ou de mauvais rendement. Il ne fait aucun doute qu'il est dans l'intérêt du Service de réduire les effets du stress sur ses ressources les plus importantes, soit ses ressources humaines. Aussi est-il essentiel d'offrir cette aide de façon claire et positive. Pour qu'il soit plus facile pour les employés d'accepter cette aide, le Service a décidé de rendre les premières étapes du programme obligatoires.

FONCTION GÉNÉRALE

14. Les équipes interviennent à trois stades :

- a) avant l'événement;
- b) durant l'événement;
- c) après l'événement.

FONCTIONS AVANT L'ÉVÉNEMENT

15. Avant l'événement, les fonctions consistent notamment à :

- a) sensibiliser les employés au stress et leur indiquer les façons de le reconnaître et de réduire ses effets;
- b) sensibiliser les cadres au stress et à ses effets, leur indiquer les possibilités qui s'offrent à eux en matière de prise de décisions, et donner une information précise sur les stratégies à adopter sur le terrain pour réduire le stress durant une situation d'urgence;
- c) établir des protocoles et des procédures de gestion du stress en cas d'événement grave et, notamment, des lignes directrices sur la durée optimale des périodes de travail, la fréquence des périodes de repos, la période

arrangements for food, shelter and replacement clothing;

- d) providing programs on recognizing and coping with stress to improve the quality of life for staff and their families; and
- e) organizing mandatory individual counselling programs to emphasize the above pre-incident functions or to help staff cope with accumulated stress.

FUNCTIONS DURING AN INCIDENT

16. During an incident, these functions shall be provided:

- a) *On-scene support services.* During the incident the team:
 - i) provides on-scene support to obviously stressed personnel;
 - ii) advises and counsels management; and
 - iii) gives direct and indirect support to victims until more appropriate support agencies are available.
- b) *Conducting defusings.* Defusings are shorter, less structured but still formal critical incident stress debriefings. They are conducted within a few hours of an event, ideally one to four hours after an event. They should not be conducted more than 12 hours after an event. In such cases, a formal debriefing is necessary. Rapid response helps prevent accumulation of stress.

maximale durant laquelle les employés peuvent demeurer sur les lieux de l'incident et les dispositions à prendre concernant la nourriture, les abris et les vêtements de rechange;

- d) offrir des programmes destinés à aider les employés à reconnaître le stress et à y faire face, de façon à améliorer leur qualité de vie et celle des membres de leur famille;
- e) organiser des séances de counseling individuelles obligatoires afin d'insister sur les fonctions décrites ci-avant et aider le personnel à combattre les effets du stress accumulé.

FONCTIONS DURANT L'ÉVÉNEMENT

16. Les fonctions suivantes devraient être assurées durant l'événement :

- a) *Services de soutien sur les lieux.* Durant l'incident, l'équipe doit :
 - i) fournir un soutien, sur les lieux, aux personnes qui montrent des signes évidents de stress;
 - ii) donner de l'information et des conseils aux cadres;
 - iii) fournir un soutien direct et indirect aux victimes jusqu'à ce que des services de soutien plus appropriés soient offerts.
- b) *Séances de désamorçage.* Les séances de désamorçage sont plus courtes et moins structurées que les séances d'aide après un stress dû à un événement grave, mais elles ont le même objectif, soit réduire le stress. Elles ont lieu dans les heures qui suivent l'événement, idéalement une à quatre heures après. Elles ne devraient jamais avoir lieu plus de 12 heures après l'événement. Après une période de 12 heures, une séance d'aide formelle est nécessaire. Une intervention

Defusings are 30 to 45 minutes long and may be managed by peer support personnel alone. Their main purpose is to stabilize the small group of staff directly involved in the emergency. Individuals who exhibit excessive degrees of stress should not be allowed to go home before this stabilization is done. It must be done before employees return to normal duty.

Defusing allows staff to express their first reaction to the event and gives stress management information to employees who are immediately involved. Handouts may be used if they have been prepared in advance. A well-run defusing often eliminates the need for a full formal debriefing. If both are necessary, the defusing generally improves the formal debriefing. For selected staff, attendance is mandatory.

- c) *Demobilizations (deescalation, decompression).* In major incidents, this mandatory gathering is used instead of defusing. After each shift or group disengages from operations, its members are immediately sent to meet with mental health professionals.

rapide aide à prévenir l'accumulation de stress.

Les séances de désamorçage, qui durent de 30 à 45 minutes, peuvent être animées par des pairs uniquement. Elles visent principalement à redonner une stabilité émotionnelle aux employés qui ont été directement touchés par la situation d'urgence. Les employés qui montrent des signes excessifs de stress ne devraient pas être autorisés à rentrer chez eux tant qu'ils ne sont pas parvenus à une certaine stabilité émotionnelle. Cette séance doit être donnée avant que les employés ne reprennent leurs fonctions habituelles.

Au cours d'une séance de désamorçage, les employés ont l'occasion de communiquer leurs premières impressions au sujet de l'événement, et les intervenants donnent aux employés directement touchés de l'information sur la façon de gérer leur stress. Il peut s'avérer utile de distribuer de la documentation. Souvent, si la séance de désamorçage a été bien conduite, la séance d'aide formelle n'est pas nécessaire. Lorsque cette séance est quand même nécessaire, le désamorçage permet généralement d'en améliorer les effets. Les employés sélectionnés sont tenus d'assister aux séances d'aide.

- c) *Séances de récupération (dédramatisation, décompression).* Dans les situations d'urgence graves, on a recours à cette séance obligatoire plutôt qu'à une séance de désamorçage. À la fin de chaque quart de travail, ou lorsqu'un groupe d'employés cesse ses activités, les membres du groupe doivent immédiatement rencontrer des professionnels de la santé mentale.

In a demobilization briefing, the mental health professional assigned to each group gives a 10-minute presentation on the typical effects of stress and signs and symptoms that may appear. Participants are given many practical suggestions for managing stress and opportunities to ask questions and make comments. The assigned mental health professional remains available for private discussion of the situation and participants' reactions. Participants are not required to talk. They are given related information, including how to contact the mental health professional for more information. Team members try to detect obvious signs of stress in participants and approach them unobtrusively when the demobilization briefing ends.

The demobilization process gives participants an opportunity to eat and relax before returning to duty or home. They are encouraged to rest during the transition from a major incident to routine duties.

POST-INCIDENT FUNCTIONS

17. When an critical incident ends and defusing or demobilization is complete, the personnel involved enter a phase lasting about 24 hours during which they generally prefer not to discuss the situation with outsiders. They tend to close ranks, preferring to talk with colleagues from their units or to converse in small groups. The CISD team usually has little involvement in this, but peer support personnel, including those involved in the incident, are trained to watch for signs of distress in their colleagues. These signs could include irritability, excessive humour, increased critical or

Dans ce genre de séance, le professionnel assigné à chaque groupe donne un exposé de 10 minutes sur les signes, les symptômes et les effets les plus courants du stress. Il donne de nombreux conseils pratiques sur la façon de gérer le stress. Les participants sont invités à poser des questions et à formuler des commentaires. Le professionnel de la santé mentale demeure à la disposition des participants pour des rencontres en privé au cours desquelles les employés peuvent discuter de la situation et faire part de leurs réactions. Les participants ne sont pas obligés de prendre la parole au cours de ces séances. Ils reçoivent de l'information pertinente, notamment sur la façon de joindre le professionnel de la santé mentale pour obtenir des renseignements additionnels. Les membres de l'équipe essaient de déceler les signes évidents de stress chez les participants et ils tentent de les aborder discrètement à la fin de la séance.

Au cours de ces séances, les employés ont la possibilité de se restaurer et de se détendre avant de retourner au travail ou à la maison. Ils sont encouragés à prendre du repos durant une certaine période, entre la fin de la situation d'urgence et la reprise des activités normales.

FONCTIONS APRÈS L'ÉVÉNEMENT

17. À la fin d'une situation d'urgence, lorsque les séances de désamorçage ou de récupération sont terminées, les employés traversent une période d'environ 24 heures durant laquelle ils préfèrent généralement ne pas discuter de la situation avec des personnes de l'extérieur. Ils ont tendance à serrer les rangs, à parler avec des collègues de leur unité ou à converser en petits groupes. En général, l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave intervient peu durant cette période, mais des membres du personnel, dont certains pouvaient être présents sur les lieux de

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

derogative remarks against one another, significant changes in behaviour and withdrawal from others. When these signs of distress become apparent, peer support personnel review the problem and generally initiate formal CISD. CISD begins with the team leader encouraging participation by the group and setting ground rules for the process. The most significant of these are:

- a) the entire process is confidential and participants should make a mutual pact of confidentiality;
- b) participants are not required to speak, but they are encouraged to discuss the event;
- c) participants should speak only for themselves and no one else;
- d) participants should not reveal details that could jeopardize their own position, an investigation or cause on-the-job difficulties for other participants;
- e) while it is going on, all debriefing participants are equal;
- f) the debriefing is not part of any investigative process nor is it a critique of the incident — it is a group discussion to help personnel recover;
- g) team members are available after the debriefing if anyone wants to talk to them individually;
- h) as the proceedings are confidential, no journalists are admitted; and
- i) the debriefing is not to be recorded in any way and certificates are not issued.

l'incident, ont reçu une formation devant leur permettre de déceler les signes de détresse chez leurs collègues. Ces signes sont, notamment, l'irritabilité, l'humeur excessif, d'abondantes remarques critiques ou désobligeantes à l'endroit d'autres personnes, des changements de comportement importants et l'isolement. Lorsque ces signes de détresse se manifestent, les employés chargés d'apporter du soutien à leurs collègues examinent le problème et, en général, voient à ce qu'une séance d'aide après un stress dû à un événement grave soit offerte. Au début de cette séance, le chef d'équipe encourage la participation et établit les règles de base du déroulement de la rencontre. Les règles les plus importantes sont les suivantes :

- a) la rencontre est tout à fait confidentielle, et les participants doivent se mettre d'accord sur le respect de la confidentialité;
- b) les participants ne sont pas obligés de s'exprimer, mais ils sont encouragés à parler de l'événement;
- c) les participants doivent parler en leur nom, et non en celui des autres;
- d) les participants ne doivent pas révéler de détails qui pourraient mettre en péril leur propre position, compromettre les résultats d'une enquête ou causer à d'autres participants des problèmes dans leur milieu de travail;
- e) tous les participants sont sur un pied d'égalité durant la rencontre;
- f) la rencontre n'est pas reliée à une enquête quelconque; elle n'a pas pour but d'amener les participants à faire un examen critique des événements, mais plutôt à discuter en groupe afin de mieux surmonter leur stress;
- g) les membres de l'équipe d'aide sont disponibles pour des rencontres en privé après la séance de groupe;
- h) comme la rencontre est confidentielle, aucun journaliste n'a le droit d'y assister;
- i) les conversations ne sont pas enregistrées, et aucune attestation n'est produite.

18. The formal CISD process works best when it is offered more than 24 hours and less than 72 hours after the incident. A mental health professional and several peer support personnel lead the group. It usually lasts about three hours. Participants shall be relieved of response duties during the debriefing.

19. Throughout the debriefing, the team members watch for people who show symptoms of excess stress and, when the meeting ends, discreetly arrange to hold further conversations with these people on a follow-up basis.

TEAM AVAILABILITY

20. The need for CISD support and assistance shall be identified early in the crisis manager's list of tasks. The team shall be assembled so that when the effects of stress are noted, action may be taken immediately, as part of on-scene services.

21. Training in dealing with an emergency shall emphasize that emotional reactions to stress are normal and to be expected. Training shall also emphasize the benefits of discussing real or perceived effects of stress with a trained person. In this way, staff can view the Critical Stress Debriefing Program as a positive, constructive experience designed to deal with recognized stress conditions imposed by their employment.

TRAINING

22. CISD training is discussed in Section III, Chapter 11 "Training."

18. La séance d'aide après un stress dû à un événement grave a une efficacité maximale lorsqu'elle est donnée de 24 à 72 heures après l'événement. Un professionnel de la santé mentale et plusieurs membres du personnel formés pour apporter un soutien à leurs collègues dirigent le groupe. Habituellement, la rencontre dure environ trois heures. Des employés doivent prendre la relève de ceux qui doivent interrompre leur travail pour participer à la rencontre.

19. Tout au long de la rencontre, les membres de l'équipe d'aide cherchent à déceler les signes de stress excessif chez les participants; à la fin de la rencontre, ils tentent discrètement d'engager la conversation avec ces personnes de façon à pouvoir exercer un suivi.

DISPONIBILITÉ DE L'ÉQUIPE

20. Les mesures à prendre en vue d'obtenir un soutien de l'équipe d'aide doivent figurer parmi les premières tâches à remplir sur la liste des fonctions du responsable de l'intervention en cas d'urgence. Les membres de l'équipe doivent être rassemblés assez tôt pour que des mesures puissent être prises sans délai, dans le cadre des services offerts sur les lieux, lorsque les premiers effets du stress sont observés.

21. Dans les cours de formation sur les interventions d'urgence, il est important de souligner que les réactions émotionnelles au stress sont normales, et qu'il faut s'attendre à ce genre de réactions. Il faut aussi souligner les avantages que peuvent retirer les employés des discussions qu'ils peuvent avoir sur les effets réels ou perçus du stress avec une personne formée à cette fin. On pourra ainsi amener les membres du personnel à considérer la participation au programme d'aide comme une expérience positive et constructive leur permettant de reconnaître les situations de stress que leur impose leur travail.

FORMATION

22. Le chapitre 11 de la section III, intitulé «Formation», traite entre autres de la formation sur

FAMILY ASSISTANCE

GENERAL

23. A plan is required to help and support the families of staff affected by an emergency. This plan provides the basis for:

- a) obtaining information valuable to the crisis manager in successfully resolving the emergency;
- b) minimizing the possibility of inadvertently creating situations and incidents that could exacerbate the emergency; and
- c) helping staff restore normal family relationships after the emergency ends.

24. Each operational unit shall develop a plan for responding to these special requirements. This plan will be particularly applicable to hostage-takings, but it can also be applied in other emergencies to reassure staff that their families' needs are being met during the emergency.

ORGANIZATION

25. Teams of specialists in human relations, including psychologists, chaplains, case management officers and social development staff, shall implement this plan. Their primary role is helping families deal with the trauma of a critical incident involving a family member. For hostage-takings, the specialist must also prepare the family for eventual reunion, describing unusual behaviour to be expected and techniques for coping with this behaviour. They must also understand how to prepare families for such adverse results as the death or serious injury of a Service member.

l'aide à apporter après un stress dû à un événement grave.

AIDE OFFERTE AUX FAMILLES

GÉNÉRALITÉS

23. Il faut établir un plan indiquant l'aide et le soutien qui seront apportés aux familles des employés affectés par une situation d'urgence. Ce plan doit indiquer les moyens à prendre pour atteindre les objectifs suivants :

- a) obtenir des renseignements précieux qui aideront le responsable de l'intervention en cas d'urgence à résoudre la situation;
- b) réduire le risque que des incidents ou des événements pouvant aggraver la situation soient déclenchés par inadvertance;
- c) aider les membres du personnel à rétablir des relations normales avec leur famille après la situation d'urgence.

24. Chaque unité opérationnelle doit établir un plan qui lui permettra de répondre à ces besoins particuliers. Ce plan sera surtout utile en cas de prise d'otages, mais il pourra aussi être appliqué dans d'autres situations d'urgence pour rassurer les employés et leur montrer qu'on répond aux besoins de leur famille durant la situation d'urgence.

ORGANISATION

25. Les équipes de spécialistes en relations humaines, composées notamment de psychologues, d'aumôniers, d'agents de gestion des cas et d'agents de développement social, sont chargées de mettre en œuvre ce plan. Elles ont pour rôle principal d'apporter une aide aux familles des employés qui ont subi un traumatisme au cours d'une situation d'urgence. Dans le cas d'une prise d'otages, le spécialiste doit aussi préparer les membres de la famille à leur réunion éventuelle avec l'otage libéré; il doit leur décrire le comportement inhabituel qu'ils doivent s'attendre à observer chez l'employé et leur apprendre la démarche à adopter dans

les circonstances. Les spécialistes doivent être en mesure de préparer les familles à recevoir de mauvaises nouvelles, comme le décès de l'employé ou des blessures graves subies par ce dernier.

26. Affected families may want to be as close as possible to the incident site. To meet this need, the team should be accommodated near the institution but well away from the perimeter. This gives families a supervised location near the incident where they can wait for news of their relatives. It also provides the best situation for private interaction between team members and families, allowing team members to assess families' overall physical and emotional state and provide necessary psychological and medical attention.

27. If such arrangements are not possible, family members may want to wait near the entrance to the institution. If this happens, family members could be given inaccurate information, which would stress them even more, and the pressure of the situation could provoke undesirable incidents and adverse publicity.

28. Special arrangements shall be made to communicate regularly with family members who cannot come to the support facility. Ideally, this will be done face to face, but it may be done by telephone if necessary. Plans shall also include provisions for bringing family members who have no means of transport to the facility.

TEAM OBJECTIVES

29. The objectives of the support teams described above are:

26. Il arrive que les membres de la famille d'un employé mêlé aux événements souhaitent se trouver le plus près possible du lieu des événements. Pour cette raison, le lieu de travail des spécialistes devrait se trouver près de l'établissement, mais à un endroit assez éloigné du périmètre de sécurité. Les familles seront ainsi dans un endroit surveillé, près du lieu de l'événement, où elles pourront attendre des nouvelles des leurs. Les spécialistes auront la possibilité d'échanger avec les membres des familles, d'évaluer leur état physique et émotionnel et de leur fournir l'aide psychologique et médicale nécessaire.

27. S'il n'est pas possible de prendre de telles dispositions, il se peut que les membres des familles veuillent demeurer près de l'entrée de l'établissement. Il pourrait arriver, en pareil cas, qu'ils reçoivent des renseignements inexacts de nature à accroître davantage leur stress, et que des incidents fâcheux se produisent et entraînent une publicité défavorable au Service.

28. Des dispositions spéciales devraient être prises pour que les spécialistes puissent communiquer régulièrement avec les membres des familles qui ne peuvent se rendre dans les locaux de l'équipe de soutien. Idéalement, ces communications devraient se faire au cours de rencontres, mais elles peuvent aussi se faire par téléphone. Il faut aussi prévoir des moyens pour transporter vers l'unité de soutien les personnes qui ne disposent d'aucun moyen de transport.

OBJECTIFS DE L'ÉQUIPE

29. L'équipe de soutien cherche à atteindre les objectifs suivants :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) providing emotional support before and after release to hostages and their families;
- b) preparing families to cope with hostages' unusual behaviour after release, such as discussing the Stockholm syndrome;
- c) helping hostages and their families deal realistically with the fears and anxieties that arise from such situations;
- d) acting as an trustworthy source of updated information for hostages' families, to shield them from unfounded rumours;
- e) maintaining cohesion within and among hostages' families so they can provide support and help each other;
- f) attending to the physical health of hostages and their families after release, ensuring that they get adequate food and rest, any medications they require and further counselling if necessary;
- g) in cases of serious injury or death, notifying families as sympathetically as possible; and
- h) giving the crisis manager information relevant to the emergency obtained from hostages and their families after release.

30. These teams shall try to obtain information pertinent to hostages that cannot be found in personnel records from family members. This could include information about medical problems, personal habits, stress reactions and other information valuable to the crisis manager in resolving the incident.

- a) offrir un soutien émotionnel aux otages et aux membres de leur famille avant et après la libération des otages;
- b) préparer les membres de la famille à faire face au comportement inhabituel de l'otage libéré, par exemple en discutant avec eux du syndrome de Stockholm;
- c) aider les otages et les membres de leur famille à surmonter, d'une manière réaliste, les peurs et l'anxiété qu'engendrent de telles situations;
- d) fournir des renseignements à jour et fiables aux membres de la famille des otages, de façon qu'ils ne soient pas tentés de croire les rumeurs non fondées;
- e) assurer la cohésion des membres des familles des otages afin qu'ils puissent se soutenir mutuellement;
- f) veiller à la santé physique des otages et des membres de leur famille après la libération des otages en s'assurant qu'ils ont la nourriture, le repos et les médicaments nécessaires ainsi que des services de counseling, au besoin;
- g) en cas de décès ou de blessures graves, prévenir les familles en montrant le plus de compassion possible;
- h) transmettre au responsable de l'intervention en cas d'urgence tout renseignement utile sur la situation d'urgence obtenu des otages libérés ou des membres de leur famille.

30. Les équipes de spécialistes doivent chercher à obtenir de la famille des otages des renseignements sur ceux-ci qui ne se trouvent pas dans les dossiers du personnel, par exemple des renseignements sur leurs problèmes de santé, leurs habitudes de vie, leurs réactions au stress et tout autre renseignement pouvant être utile au responsable de l'intervention en cas d'urgence pour résoudre la situation.

CONCLUSION

31. This support will continue to be provided well after the emergency ends, to minimize the psychological effects on both the staff concerned and their families.

CONCLUSION

31. Ce soutien devra être fourni même après que la situation d'urgence aura été résolue, de façon à réduire le plus possible les effets psychologiques de l'événement sur les employés touchés et les membres de leur famille.

CHAPTER 3.9 **Operation of N.H.Q.**

Crisis Information

Centre

CHAPITRE 3.9 **Fonctionnement du**

Centre d'information

en cas d'urgence

de l'A.C.

OPERATION OF NATIONAL HEADQUARTERS CRISIS INFORMATION CENTRE

PURPOSE

1. This chapter outlines the role of the National Headquarters (NHQ) Crisis Information Centre (CIC) and the procedures for its activation and operation.
2. Regions shall develop a document similar to this chapter to guide the operation of their crisis information facilities, to support the crisis manager and to support the functions of the NHQ CIC. A copy of their procedures shall be sent to NHQ to be kept in the CIC.

ROLES AND FUNCTIONS

3. The NHQ CIC acts as a resource centre for Correctional Service operations during emergencies. It is the focal point for gathering, recording, monitoring and assessing information and provides advice on Service policy and how it relates to action being taken or anticipated.
4. The primary functions of the CIC are:
 - a) providing timely, accurate and complete information about an incident to:

FONCTIONNEMENT DU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

OBJET

1. Le présent chapitre décrit le rôle du Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) de l'Administration centrale et les procédures à suivre pour le mettre en service et assurer son bon fonctionnement.
2. Les administrations régionales doivent préparer un document ayant un contenu semblable à celui du présent chapitre, sur lequel elles s'appuieront pour assurer le bon fonctionnement de leur Centre d'information sur les situations d'urgence et soutenir les opérations du CISU de l'Administration centrale. Ces lignes directrices seront aussi utiles au responsable de l'intervention en cas d'urgence dans l'exécution de ses fonctions. Une copie du document doit être transmise à l'Administration centrale, qui la conservera au CISU.

RÔLE ET FONCTIONS

3. Le CISU de l'Administration centrale est un centre de ressources pour les activités du Service correctionnel durant les situations d'urgence. C'est le point central de la collecte, de la consignation, du contrôle et de l'évaluation de l'information. Le personnel du Centre donne les indications nécessaires pour que les mesures prises ou envisagées soient conformes à la politique du Service.
4. Les principales fonctions du CISU sont les suivantes :
 - a) fournir en temps utile une information exacte et complète au sujet de l'incident :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

i) the Commissioner of the Correctional Service;	i) au commissaire du Service correctionnel;
ii) Correctional Service senior management;	ii) aux cadres supérieurs du Service;
iii) the Solicitor General and staff; and	iii) au Solliciteur général et à l'ensemble du personnel;
iv) other government departments and agencies interested in the emergency, either because they are supporting the Correctional Service or because they are in the primary role with support from CSC;	iv) aux autres ministères et organismes gouvernementaux intéressés, soit parce qu'ils apportent un soutien au Service correctionnel ou parce qu'ils en reçoivent de lui durant une situation d'urgence qui relève de leur responsabilité;
-
b) obtaining and giving all resources required to the crisis manager for resolving the emergency as quickly as possible, either from within the Service or from other departments or agencies; and	b) obtenir et fournir toutes les ressources internes et externes nécessaires au responsable de l'intervention en cas d'urgence pour qu'il puisse remédier à la situation le plus rapidement possible;
c) providing assistance and advice to regional headquarters and institutions, as required.	c) fournir de l'aide et des conseils aux administrations régionales et aux établissements, selon les besoins.

ACTIVATION OF THE CRISIS INFORMATION CENTRE

5. Information on an existing or developing emergency shall be passed to senior management for consideration through the major incident/emergency information system, which operates 24 hours a day under the direction of the Director General, Institutional Operations. The flow of information in that system is described in Section IV, Chapter 1 "The Flow of Information in Emergencies."

6. The commissioner, the Deputy Commissioner, Correctional Programs and Operations, Director General, Institutional Operations or their designates shall activate the CIC after considering the factors involved in any particular incident. The general factors to consider in this decision are:

MISE EN SERVICE DU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

5. L'information concernant une situation d'urgence en cours ou imminente doit être communiquée aux cadres supérieurs par le système d'information sur les situations d'urgence et les incidents majeurs, qui fonctionne 24 heures par jour, sous la direction du directeur général des Opérations dans les établissements. Le chapitre 1 de la section IV, intitulé «Circulation de l'information dans les situations d'urgence», porte sur la circulation de l'information par ce système.

6. Le commissaire, le sous-commissaire, Programmes et Opérations correctionnels et le directeur général des Opérations dans les établissements, ou leurs remplaçants décident d'ouvrir le CISU après avoir examiné les facteurs pertinents dans une situation donnée. Les facteurs généraux dont il faut tenir compte sont les suivants :

- a) the seriousness of the incident;
- b) its status at the time; and
- c) the speed with which response is required.

CRISIS INFORMATION CENTRE ACCOMMODATION

7. The CIC shall operate from a dedicated accommodation in NHQ. It shall not be used for any other purpose, such as a conference room, or meeting area.

8. This accommodation shall be equipped with the following communication devices:

- a) a telephone console with speaker attachments and five lines, three of which shall have drop-down-and-ring programming (i.e., if a call comes in on a busy line, it is automatically transferred to the next line);
- b) a five-line extension console for all lines on the primary telephone console;
- c) two individual line extension telephone sets for connection to the two lines of the five-line system outlined in a) that do not have the drop-down-and-ring feature;
- d) an outside Bell Canada line (i.e., a line that is not on the Government of Canada Telecommunications Agency system) that is an extension of the 24-hour reporting telephone (613) 233-8254);
- e) a computer terminal, with keyboard and printer, connected to the mainframe; and
- f) a facsimile transmission line that is an extension of the Institutional Operations facsimile line.

- a) la gravité de l'incident;
- b) l'état de la situation à ce moment-là;
- c) la rapidité avec laquelle il faut intervenir.

EMPLACEMENT DU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

7. Le CISU doit être aménagé dans un local réservé à cet effet à l'Administration centrale. Ce local ne doit pas servir à d'autres fins; il ne peut être utilisé, par exemple, comme salle de conférence ou de réunion.

8. Le matériel de communication suivant doit y être installé :

- a) une console téléphonique avec haut-parleurs et cinq lignes, dont trois doivent être programmées pour le transfert automatique des appels (c'est-à-dire que si un appel est acheminé sur une ligne occupée, il est automatiquement transféré à une autre ligne);
- b) une console de cinq postes reliés aux cinq lignes de la première console;
- c) deux appareils téléphoniques reliés aux deux lignes mentionnées en a) qui ne sont pas programmées pour le transfert automatique des appels;
- d) une ligne extérieure de Bell Canada (c'est-à-dire une ligne non reliée au système de l'Agence des télécommunications du gouvernement du Canada) reliée à la ligne téléphonique d'urgence de 24 heures ([613] 233-8254);
- e) un terminal avec clavier et imprimante, relié à l'ordinateur central;
- f) une ligne de transmission par télécopieur, reliée à la ligne de télécopie de la Division, Opérations dans les établissements.

MANNING THE CRISIS INFORMATION CENTRE

9. The CIC shall be manned by an operations team with at least three members:

- a) the officer in charge;
- b) an operational information officer; and
- c) a resource coordination officer.

10. The responsibilities of these positions are outlined in paragraphs 25, 26 and 27.

11. Representatives from the Ministerial Liaison Branch and the Public Affairs Branch may be present in the CIC to ensure that they have the latest information on the emergency. They shall be present only to help obtain and send information and to provide requested advice to the officer in charge. They shall not deal with the operational resolution of the emergency. The officer in charge shall approve the release of information or any briefings.

12. The Ministerial Liaison and Public Affairs representatives may use only the extension telephones on lines that do not have the drop-down-and-ring feature that are described in paragraph 8c) above.

ACCESS TO CRISIS INFORMATION CENTRE

13. Access to the CIC shall usually be restricted to:

- a) the Commissioner;
- b) the Senior Deputy Commissioner;
- c) the duty operations team;
- d) representatives of the Ministerial Liaison Branch and the Public Affairs Branch;
- e) the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations;

PERSONNEL DU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

9. L'équipe des opérations affectée au CISU doit être composée d'au moins trois membres :

- a) l'agent responsable;
- b) un agent d'information opérationnelle;
- c) un agent de coordination des ressources.

10. Les responsabilités de ces trois agents sont définies aux paragraphes 25, 26 et 27.

11. Des représentants de la Liaison ministérielle et des Relations publiques peuvent demeurer au CISU pour obtenir les renseignements les plus récents sur l'évolution de la situation. Ils doivent uniquement aider à obtenir et à transmettre l'information et à donner des conseils à l'agent responsable, sur demande. Ils ne doivent pas participer aux décisions opérationnelles visant à régler la situation. L'agent responsable doit approuver la diffusion de toute information ou indication.

12. Les représentants de la Liaison ministérielle et des Relations publiques ne peuvent utiliser que les appareils téléphoniques supplémentaires reliés aux lignes non programmées pour le transfert automatique des appels, dont il est question au paragraphe 8c) ci-avant.

ACCÈS AU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

13. En général, seules les personnes suivantes doivent avoir accès au CISU :

- a) le commissaire;
- b) le sous-commissaire principal;
- c) l'équipe de service chargée des opérations;
- d) les représentants de la Liaison ministérielle et des Relations publiques;
- e) le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels;

- f) the Director General, Community and Institutional Operations;
- g) the Assistant Commissioner, Executive Services; and
- h) staff designated by the Commissioner, the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations, or the officer in charge, who are deemed essential to the CIC's function.

14. The officer in charge shall maintain this restricted access so effective management of the emergency is not hampered in any way.

BRIEFINGS (ORAL AND WRITTEN)

15. A schedule of oral briefing sessions and their location shall be posted on the notice board at the entrance to the CIC, with a copy of the latest written public briefing.

16. Special briefings may be arranged through the office of the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations, who will ensure that the briefing officer is given enough time to prepare such a briefing.

17. Checklists are to be found in this chapter following the duties of NHQ CIC staff. CIC staff shall use them when collecting information for briefings. It should be noted, however, that some information will not be readily available because of the priority of tasks facing the crisis manager. The checklists of required information have been developed from queries made in emergencies by the Solicitor General, the commissioner, senior management and their respective staff.

- f) le directeur général, Opérations communautaires et institutionnelles;
- g) le commissaire adjoint, Services à la haute direction;
- h) les employés désignés par le commissaire, le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels, ou l'agent responsable, qui sont jugés essentiels au bon fonctionnement du CISU.

14. L'agent responsable doit veiller à ce que les règles relatives à l'accès soient respectées, de façon que la fonction de gestion puisse être exécutée efficacement.

EXPOSÉS (ORAUX ET ÉCRITS)

15. Il faut afficher au babillard situé à l'entrée du CISU un calendrier des séances d'information, indiquant notamment l'endroit où ces séances auront lieu, ainsi qu'une copie du dernier document d'information.

16. Le bureau du Commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels, peut organiser des séances d'information spéciales. Il devra alors s'assurer que l'agent d'information désigné a suffisamment de temps pour préparer son exposé.

17. Les listes de contrôle présentées un peu plus loin, après la partie qui porte sur les fonctions du personnel du CISU de l'Administration centrale, doivent être utilisées par le personnel du Centre lorsqu'il recueille des renseignements aux fins des exposés. Cependant, il est possible que certains renseignements ne puissent être obtenus rapidement, compte tenu des fonctions prioritaires que doit assumer le responsable de l'intervention en cas d'urgence. Ces listes de contrôle ont été établies à partir des demandes de renseignements faites, dans les situations d'urgence, par le Solliciteur général, le commissaire, les cadres supérieurs et les membres de leur personnel.

SHIFT-MANNING

18. The Centre shall function 24 hours per day. A shift system shall be established. Shifts will not be more than 12 hours long.

19. The CIC shall operate with two duty shifts or teams. This ensures that staff are familiar with the situation.

20. If an emergency occurs in Quebec Region, bilingual francophone teams shall be used. At the very least, the officer in charge shall be francophone and one of the two other officers shall be fluently bilingual.

21. Duty teams shall be placed on standby when circumstances warrant. When on standby, team members shall ensure that they can be reached easily by telephone during the time allotted to their team.

22. When shifts or teams change, the officer in charge shall ensure that the team going off duty briefs the incoming team fully. The officer in charge of the incoming team shall ensure that members of the incoming team are fully informed.

RECORDS RETENTION

23. Incident and notification checklists, magnetic tapes and all logs of the incident shall be collected when the incident ends. They shall be given to the statistical analysis officer of the Institutional Operations Division for filing and retention, in accordance with the records retention schedule.

QUARTS DE TRAVAIL

18. Le Centre doit fonctionner 24 heures par jour. Des quarts de travail d'une durée maximale de 12 heures doivent être établis.

19. Il ne doit pas y avoir plus de deux équipes ou quarts de travail au CISU, de sorte que le personnel qui y est affecté puisse suivre de près l'évolution de la situation.

20. En ce qui concerne les situations d'urgence dans la région du Québec, il faut avoir recours à des équipes de francophones bilingues ou, à tout le moins, l'agent responsable doit être francophone et l'un des deux autres membres de l'équipe doit parler couramment les deux langues.

21. Les membres des équipes de service doivent être mis en disponibilité lorsque les circonstances le justifient. Ils doivent faire en sorte qu'on puisse les joindre facilement par téléphone au cours de la période d'affectation de leur équipe.

22. Lorsqu'il y a changement de quart ou d'équipe, l'agent responsable doit s'assurer que l'équipe quittant les lieux donne une information complète à l'équipe qui prend la relève. L'agent responsable de cette dernière équipe doit s'assurer que les membres de son équipe reçoivent une information complète.

CONSERVATION DES DOCUMENTS

23. Les listes de contrôle remplies portant sur les communications et l'incident, les enregistrements sur bandes magnétiques et tous les registres reliés à l'incident doivent être rassemblés lorsque la situation d'urgence est terminée. Ils doivent être remis à l'agent d'analyse statistique de la Direction générale des opérations dans les établissements, qui verra à ce qu'ils soient classés et conservés suivant le calendrier des délais de conservation des documents.

**MAINTENANCE OF THE CRISIS
INFORMATION CENTRE**

24. The Director General, Institutional Operations is responsible for having all communications and recording equipment tested periodically to ensure that it works properly, and for having all necessary lists, directories and instructions, together with an adequate supply of stationery, are available in the Crisis Information Centre.

**NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE —
OFFICER IN CHARGE**

25. The duties of the officer in charge of the NHQ CIC are:

- a) completing the CIC activation checklist;
- b) completing the incident detail checklist;
- c) establishing contact with the institution or region involved and exchanging dedicated call numbers;
- d) maintaining regular contact with the regional CIC and a representative of the crisis manager on a mutually suitable schedule, every 30 minutes at first, and varying as the incident progresses. This contact should take the form of conference calls between NHQ CIC, the regional CIC, and a representative of the crisis manager;
- e) briefing senior management and other designated personnel on the progress of the incident;
- f) consulting senior management about problems arising at the incident site and conveying the

**MAINTENANCE DU MATÉRIEL DU CENTRE
D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS
D'URGENCE**

24. Le directeur général des Opérations dans les établissements doit veiller à ce que le fonctionnement du matériel de communication et d'enregistrement soit vérifié périodiquement et s'assurer que le Centre d'information sur les situations d'urgence dispose de la documentation nécessaire, comme les listes, répertoires et instructions utiles, et d'une quantité suffisante de fournitures de bureau.

**CENTRE D'INFORMATION SUR LES
SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION
CENTRALE —
AGENT RESPONSABLE**

25. L'agent responsable du CISU de l'Administration centrale doit s'acquitter des fonctions suivantes :

- a) remplir la liste de contrôle sur l'ouverture du CISU;
- b) remplir la liste de contrôle donnant une description détaillée de l'incident;
- c) entrer en communication avec l'établissement ou le bureau régional visé pour l'échange des numéros réservés;
- d) communiquer régulièrement avec le CISU régional et un représentant du responsable de l'intervention en cas d'urgence selon l'horaire prévu, soit toutes les 30 minutes au début et à un intervalle différent par la suite, selon l'évolution de la situation — ces communications peuvent se faire sous forme de conférences téléphoniques entre le CISU de l'Administration centrale, le CISU régional et un représentant du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- e) informer les cadres supérieurs et les autres personnes désignées de l'évolution de la situation;
- f) consulter les cadres supérieurs au sujet des problèmes qui se présentent sur le lieu de

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- decisions and directions of senior management and the commissioner to field personnel;
- g) providing advice and initiating consultation when necessary for better direction of the emergency;
 - h) designating a team member, usually the operational information officer, to act when the officer in charge is absent from the CIC;
 - i) preparing a duty roster for the first 24 hours of the emergency;
 - j) arranging to notify duty teams according to the duty roster;
 - k) ensuring that the appropriate written reports are prepared during and after the emergency, and that the reports are distributed as required;
 - l) contacting or consulting outside agencies when their assistance is considered necessary and a formal request is contemplated;
 - m) consulting the Commissioner or the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations before closing the CIC;
 - n) ensuring that all appropriate personnel are advised when the incident ends;
 - o) completing the post-incident detail checklist; and
 - p) ensuring that all necessary documents and recordings made in the CIC are preserved and sent to the statistical analysis officer for safekeeping.
- l'incident et transmettre leurs décisions et directives et celles du commissaire au personnel sur le terrain;
- g) donner des conseils et amorcer des consultations, s'il y a lieu, pour assurer une meilleure gestion de la situation d'urgence;
 - h) désigner un membre de l'équipe, habituellement l'agent d'information opérationnelle, qui sera chargé de remplacer l'agent responsable lorsque ce dernier doit s'absenter du CISU;
 - i) préparer un tableau de service pour les 24 premières heures de la situation d'urgence;
 - j) voir à ce que les membres des équipes de service soient informés de leur horaire de travail;
 - k) veiller à ce que les rapports écrits nécessaires soient produits et transmis comme il se doit durant et après la situation d'urgence;
 - l) communiquer avec les organismes externes, ou les consulter, lorsqu'on juge avoir besoin de leur aide et qu'on envisage de présenter une demande d'aide officielle;
 - m) consulter le Commissaire ou le Commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels avant de fermer le CISU;
 - n) s'assurer que tous les membres du personnel sont prévenus lorsque la situation d'urgence prend fin;
 - o) remplir la liste de contrôle décrivant les mesures à prendre après la situation d'urgence;
 - p) veiller à ce que tous les documents et enregistrements produits au CISU soient conservés et transmis à l'agent d'analyse statistique, qui les mettra en lieu sûr.

**NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE —
OPERATIONAL INFORMATION OFFICER**

26. The duties of the operational information officer are:

- a) obtaining profiles of all inmates involved in the incident;
- b) preparing background operational information reports on the situation leading up to the incident;
- c) collecting and collating information received by telephone, telex, facsimile and any other source;
- d) analysing the information collected;
- e) advising the officer in charge of any relevant intelligence or information obtained;
- f) giving as much accurate information as possible about the original incident and major related developments to all regions;
- g) preparing SINTREP entries on the incident as determined by the officer in charge, usually including an initial report, periodic updates and a final report when the incident ends;
- h) acting for the officer in charge when he or she is absent from the CIC for any reason; and
- i) maintaining a communications report register showing the time and date of all calls or other communication, the parties to the calls, and a synopsis of information and action taken. This report is the operations log of the CIC.

**CENTRE D'INFORMATION SUR LES
SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION
CENTRALE —AGENT D'INFORMATION
OPÉRATIONNELLE**

26. L'agent d'information opérationnelle doit remplir les fonctions suivantes :

- a) obtenir le profil de tous les détenus impliqués dans l'incident;
- b) rédiger des rapports donnant des renseignements opérationnels de base sur les faits à l'origine de l'incident;
- c) recueillir et rassembler les renseignements reçus par téléphone, par télex, par télécopieur ou autrement;
- d) analyser les renseignements recueillis;
- e) communiquer tout renseignement utile à l'agent responsable;
- f) communiquer à toutes les régions le plus de renseignements exacts possible lorsque l'incident se produit et, par la suite, lorsque des faits nouveaux importants surviennent;
- g) préparer des SINTREP à la demande de l'agent responsable, en général un premier rapport lorsque l'incident se produit, des rapports périodiques par la suite et un rapport final lorsque la situation a été maîtrisée;
- h) remplacer l'agent responsable lorsque celui-ci doit s'absenter du CISU pour une raison ou une autre;
- i) tenir un registre des communications, indiquant l'heure et la date de tous les appels et autres communications, les personnes y ayant pris part, et préparer un résumé de l'information obtenue et des mesures prises. Ce document constitue le registre des opérations du CISU.

**NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE —
RESOURCE COORDINATION OFFICER**

27. The duties of the resource coordination officer are:

- a) acquiring site plans, architectural drawings and photographs of the institution where the incident is occurring;
- b) ensuring that recording equipment, telephones, computers and facsimile machines are operating properly;
- c) taking written notes of telephone conversations between the operational information officer or the officer in charge of the institution or the region concerned, so that proper briefing notes can be prepared or the content of a telephone call can be reviewed quickly;
- d) helping the officer in charge and the operational information officer notify other duty personnel and other regions on the status of the incident; and
- e) other duties that may arise during the emergency.

**CENTRE D'INFORMATION SUR LES
SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION
CENTRALE — AGENT DE COORDINATION DES
RESSOURCES**

27. L'agent de coordination des ressources doit remplir les fonctions suivantes :

- a) obtenir des plans des lieux, des dessins d'architecture et des photographies du secteur de l'établissement où l'événement se déroule;
- b) s'assurer que le matériel d'enregistrement, les ordinateurs, les téléphones et les télécopieurs fonctionnent bien;
- c) consigner les conversations téléphoniques entre l'agent d'information opérationnelle ou l'agent responsable et les représentants de l'établissement ou de la région visé, afin que des notes d'information adéquates puissent être préparées ou qu'il soit possible de prendre connaissance rapidement du contenu des appels téléphoniques;
- d) aider l'agent responsable et l'agent d'information opérationnelle à informer le personnel de service et les autres régions de l'état de la situation;
- e) remplir d'autres fonctions, s'il y a lieu, durant la situation d'urgence.

NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE – ACTIVATION CHECKLIST

Institution:

Date:

Incident:

1. Complete copy of Unusual Occurrence Report.
2. Make initial notification (time of notification or attempts to contact).

	First	Second	Third	Fourth
DGIO				
ACCP				
Commissioner				
Assistant Commissioner, Executive Services				
Communications				
Ministerial Liaison				

3. Complete the Crisis Information Centre Organization by name:

Officer in Charge _____
 Operational Information Officer _____
 Resource Coordination Officer _____

4. Contact the Regional Headquarters Crisis Information Centre:

Contact _____
 Telephone _____

(Complete "Incident Detail Checklists" as a guide for the information required and your consultation with region, a copy is attached.)

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

5. Establish timings of regular updates. These are to be held once every half hour during the initial phase of the incident and may be adjusted as conditions dictate. This was effected through a conference call which included the regional Crisis Information Centre, NHQ Crisis Information Centre and the Executive Assistant to the Crisis Manager concerned from the:

Insert frequency and time of first update.

6. Notify the following, as applicable:

Director, Employee Relations and Compensation

Time

Union of Solicitor General Employees

Time

Correctional Investigator

Time

7. Update as required (time of notification or attempts to contact):

	1st	2nd	3rd	4th
DGIO	_____	_____	_____	_____
ACCPO	_____	_____	_____	_____
Commissioner	_____	_____	_____	_____
Assistant Commissioner,	_____	_____	_____	_____
Executive Services	_____	_____	_____	_____
Public Affairs	_____	_____	_____	_____
Ministerial Relations	_____	_____	_____	_____

8. Advise the following Sector Heads for information purposes if deemed appropriate:

ACCM _____ Time

ACCPP _____ Time

ACCR _____ Time

ACP _____ Time

9. Consider the need to seek legal advice.
10. Consider the need to alert RCMP HQ Operations Centre.
11. Consider the need to alert National Defence HQ Operations Centre.
12. Consider the adequacy of and the need for floor plans of the concerned institution. Plans are available from the Senior Director, Construction Policy and Services.

13. Assess damage. If excessive damage appears likely, contact Senior Director, Construction Policy and Services and brief him so that he can begin immediate corrective planning support.
14. Set up a briefing schedule.
15. Identify the need to develop a shift schedule. If required, complete a duty roster on a 12-hour basis, ensure francophone/bilingual resource for incidents in Quebec Region.
16. Use the following checklists for collecting information when consulting with regional headquarters and the responsibility centre.

NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE — INCIDENT DETAIL CHECK LIST

Institution: _____ **Date:** _____

1. Incident type:

Hostage-taking _____
Major disturbance _____
Fire _____
Escape _____
Serious injury to staff or inmate _____
Murder _____
Suicide _____
Other (specify) _____

2. Incident location:

Incident occurred: Time _____ Day _____ Month _____ Year _____

3. Incident reported by: _____

4. Is area of incident isolated? Yes _____ No _____

5. Is the institution secure? _____

6. Has an institution count been conducted? _____

7. Is the count correct? _____

8. Has the institutional medical support unit been activated? _____

9. What is the status of the Emergency Response Team?

10. Are negotiators available?

11. Are the following on-site:

Ambulance — Time arrived _____
Doctor — Time arrived _____
Chaplain — Time arrived _____

12. Have the police been notified? Time _____

13. Has the fire department been notified? Time _____
14. Have staff and non-involved inmates been evacuated from the incident area? Time _____
15. Have visitors, including volunteers, been cleared of the institution? Time _____
16. Has contact been made with the inmates concerned, if applicable? Time of contact _____
17. Have staff requirements been determined? Time _____
18. Are adequate staff available? Time _____
19. Has an augmentation recall plan been initiated? Time _____
20. If the incident was an escape, has the escape plan been implemented?
21. Is there a need for CSC resources beyond the capability of the institution?
22. Have external resources been considered?
 - a) Local police
 - b) Royal Canadian Mounted Police
 - c) Canadian Armed Forces
23. Has anyone been injured? List below the names, if known, and the injuries:
24. Have there been any deaths? If so, list below the names and cause of death, if known:
25. Has the need for a Critical Incident Stress Debriefing been considered?
26. Has the Citizens' Advisory Committee been notified? Time _____
27. Has a press release been made? If so, ensure a copy is provided for National Headquarters.
28. Is a hostage involved? If so:
 - a) Has the family been notified? Time _____

By whom? _____
 - b) Family location: address
telephone

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

c) Has a staff member been designated to stay with the family?

Name _____

d) If staff were injured or killed, has family been notified?

Time _____ By whom? _____

29. Has need to communicate details of the incident to uninvolved inmate population been considered?

Time _____

30. Are Citizen's Advisory Committee representatives likely to be required for independent observers?

Consider long-term future needs for independent observers while institution returns to normal.

NHQ CIC — ADDITIONAL DETAIL HOSTAGE-TAKINGS

1. Location of:
 - a) the incident
 - b) hostage(s)
 - c) hostage taker(s)
2. A description of the contact with the hostage-taker.
3. The hostage-taker's demands.
4. Deadlines and ultimatum.
5. Negotiators assigned:

name _____	position _____
name _____	position _____
name _____	position _____
6. Details of the hostage:
 - a) full name
 - b) position
 - c) age
 - d) years of service
 - e) injuries, if known
 - f) psychological profile, if known
 - g) medical profile, if known
 - h) next-of-kin
 - i) any additional comments relating to the hostage
7. Details of hostage-takers:
 - a) name
 - b) date of birth
 - c) FPS number
 - d) warrant expiry date
 - e) mandatory supervision date
 - f) height
 - g) weight
 - h) other physical features
 - i) criminal profile
 - j) psychological profile
 - k) medical profile
 - l) any recent negative incidents, i.e. parole denial, loss of appeal, death in the family, etc.

If more than one hostage or hostage taker, use additional sheets.

NHQ CIC — RIOT OR MAJOR DISTURBANCE — ADDITIONAL DETAIL

1. Exact location:
2. Number of inmates involved:
3. Reasons for riot/disturbance:
4. Proclamation under the Riot Act read: Yes/No
By whom?
5. If the Riot Act has not been read, has the need to do so been considered and has an appropriate official been called to the institution to carry out this task?
6. Description of damage to the institution:
7. Additional resources required:
 - a) other CSC resources
 - b) police
 - c) Canadian Armed Forces
 - d) equipment/material needs
8. What force has been used?
 - a) physical force
 - b) gas
 - c) water, i.e. hose
 - d) weapons — give type of weapons and number of shots fired

NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE POST-CRISIS CHECKLIST

1. What is the condition of persons injured?
2. Where are they presently located?
3. Has the need for extra supervision for observation by the Citizens' Advisory Committee or other persons been considered?
4. Has the institution been reminded to secure all documentation, tapes and notes pertaining to the incident?
5. What are the preliminary plans to return the institution to normal?
6. Are staff aware of the purpose of extra supervision and observation and the role of the persons assigned to these functions?
7. If any external resources were required during the incident, have the persons in charge of these resources been debriefed.
8. In the event that a police investigation is required into any matter related to the incident, are the police concerned being given full cooperation?
9. Has there been damage to the physical plant?
10. If so, what action is being taken to make repairs?
11. Has all Crisis Centre documentation been secured and turned over to the security analyst?
12. Is a debriefing of Crisis Information Centre teams scheduled to determine observations on how well the Centre worked?

CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE — LISTE DE CONTRÔLE CONCERNANT L'OUVERTURE DU CENTRE

Établissement :

Date :

Incident :

1. Remplir une formule «Rapport préliminaire/événement inusité».
2. Prévenir les personnes visées (heure où on les a jointes ou tenté de les joindre)

	1 ^{re}	2 ^e	3 ^e	4 ^e
DGOE				
CAPOC				
Commissaire				
Commissaire adjoint, Services à la haute direction				
Communications				
Liaison ministérielle				

3. Établir l'organigramme du Centre d'information sur les situations d'urgence en inscrivant le nom des personnes occupant les postes suivants :

Agent responsable _____

Agent d'information opérationnelle _____

Agent de coordination des ressources _____

4. Entrer en contact avec le Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration régionale.

Personne contactée _____

N° de téléphone _____

(Remplir la liste de contrôle sur la description de l'incident, qui vous indiquera l'information à obtenir et la consultation à mener auprès de l'Administration régionale — copie en annexe.)

5. Déterminer à quel intervalle les rapports périodiques doivent être communiqués. Un rapport doit être communiqué toutes les 30 minutes au début, puis cet intervalle sera modifié selon l'évolution de la situation. Ces communications s'effectuent par une conférence téléphonique mettant en liaison, entre autres, le Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration régionale, le Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale et l'adjoint administratif du responsable de l'intervention en cas d'urgence de :

Indiquer la fréquence et l'heure des premières communications

6. Aviser les personnes suivantes, s'il y a lieu :

Directeur, Relations de travail et rémunération

Heure

Syndicat des employés du Solliciteur général

Heure

Enquêteur correctionnel

Heure

7. Communiquer à nouveau, s'il y a lieu, avec les personnes suivantes (heure où on les a jointes ou tenté de les joindre) :

	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e
DGOE				
CAPOC				
Commissaire				
Commissaire adjoint, Services à la haute direction				
Relations publiques				
Relations ministérielles				

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

8. Communiquer avec les chefs de secteur suivants, si vous jugez utile de leur donner de l'information :

CAGI	_____	heure
CAPP	_____	heure
CAEGI	_____	heure
CAP	_____	heure

9. Déterminer s'il est nécessaire de demander un avis juridique.
10. Déterminer s'il y a lieu d'alerter le Centre des opérations de la Direction générale de la GRC.
11. Déterminer s'il y a lieu d'alerter le Centre des opérations du Quartier général de la Défense nationale.
12. Déterminer s'il y a lieu et s'il est nécessaire de demander les plans d'étage de l'établissement visé. Ces plans peuvent être obtenus auprès du directeur principal, Politiques et services en construction.
13. Évaluer les dommages. S'ils semblent importants, communiquer avec le directeur principal, Politiques et services en construction et l'informer des dommages constatés afin qu'il puisse commencer immédiatement à planifier l'aide nécessaire et les mesures correctives à apporter.
14. Établir l'horaire des séances d'information.
15. Déterminer s'il y a lieu d'établir un horaire des quarts de travail. S'il y a lieu de le faire, établir un tableau de service comportant des périodes de 12 heures. Si l'incident s'est produit dans la région du Québec, il doit y avoir des employés francophones et des employés bilingues.
16. Utiliser les listes de contrôle qui suivent pour recueillir l'information nécessaire au cours des communications avec l'Administration régionale et le centre de responsabilité.

**CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE — LISTE
DE CONTRÔLE SUR LA DESCRIPTION DE L'INCIDENT**

Établissement : _____ Date : _____

1. Genre d'incident :

prise d'otages	_____
troubles graves	_____
incendie	_____
évasion	_____
employé ou détenu	_____
grièvement blessé	_____
meurtre	_____
suicide	_____
autre (préciser)	_____

2. Lieu de l'incident :

Heure et date de l'incident : heure _____ jour _____ mois _____ année _____

3. L'incident a été signalé par _____

4. La zone de l'incident a-t-elle été isolée? Oui _____ Non _____

5. L'établissement est-il suffisamment protégé? _____

6. A-t-on dénombré les personnes à l'intérieur de l'établissement? _____

7. Le résultat du dénombrement est-il exact? _____

8. L'unité de soutien médical de l'établissement est-elle prête à intervenir? _____

9. L'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence est-elle entrée en action?

10. Les négociateurs sont-ils disponibles?

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

11. Les services suivants sont-ils présents sur les lieux?
- | | | |
|----------------------|---|-----------------------|
| services d'ambulance | — | heure d'arrivée _____ |
| médecin | — | heure d'arrivée _____ |
| aumônier | — | heure d'arrivée _____ |
12. A-t-on alerté la police? Heure _____
13. A-t-on alerté le service des incendies? Heure _____
14. A-t-on évacué les membres du personnel et les détenus non impliqués dans l'incident? Heure _____
15. A-t-on fait sortir les visiteurs, incluant les bénévoles, de l'établissement? Heure _____
16. A-t-on communiqué avec les détenus impliqués dans l'incident? Heure _____
17. A-t-on déterminé les besoins en personnel? Heure _____
18. Le personnel nécessaire est-il disponible? Heure _____
19. Le plan de rappel a-t-il été mis en œuvre? Heure _____
20. S'il s'agit d'une évasion, a-t-on mis en œuvre le plan applicable en cas d'évasion? _____
21. A-t-on besoin des ressources du SCC autres que celles de l'établissement? _____
22. A-t-on envisagé de faire appel à des organismes externes? _____
- a) Service de police local _____
 - b) Gendarmerie royale du Canada _____
 - c) Forces armées canadiennes _____
23. Y a-t-il des blessés? Indiquer leur nom, si ce renseignement a été obtenu, et le genre de blessures subies.
24. Y a-t-il des morts? Indiquer le nom des victimes et la cause du décès, si ces renseignements ont été obtenus.
25. A-t-on décidé s'il était nécessaire d'organiser une séance d'aide après un stress dû à un événement grave? _____
26. A-t-on avisé le Comité consultatif de citoyens? Heure _____

27. A-t-on produit un communiqué? Dans l'affirmative, voir à ce qu'une copie du communiqué soit envoyée à l'Administration centrale.
28. En cas de prise d'otages :
- a) A-t-on prévenu la famille? Heure _____
Qui s'en est chargé? _____
 - b) Adresse et numéro de téléphone de la famille : _____
 - c) A-t-on désigné un membre du personnel chargé de demeurer avec la famille?
Nom _____
 - d) Si des membres du personnel ont été blessés ou tués, a-t-on prévenu leur famille? Heure _____
Qui s'en est chargé? _____
29. A-t-on envisagé de communiquer les détails de l'incident aux détenus non impliqués?
Heure _____
30. Est-il probable que des représentants du Comité consultatif de citoyens soient appelés à agir comme observateurs indépendants? _____

Déterminer si des observateurs indépendants seront nécessaires sur une plus longue période, pendant que la situation revient à la normale dans l'établissement.

LE CISU DE L'AC — RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS À FOURNIR EN CAS DE PRISE D'OTAGES

1. Endroit
 - a) où l'incident s'est produit
 - b) où les otages sont gardés
 - c) où se trouvent les auteurs de la prise d'otages
2. Description des communications établies avec les auteurs de la prise d'otages
3. Exigences des auteurs de la prise d'otages
4. Échéances fixées et ultimatum
5. Négociateurs :

nom _____	poste _____
nom _____	poste _____
nom _____	poste _____
6. Renseignements sur les otages :
 - a) nom au complet
 - b) poste
 - c) âge
 - d) nombre d'années de service
 - e) blessures subies
 - f) profil psychologique, si on le connaît
 - g) profil médical, si on le connaît
 - h) plus proche parent
 - i) tout autre renseignement utile
7. Renseignements sur les auteurs de la prise d'otages :
 - a) nom
 - b) date de naissance
 - c) numéro SED
 - d) date d'expiration du mandat
 - e) date de liberté surveillée
 - f) taille
 - g) poids
 - h) autres caractéristiques physiques
 - i) profil criminel
 - j) profil psychologique
 - k) profil médical
 - l) mauvaises nouvelles reçues récemment — p. ex. : demande de libération conditionnelle rejetée, appel rejeté, décès d'un membre de la famille

Utiliser une feuille pour chaque personne (les otages et les auteurs de la prise d'otage).

**CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE —
RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS À FOURNIR EN CAS D'ÉMEUTE OU DE TROUBLES GRAVES**

1. Lieu exact
2. Nombre de détenus impliqués
3. Raisons de l'émeute ou des troubles graves
4. La proclamation en cas d'émeute a-t-elle été faite? Oui/Non
Dans l'affirmative, par qui?
5. Dans la négative, l'a-t-on envisagée et a-t-on demandé à un officiel de se rendre à l'établissement pour la faire?
6. Description des dommages causés à l'établissement :
7. Ressources additionnelles nécessaires :
 - a) autres ressources du SCC
 - b) police
 - c) Forces armées canadiennes
 - d) matériel et équipement nécessaires
8. Si on a employé la force, quels moyens a-t-on pris?
 - a) contrôle physique
 - b) gaz
 - c) eau (tuyaux d'incendie)
 - d) armes — préciser le genre d'armes et le nombre de coups de feu tirés

CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE — LISTE DE CONTRÔLE À REMPLIR APRÈS LA SITUATION D'URGENCE

1. Dans quel état sont les personnes blessées?
2. Où se trouvent-elles?
3. A-t-on envisagé de faire appel à des membres du Comité consultatif de citoyens ou à d'autres personnes qui seraient chargées d'exercer un rôle d'observateur et une surveillance additionnelle?
4. A-t-on rappelé aux responsables de l'établissement de mettre en lieu sûr les documents, enregistrements et notes se rapportant à l'incident?
5. Quelles sont les mesures préliminaires prévues pour la reprise des activités normales de l'établissement?
6. Les employés ont-ils été informés du but de la surveillance additionnelle et de l'observation, ainsi que du rôle des personnes chargées d'exercer ces fonctions?
7. Si on a eu recours à du personnel de l'extérieur durant la situation d'urgence, les personnes responsables de ce personnel ont-elles été invitées à donner un compte rendu?
8. Si le service de police mène une enquête reliée aux événements, a-t-il obtenu toute la collaboration nécessaire?
9. Les installations ont-elles subi des dommages?
10. Dans l'affirmative, quelles mesures ont été prises concernant les réparations?
11. Les documents du Centre ont-ils été mis en lieu sûr et transmis à l'analyste de la sécurité?
12. A-t-on prévu des séances au cours desquelles les équipes du CISU pourront donner un compte rendu sur l'efficacité du Centre?

CHAPTER 3.10

CSC Assistance to

other Government

Departments

or Agencies

CHAPITRE 3.10

Aide apportée

par le SCC aux

autres ministères

ou organismes

gouvernementaux

• CSC Assistance to other Government Departments or
Agencies
• Aide apportée par le SCC aux autres ministères ou
organismes gouvernementaux

CSC ASSISTANCE IN EMERGENCIES TO OTHER GOVERNMENT DEPARTMENTS OR AGENCIES

BACKGROUND

1. Occasionally an emergency arises that involves the Correctional Service only in support of another department or agency, which is primarily responsible for its resolution. Some examples of such incidents are:

- a) a hostage-taking incident in which the hostage is an internationally protected person and the hostage-taker is on some form of conditional release;
- b) an act of terrorism involving demands to release offenders or other type of contact with the Service; and
- c) a conventional emergency (one that the Service is obligated to resolve) that combines with a requirement to support another lead agency. Such a case would be a terrorist threat to use nuclear, biological or chemical weapons capable of inflicting heavy casualties that would require mass evacuation of the threatened area. The Correctional Service would be involved in this case if the terrorist had some connection, such as being a former inmate, an escapee, or a person on conditional release, or if the threatened area included a Correctional Service facility. The Service is obligated to respond to requests from the lead agency while dealing with the threat to the institution.

AIDE APPORTÉE PAR LE SCC EN CAS D'URGENCE AUX AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Il arrive que le Service correctionnel du Canada soit appelé à apporter de l'aide à un autre ministère ou organisme dans une situation d'urgence qui relève de la responsabilité de ce ministère ou de cet organisme, par exemple dans les cas suivants :

- a) une personne jouissant d'une protection internationale a été prise en otage par un libéré conditionnel;
- b) un acte terroriste est commis, et ses auteurs réclament la libération de détenus ou font une autre demande qui touche le Service;
- c) une situation d'urgence ordinaire qui relève du Service, mais pour laquelle ce dernier est tenu d'apporter un soutien à un autre organisme directeur, par exemple dans le cas où un terroriste menace d'employer des armes nucléaires, biologiques ou chimiques tellement dangereuses qu'il faudrait procéder à une évacuation massive du secteur menacé. Dans un tel cas, le Service correctionnel participerait à l'intervention d'urgence si le terroriste avait un lien avec le Service, par exemple s'il était un ancien détenu, un évadé ou un libéré conditionnel, ou si un établissement du Service se trouvait dans le secteur menacé. Le Service est tenu de donner suite à une demande d'aide de l'organisme directeur lorsqu'un établissement est menacé.

CSC CONTROL

2. The direction, coordination and management of the support role in such emergencies shall be carried out by the Crisis Information Centre (CIC) at National Headquarters (NHQ). This will maximize the Correctional Service's consultative capability and minimize the negative effect such an incident would have on daily Service operations. It will be noted that this differs from the prescribed method of dealing with internal emergencies, in which management is exercised at the lowest level possible within the Service.

ALERTING

3. Advice about such a situation shall usually be received from the National Crisis Information Centre, which is located in the Ministry of the Solicitor General. In some cases, it may come from the RCMP Operations Centre. Such advice is usually received by designated Correctional Service personnel listed at the Solicitor General — National Security Coordination Centre.

4. The person receiving the call for assistance shall verify its authenticity before taking appropriate action.

NHQ CRISIS INFORMATION CENTRE

5. The CIC shall be manned as for any other emergency. However, in this kind of emergency a legal advisor should be present or immediately available.

6. The following personnel shall be advised of the situation:

- a) the Commissioner;

CONTRÔLE DU SCC

2. Dans ces situations d'urgence, la direction, la coordination et la gestion de la fonction de soutien sont assumées par le Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) de l'Administration centrale. Les consultations se trouveront ainsi facilitées, et il y aura moins de risques que les activités quotidiennes du Service soient perturbées. Il est à noter que la façon de procéder dans ce genre de situation diffère de celle qui doit être suivie dans le cas d'une situation d'urgence à l'intérieur du Service, où la direction est exercée à l'échelon le plus bas possible de l'organisation.

MISE EN ALERTE

3. Dans ce genre de situation, c'est habituellement le Centre national d'information sur les situations d'urgence du ministère du Solliciteur général qui donne l'alerte. Dans certains cas, l'alerte est donnée par le Centre des opérations de la Gendarmerie royale du Canada. Habituellement, cette alerte est donnée aux employés dont le nom figure sur la liste du Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général.

4. La personne qui reçoit l'appel téléphonique faisant état de la demande d'aide doit en vérifier l'authenticité avant de prendre les mesures qui s'imposent.

CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

5. Dans ce genre de situation d'urgence, le personnel affecté au Centre d'information sur les situations d'urgence doit être le même que pour les autres situations d'urgence. Cependant, un conseiller juridique doit se trouver sur place ou être prêt à s'y rendre sur-le-champ.

6. Il faut prévenir les personnes suivantes :

- a) le commissaire;

- b) the Deputy Commissioner, Correctional Programs and Operations;
- c) the Directors General, Community and Institutional Operations;
- d) a legal advisor; and
- e) others the officer in charge considers necessary to provide advice.

7. The deputy commissioner(s) of the region(s) concerned shall be briefed and requested to advise regional and institutional staff to direct all queries to NHQ CIC. If it is decided to coordinate operations through some other Service location, the deputy commissioner shall also be informed.

8. CIC staff shall gather data required to support the lead agency. This is usually done through NHQ resources and the region concerned. In exceptional circumstances, however, the officer in charge of the CIC will request information directly from the institution concerned. If this is necessary, the officer in charge of the CIC shall ensure that the deputy commissioner of the region concerned is informed as soon as possible.

RELEASING INFORMATION

9. In this type of incident, Service employees shall not make statements to the media or the public. All inquiries shall be referred to the public information staffs of the lead agency or the Solicitor General — National Security Coordination Centre.

10. Correctional Service public information staff shall be available to advise the officer in charge of the CIC. They must ensure that no information that could jeopardize either the emergency operations to resolve the emergency or the overall Service security is released through the Ministry or the lead agency. They shall also

- b) le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels;
- c) les directeurs généraux, Opérations communautaires et institutionnelles;
- d) un conseiller juridique;
- e) les autres personnes que l'agent responsable juge nécessaire de prévenir.

7. Il faut communiquer l'information pertinente aux sous-commissaires des régions visées et leur demander de faire savoir au personnel des établissements et des bureaux régionaux que toutes les demandes de renseignements doivent être adressées au CISU de l'Administration centrale. Si on décide de coordonner les opérations à partir d'un autre endroit, il faut aussi en informer les sous-commissaires visés.

8. Le personnel du CISU doit recueillir les données dont l'organisme directeur a besoin pour gérer la situation d'urgence. En général, ce travail est confié à des employés de l'Administration centrale et de la région visée. Cependant, il arrive, dans des circonstances exceptionnelles, que l'agent responsable du CISU s'adresse directement à l'établissement visé pour obtenir cette information. Il doit alors veiller à ce que le sous-commissaire de la région en cause en soit informé le plus tôt possible.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

9. Dans ce genre de situation d'urgence, les employés du Service ne doivent pas faire de déclarations à la presse et au public. Toutes les demandes de renseignements doivent être acheminées vers les services d'information du public de l'organisme directeur et le Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général.

10. Les agents d'information du public du Service correctionnel doivent être disponibles pour conseiller l'agent responsable du CISU au sujet de la diffusion de l'information. Ils doivent s'assurer qu'aucun renseignement pouvant compromettre les opérations d'urgence ou la sécurité générale du Service n'est

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

ensure that the *Access to Information Act* and the *Privacy Act* are respected.

11. Public information staff must work closely with the officer in charge of the CIC, obtaining his or her approval before releasing information.

BRIEFINGS AND FLOW OF INFORMATION

12. The officer in charge of the CIC shall brief Service senior management at appropriate times during the emergency and brief regions if possible.

13. Maintaining the flow of accurate information is vital to this entire process. The Solicitor General — National Security Coordination Centre or the Crisis Control Centre of the lead agency shall be informed of all events and exchanges of information, and their specific questions shall be answered. All exchanges of information shall be transmitted directly to the agency concerned, and the Ministry of the Solicitor General and the commissioner shall be informed at the same time.

CLOSING THE CRISIS INFORMATION CENTRE

14. In emergencies involving other government departments and agencies, the CIC shall close only when authorized by the commissioner or when authenticated advice is received from the National CIC that Correctional Service support is no longer required.

15. If an emergency is not fully resolved before the CIC closes, the duty officer in the Solicitor General —

diffusé par des représentants du Ministère ou de l'organisme directeur. Ils doivent aussi s'assurer que la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont respectées.

11. Les agents d'information du public doivent travailler en étroite collaboration avec l'agent responsable du CISU et obtenir son approbation avant de diffuser de l'information.

COMMUNICATION ET CIRCULATION DE L'INFORMATION

12. L'agent responsable du CISU doit communiquer toute l'information pertinente aux cadres supérieurs du Service en temps opportun, durant la situation d'urgence, ainsi qu'aux cadres des régions, dans la mesure du possible.

13. Il est primordial que l'information circule régulièrement et qu'elle soit exacte. Il faut signaler tous les faits au Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général ou au Centre d'information sur les situations d'urgence de l'organisme directeur, leur faire part des renseignements échangés et répondre à leurs questions. Il faut transmettre l'information échangée directement à l'organisme visé et, au même moment, informer le ministère du Solliciteur général et le commissaire que ces échanges de renseignements ont eu lieu.

FERMETURE DU CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

14. Lorsque la situation d'urgence touche d'autres ministères et organismes, on ne peut fermer le CISU que lorsque le commissaire en a donné l'autorisation ou lorsque le Centre national d'information sur les situations d'urgence certifie que l'aide du Service correctionnel n'est plus nécessaire.

15. Si la situation d'urgence n'est pas tout à fait résolue au moment de la fermeture du CISU, il faut déterminer la manière dont l'agent responsable du

National Security Coordination Centre shall be given a way to contact Correctional Service officials if required.

CONCLUSION

16. These requirements shall not inhibit or restrict daily interaction or liaison with other agencies or routine matters. They shall, however, apply immediately when another federal agency is interested in the Correctional Service for other than routine operations.

17. Particular attention must be given to situations that may involve jurisdictional disputes about lead authority over the incident. If such disputes occur, clarification will be sought, usually through the Solicitor General — National Security Coordination Centre.

Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général devra procéder pour communiquer, au besoin, avec les cadres supérieurs du Service correctionnel.

CONCLUSION

16. Ces exigences ne doivent pas empêcher ou restreindre les communications quotidiennes avec les autres organismes ou les communications courantes. Cependant, elles s'appliquent dès qu'un autre organisme fédéral communique avec le Service correctionnel au sujet de problèmes non reliés aux activités normales.

17. Il faut accorder une attention particulière aux situations pouvant donner lieu à des conflits de compétence concernant l'autorité chargée de régler la situation d'urgence. En pareil cas, il faut s'adresser, en général, au Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général pour obtenir des éclaircissements à ce sujet.

CHAPTER 3.11 Training

CHAPITRE 3.11 Formation

TRAINING

GENERAL

1. Success in any emergency depends on rapid response by well trained personnel who can carry out their task effectively.
2. Emergencies occur more frequently in the Correctional Service than in most other government departments and agencies. Nevertheless, even in the Correctional Service, emergency response is not an everyday experience of any operational unit.
3. To ensure the required effective response, training programs must be developed and updated. The following paragraphs outline training requirements.

CRISIS MANAGEMENT TRAINING

4. Crisis management training is required for Service employees who work as crisis managers when the crisis management model is implemented at maximum and medium level institutions. The Institutional Head and at least three other staff members shall be trained as crisis managers. This training shall also be given to personnel required to act as interim crisis managers pending the crisis manager's arrival at the institution.
5. Training shall cover:
 - a) organizational skills — the crisis management model and the function of all its members,

FORMATION

GÉNÉRALITÉS

1. Le succès d'une intervention d'urgence dépend de l'intervention rapide d'un personnel spécialisé et efficace.
2. Les situations d'urgence sont plus fréquentes au Service correctionnel que dans la plupart des ministères et organismes gouvernementaux. Cependant, même pour les unités opérationnelles du Service, les interventions d'urgence ne font pas partie des activités courantes.
3. Pour que les interventions d'urgence soient efficaces, il faut établir des programmes de formation qui devront être mis à jour régulièrement. Les paragraphes qui suivent décrivent les exigences de formation.

FORMATION SUR LA GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

4. Les employés du Service qui devront remplir le rôle de responsables de l'intervention en cas d'urgence au moment de la mise en œuvre du modèle de gestion des situations d'urgence dans les établissements à sécurité maximale et moyenne doivent recevoir une formation sur la gestion des situations d'urgence. Le directeur de l'établissement et au moins trois autres membres du personnel doivent être formés pour remplir ce rôle. Cette formation doit aussi être dispensée aux employés qui devront remplir ce rôle provisoirement, en attendant l'arrivée du responsable de l'intervention en cas d'urgence à l'établissement.
5. Cette formation doit porter sur les aspects suivants :
 - a) aspects reliés à l'organisation — le modèle de gestion des situations d'urgence et les rôles définis dans ce modèle, la direction des

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

managing the crisis management team, the command centre and communications;

- b) CSC policy on emergencies;
- c) legal issues — the "reasonable man" principle, use of force, the Riot Proclamation, legal obligations, the crisis manager's authority, releasing inmates, the *Access to Information Act* and the *Privacy Act*;
- d) medical considerations — the consequences of using particular levels of force, decontamination, providing treatment, dietary considerations, stress and rest in emergencies;
- e) psychological considerations — negotiation strategy and critical incident stress;
- f) political issues — communities, social activists, the use of groups as allies, and persons with special status, such as members of Parliament, senators and correctional investigators;
- g) media relations — disseminating factual information promptly, using the media to defuse and stabilize an emergency;
- h) bargaining agent relations — relations with the Union of Solicitor General Employees (USGE) and the Professional Institute of the Public Service (PIPS);
- i) human resources — the roles of the RCMP, the police force with primary jurisdiction, the Canadian Armed Forces and the function and capabilities of Emergency Response Teams;

membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence, le poste de commandement et les communications;

- b) la politique du SCC en matière d'intervention d'urgence;
- c) aspects juridiques — le critère de «personne raisonnable», l'usage de la force, la proclamation en cas d'émeute, les obligations prévues par la loi, le pouvoir du responsable de l'intervention en cas d'urgence, la mise en liberté des détenus, la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- d) aspects médicaux — les conséquences de l'usage de la force à différents degrés, la décontamination, les soins médicaux, l'alimentation, le stress et le repos durant les situations d'urgence;
- e) aspects psychologiques — la stratégie de négociation et le stress dû à un événement grave;
- f) aspects politiques — la collectivité, les agitateurs sociaux, le recours à des groupes pouvant constituer des alliés, les personnes ayant un statut particulier, comme les députés, les sénateurs et les enquêteurs correctionnels;
- g) relations avec les médias — la diffusion rapide de renseignements concrets, l'utilisation des médias pour désamorcer et stabiliser la situation d'urgence;
- h) relations avec les agents de négociation collective — relations avec le Syndicat des employés du Solliciteur général et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada;
- i) ressources humaines — le rôle de la Gendarmerie royale du Canada, du service de police ayant la responsabilité première, des Forces armées canadiennes, les fonctions et les capacités des équipes pénitentiaires d'intervention en cas d'urgence;

- j) material resources — weapons, chemical agents, surveillance and interception equipment; and
- k) creative problem-solving and decision-making in stressful conditions.

6. Crisis managers from community-based units also require training. Exercises should dwell heavily on relations with the community, the public and the media.

7. This training should culminate in a realistic tabletop exercise at least 24 hours long, featuring event simulation, time acceleration, higher and lower control cells and evaluation. It should introduce as many course items as possible.

EMERGENCY RESPONSE TEAMS (ERT)

8. The Institutional Head shall ensure that an Emergency Response Team (ERT) is organized and trained in accordance with Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies." The training shall adhere to the standards set out in the *Security Manual*, Part I, entitled *Operational and Preventive Security Guidelines and Standards*.

CREATIVE PROBLEM-SOLVING AND LOGICAL THINKING

9. This training is required for crisis managers and for staff assigned to advisory groups assigned to the Crisis Management Models.

10. Training shall prepare personnel to solve problems creatively, using techniques such as brainstorming. It

- j) ressources matérielles — les armes, les agents chimiques, le matériel de surveillance et d'interception;
- k) créativité dans la résolution de problèmes et la prise de décisions dans des situations stressantes.

6. Les responsables de l'intervention en cas d'urgence des établissements communautaires ont aussi besoin d'une formation. Les exercices doivent être axés sur les relations avec la collectivité, le public et les médias.

7. Les séances de formation doivent se terminer par un exercice réaliste d'une durée d'au moins 24 heures qui consistera à simuler une situation d'urgence en accélérant le déroulement des événements, à utiliser des unités de contrôle supérieur et inférieur et à procéder à une évaluation. Cet exercice doit permettre la mise en application du plus grand nombre possible de notions étudiées durant le cours.

ÉQUIPES PÉNITENTIAIRES D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

8. Le directeur de l'établissement doit veiller à ce qu'une équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence (EPIU) soit mise sur pied et que ses membres reçoivent une formation, conformément à la Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence». La formation donnée doit satisfaire aux normes établies dans la partie 1 du *Manuel de sécurité*, qui renferme les lignes directrices et les normes sur la sécurité opérationnelle et préventive.

CRÉATIVITÉ ET LOGIQUE DANS LA RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

9. Les responsables de l'intervention en cas d'urgence et les employés désignés pour faire partie des groupes consultatifs chargés des modèles de gestion des situations d'urgence doivent recevoir cette formation.

10. Ces cours de formation doivent préparer le personnel à résoudre les problèmes avec créativité,

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

must include:

- a) removing blocks to creativity — habit, fear, prejudice and inertia;
- b) recognizing problems;
- c) gathering data;
- d) finding possible solutions;
- e) testing possible solutions;
- f) selecting solutions; and
- g) applying solutions.

HOSTAGE BEHAVIOUR

11. This training shall be offered to as many institutional and community-based unit staff who might be taken hostage as possible. Training should take the form of local workshops, study sessions or individual study. It should cover the best and most prudent ways for hostages to behave and include information on the Stockholm syndrome.

PLANS AND OPERATIONS

12. This is a five-day course offered by Emergency Preparedness Canada (EPC) at their training college in Arnprior, Ontario. It is designed to give candidates a broad base of information on emergency response planning and operations.

13. This course introduces the theory of planning processes and operating procedures in emergencies. It examines the command, control and coordinating functions necessary to meet such situations effectively.

14. At least two staff members at every institution and region shall have completed this course. They

grâce à des techniques comme le remue-méninges. Ils doivent permettre d'atteindre les buts suivants :

- a) favoriser la créativité en éliminant un certain nombre d'obstacles — habitudes, peur, préjugés et inertie;
- b) savoir reconnaître les problèmes;
- c) recueillir des données;
- d) trouver les solutions possibles;
- e) éprouver les solutions possibles;
- f) choisir les meilleures solutions;
- g) mettre en œuvre les solutions retenues.

COMPORTEMENT DES OTAGES

11. Cette formation doit être offerte au plus grand nombre possible d'employés des établissements pénitentiaires et communautaires qui pourraient éventuellement être pris en otage. Elle devrait comprendre des ateliers de travail dans la région, des séances d'étude et un apprentissage individuel. Elle devrait porter, notamment, sur le comportement approprié et le plus prudent que devraient adopter les otages et donner des renseignements sur le syndrome de Stockholm.

PLANS ET OPÉRATIONS

12. Ce cours de cinq jours est offert par le Collège de la Protection civile Canada (PCC) situé à Arnprior (Ontario). Il a pour but de donner aux participants une information détaillée sur la planification des mesures d'urgence et les opérations d'urgence.

13. Ce cours est une introduction à la théorie des méthodes de planification et des procédures opérationnelles durant les situations d'urgence. Il porte sur les fonctions de commandement, de contrôle et de coordination nécessaires pour faire face efficacement à la situation.

14. Au moins deux membres du personnel de chaque établissement et de chaque région devraient avoir suivi ce cours. Ces employés devraient être chargés de

should be assigned to duties that include contingency planning and developing emergency response procedures for their institution.

EXERCISE DESIGN COURSE

15. This is a five-day course offered by the EPC training college. Successful completion of the EPC Plans and Operations course referred to above is a prerequisite for this course. It covers types of exercises, the basic principles of exercise design and control, exercise format, standard operating procedures and practical aspects of preparing and conducting an exercise.

16. At least two staff members at every institution and region shall have completed this course. Their duties shall include developing exercises to test the effectiveness of contingency and emergency response plans, including exercises to test individual functions as well as major exercises designed to bring together all elements of the institution's emergency response capability.

17. EPC bears the complete costs of these two courses. Regions must nominate enough candidates to ensure that each institution and region has the minimum number of qualified personnel employed to support the emergency response planning and exercise function. The Institutional Operations Division at NHQ coordinates this function.

CRISIS AWARENESS

18. This training is offered to all staff in the form of local workshops or study sessions. It should reinforce initial crisis training. It must include:

participer à la planification des mesures d'urgence et à l'élaboration des procédures d'urgence de leur établissement.

COURS SUR LA CONCEPTION D'EXERCICES

15. Ce cours de cinq jours est offert par le Collège de la Protection civile Canada. Seules les personnes ayant suivi le cours de PCC sur les plans et les opérations peuvent suivre ce cours. Il porte sur les différents types d'exercices, sur les principes fondamentaux reliés à la conception et au contrôle des exercices, sur la façon de structurer les exercices, sur les procédures opérationnelles uniformisées et sur les aspects pratiques de la préparation et de l'exécution des exercices.

16. Au moins deux membres du personnel de chaque établissement et de chaque région devraient avoir suivi ce cours. Ces personnes auront pour fonction d'élaborer des exercices permettant de vérifier l'efficacité des plans et des mesures d'urgence, entre autres des exercices sur chaque fonction et des exercices généraux permettant d'assurer l'intégration des différents éléments des plans d'urgence de l'établissement.

17. Protection civile Canada assume entièrement les frais reliés à ces deux cours. Les administrations régionales doivent veiller à ce que le nombre minimum requis d'employés qualifiés de chaque établissement et de chaque région suivent ces cours, qui leur permettront de participer à la planification des mesures d'urgence et à la conception des exercices. La Division, Opérations dans les établissements de l'Administration centrale coordonne les mesures prises dans ce sens.

SENSIBILISATION À L'ÉGARD DES SITUATIONS D'URGENCE

18. Cette formation est offerte à tous les membres du personnel. Elle comprend des séances d'étude ou des ateliers organisés dans la région. Elle devrait renforcer la formation initiale sur les situations d'urgence. Elle doit porter sur les points suivants :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) continued sensitization to the potential for a crisis;
- b) alertness to pre-incident indicators and their reporting;
- c) the specific application of crisis management and emergency response in their institution; and
- d) continued sensitization to emergency responsibilities, both as individuals and to other staff, and solicitation of suggestions for improvement. This should include encouraging employees interested in this area who would be suitable for more EPC courses: ERT, negotiator, critical incident stress, peer support personnel and media relations spokespersons.

CRITICAL INCIDENT STRESS DEBRIEFING

19. This training is for personnel preparing for involvement as health care professionals and peer support members in this program. It is now in the process of design and development.

20. In this field, the federal lead agency is Health and Welfare Canada. The Disaster Social Services Branch, Alberta Public Safety Services has developed a successful program modelled on the work of Dr. Jeffrey T. Mitchell of the Emergency Health Sciences Department at the University of Maryland. Training will be developed in cooperation with Health and Welfare Canada and the American Critical Incident Stress Institute.

- a) sensibilisation à l'égard des situations d'urgence possibles;
- b) sensibilisation aux signes avant-coureurs d'une situation d'urgence et à l'importance de les signaler;
- c) façon dont les principes reliés à la gestion des situations d'urgence et aux interventions d'urgence s'appliquent dans l'établissement;
- d) sensibilisation aux responsabilités durant les situations d'urgence, tant sur le plan individuel que collectif, et invitation à formuler des suggestions dans ce domaine. On devrait encourager les employés intéressés à suivre d'autres cours offerts par PCC, par exemple les cours destinés aux personnes qui désirent faire partie d'une EPIU, exercer le rôle de négociateur, participer en tant que personne-ressource aux séances d'aide après un stress dû à un événement grave, apporter leur aide aux collègues victimes d'une situation d'urgence ou agir comme porte-parole du Service auprès des médias.

AIDE APRÈS UN STRESS DÙ À UN ÉVÉNEMENT GRAVE

19. Cette formation est destinée aux employés qui participeront à ce programme d'aide, soit comme professionnels de la santé ou comme collègues aptes à apporter du soutien. Le cours est en voie d'élaboration.

20. Santé et Bien-être social Canada est l'organisme directeur dans ce domaine. La Disaster Social Services Branch (Alberta Public Safety Services) a mis au point un programme efficace inspiré du travail du Dr Jeffrey T. Mitchell, du département des sciences de santé d'urgence de la Maryland University. Santé et Bien-être social élaborera un cours de formation en collaboration avec l'American Critical Incident Stress Institute.

NEGOTIATION

21. This training is for staff members chosen to act as the link between the inmate(s) responsible for the emergency and the crisis manager. At least six staff members at each institution shall be trained in negotiation. They must be intelligent, practical, and able to communicate well and think clearly under stress. They should not, however, be decision-makers or authority figures. Training must cover:

- a) the negotiator's function;
- b) establishing an atmosphere of trust;
- c) decreasing tensions and avoiding deadlines;
- d) observing the physical and psychological state of the inmate contact;
- e) observing physical conditions at the site;
- f) being alert to changes to d) and e);
- g) observing the hostage, if possible;
- h) presenting the Institutional Head's decisions;
- i) influencing inmates positively;
- j) understanding the "no deals" policy and granting minor concessions in accordance with Commissioner's Directive 600;
- k) getting something in return for minor concessions;
- l) planning the conduct of negotiations (i.e., teaming, individual, briefing, using each other's skills, rest and recuperation, and continuous contact);
- m) establishing personal and private contact;
- n) conducting face-to-face negotiations; and
- o) listening.

NÉGOCIATION

21. Cette formation est destinée aux membres du personnel choisis pour agir comme intermédiaires entre les détenus responsables de l'incident et le responsable de l'intervention en cas d'urgence. Au moins six employés de chaque établissement doivent recevoir cette formation. Les personnes choisies doivent être intelligentes, avoir l'esprit pratique, être capables de communiquer efficacement et d'avoir une réflexion logique même sous l'effet du stress. Toutefois, ces personnes ne peuvent être choisies parmi les décideurs et les personnes occupant un poste d'autorité. La formation doit porter sur les aspects suivants :

- a) déterminer le rôle du négociateur;
- b) établir un climat de confiance;
- c) abaisser la tension et éviter les échéances;
- d) évaluer l'état physique et psychologique du porte-parole des détenus;
- e) examiner l'état des lieux;
- f) être attentif aux changements qui se produisent en ce qui concerne les points mentionnés en d) et e);
- g) observer l'otage, si la chose est possible;
- h) présenter les décisions du directeur de l'établissement;
- i) exercer une influence positive sur les détenus;
- j) comprendre la politique du Service exposée dans la Directive du Commissaire n° 600, selon laquelle il ne faut conclure aucun marché mais faire des concessions mineures;
- k) obtenir quelque chose en échange des concessions mineures;
- l) planifier la conduite des négociations (p. ex. : travail d'équipe, travail individuel, information, utilisation des compétences de chacun, repos, récupération et communication constante);
- m) établir une communication personnelle et privée;
- n) mener des négociations face à face;
- o) écouter.

FAMILY SUPPORT STAFF TRAINING

22. This program is suggested for personnel assigned to support the immediate families of staff involved in emergencies, particularly those who may be taken hostage. The possibility of including this as a function of the Critical Incident Stress Debriefing team will be examined.

23. Training should cover:

- a) the Crisis Management Model and its application;
- b) the motivation for taking hostages and the personalities of hostage-takers;
- c) techniques and procedures for supporting families so they may:
 - i) understand the process being used to resolve the emergency,
 - ii) understand the effects of confinement, and
 - iii) help their relatives deal with the emotional difficulties precipitated by being taken hostage (i.e., confused or ambivalent feelings about the hostage-taker, the institutional management, colleagues, families and themselves); and
- d) how to support the family of a Service member who has died or been seriously injured.

MEDIA RELATIONS OFFICER OR SPOKESPERSON

24. The importance of effective media and public relations in crisis management must be emphasized through training for staff likely to act as media

FORMATION SUR LE SOUTIEN À APPORTER AUX FAMILLES

22. Il s'agit d'un cours de formation proposé aux employés désignés pour apporter un soutien à la famille immédiate des membres du personnel mêlés à l'événement, surtout si ces derniers courent le risque d'être pris en otages. La possibilité de confier ce rôle à l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave sera examinée.

23. Cette formation devrait porter sur les aspects suivants :

- a) le modèle de gestion des situations d'urgence et son application;
- b) le type de personnalité des auteurs d'une prise d'otages et les motifs qui les ont poussés à agir de la sorte;
- c) les méthodes et techniques d'aide à appliquer pour que les membres de la famille :
 - i) comprennent l'approche suivie pour résoudre la situation d'urgence;
 - ii) soient au courant des effets de la détention;
 - iii) puissent aider l'otage à surmonter les problèmes émotionnels reliés au fait d'avoir été pris en otage (p. ex. : des sentiments confus et ambivalents à l'égard des auteurs de la prise d'otages, de la direction de l'établissement, des collègues, des membres de leur famille et d'eux-mêmes);
- d) le soutien pouvant être apporté à la famille d'un membre du personnel qui a été tué ou grièvement blessé.

AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS OU PORTE-PAROLE

24. Les personnes qui seront appelées à remplir le rôle d'agent des relations avec les médias ou de porte-parole du Service doivent recevoir une formation qui leur fera

relations officers or spokespersons. Their tasks are outlined in the Crisis Management Models. The Assistant Commissioner, Communication and Corporate Development, in conjunction with Staff Training and Institutional Operations, shall ensure that training in this position is organized.

CONTINGENCY PLANNING AND EMERGENCY RESPONSE WORKSHOP

25. NHQ shall schedule biennial workshops on contingency planning and emergency response. These workshops will review the activities and research in this field over the previous two years and recommend changes to the "Contingency Planning and Emergency Response Guidelines."

26. Participants shall discuss the lessons learned from exercises conducted in the previous years.

27. The Director General, Institutional Operations shall organize and conduct this workshop.

EXERCISES

28. Exercises are essential to the training and education stages of emergency preparedness. They are particularly valuable for continuous testing and evaluation of a completed plan or organizational capability. They must be conducted in a realistic environment and time scale. Operational units may conduct as many individual or sub-component exercises as are required during the year. Operational units must conduct one annual major exercise involving all or most of the emergency response components, including external agencies.

comprendre l'importance de relations efficaces avec les médias durant une situation d'urgence. Les fonctions de ces personnes sont décrites dans le modèle de gestion des situations d'urgence. Le commissaire adjoint, Communications et développement organisationnel, en collaboration avec la Formation du personnel et les Opérations dans les établissements, devra veiller à ce que cette formation soit organisée.

ATELIER SUR LA PLANIFICATION ET L'INTERVENTION D'URGENCE

25. L'Administration centrale doit organiser des ateliers biennaux sur la planification des mesures d'urgence et l'intervention d'urgence. Les participants à ces ateliers examineront les activités et les recherches effectuées dans ce domaine au cours des deux dernières années et recommanderont des changements à apporter aux lignes directrices sur la planification et l'intervention d'urgence.

26. Les participants discuteront aussi des leçons tirées des exercices effectués au cours des deux dernières années.

27. Le directeur général des Opérations dans les établissements est chargé d'organiser et de diriger ces ateliers.

EXERCICES

28. Les exercices sont essentiels dans le cadre de la formation donnée au personnel pour le préparer aux situations d'urgence. Ils sont tout particulièrement utiles pour vérifier et évaluer régulièrement l'efficacité d'une structure d'organisation ou d'un plan d'urgence donné. Ils doivent être effectués dans des conditions et un intervalle de temps réalistes. Les unités opérationnelles peuvent effectuer autant d'exercices individuels ou partiels qu'elles le jugent nécessaire au cours d'une année. Elles doivent cependant effectuer chaque année un exercice principal faisant appel à toutes les composantes de l'intervention d'urgence, y compris les organismes externes.

29. The purpose of annual major exercises is to:

- a) stimulate and maintain interest and enthusiasm in emergency response;
- b) practise, test, evaluate and improve plans and operational capabilities; and
- c) promote and refine cooperation and coordination between the crisis management group and operational teams and units, department heads, senior managers and other leaders involved in organized response to an emergency.

30. Senior management shall take active part in exercises to improve their understanding of the various functions, activities and interrelationships between Correctional Service members and specialist personnel involved in emergency response.

31. Each year, regional headquarters shall organize a schedule of planned major exercises, including dates for the following fiscal year, by 31 March. Regional headquarters shall make a random selection of exercises to which observers will be dispatched. These observers will not assess or critique the exercise unless the Institutional Head or district director requests it. They will observe and determine whether there are lessons to be learned from the exercise that might benefit all of the region or the entire Service.

32. National and regional headquarters shall participate in at least one exercise per year, by helping the operational unit design the exercise and by opening regional and NHQ Crisis Information Centres during the exercise to train CIC staff.

29. Cet exercice annuel a pour but de :

- a) stimuler et entretenir l'intérêt et l'enthousiasme à l'égard de l'intervention d'urgence;
- b) éprouver, tester, évaluer et améliorer les plans et les capacités opérationnelles;
- c) encourager et améliorer la coordination et la coopération entre le groupe de gestion des situations d'urgence, les équipes et unités d'intervention, les chefs de direction de ministères, les cadres supérieurs et les autres dirigeants qui ont un rôle à jouer dans l'organisation et l'application des mesures d'urgence.

30. Les cadres supérieurs doivent participer activement aux exercices afin de mieux comprendre les diverses fonctions à remplir durant une situation d'urgence, les activités à exécuter et les relations entre les membres du Service correctionnel et les spécialistes qui participent aux interventions d'urgence.

31. Les administrations régionales doivent établir, avant le 31 mars de chaque exercice financier, le calendrier des principaux exercices qu'elles prévoient organiser, indiquant notamment la date de ceux qui auront lieu au cours du prochain exercice. Elles doivent choisir au hasard les exercices auxquels des observateurs devront assister. Le rôle de ces observateurs n'est pas d'évaluer ou de critiquer l'exercice, sauf si le directeur de l'établissement ou du district le leur demande. Leur travail consistera à observer et à se demander s'il est possible de tirer de cette expérience des leçons qui pourraient être utiles aux autres unités opérationnelles de la région ou du Service.

32. Les administrations centrale et régionales doivent participer à au moins un exercice par année en aidant l'unité opérationnelle à concevoir l'exercice et en ouvrant les centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale et de l'Administration régionale pendant la durée de l'exercice

MANUEL DES PROCÉDURES D'URGENCE

pour permettre au personnel de ces centres de s'exercer.

4.0 Information and Communications



Information et communications

CHAPTER 4.1 • CHAPITRE 4.1

•The Flow of Information in Emergencies

•La circulation de l'information dans les situations d'urgence

CHAPTER 4.2 • CHAPITRE 4.2

•Terms of Reference - National Headquarters Duty Officer

•Rôle de l'agent en devoir de l'Administration centrale

CHAPTER 4.3 • CHAPITRE 4.3

•Communications - Methods and Process

•Communications - Méthodes et processus

CHAPTER 4.4 • CHAPITRE 4.4

•Communications - Briefings and Debriefings

•Communications - Exposés et comptes rendus

CHAPTER 4.5 • CHAPITRE 4.5

•Communications - Appreciating the Situation

•Communications - Évaluation de la situation

CHAPTER 4.6 • CHAPITRE 4.6

•Communications - Operation Instructions

•Communications - Directives opérationnelles



CHAPTER 4.1

The Flow

of Information

in Emergencies

CHAPITRE 4.1

La circulation de

l'information dans les

situations d'urgence

THE FLOW OF INFORMATION IN EMERGENCIES

PURPOSE

1. This chapter outlines the flow of essential information about major security incidents and emergencies. This is to ensure that such information, whether it relates to emergencies in institutions or community-based units, is transmitted promptly, accurately and completely, first to senior Service management and then to the Solicitor General and staff.

MANAGING INCIDENTS AND CRISIS INFORMATION

2. The components of the Major Security Incident/Crisis Information System are:

- a) institutional or community duty officers;
- b) regional duty officers;
- c) emergency command posts;
- d) regional Crisis Information Centres (CICs);
- e) National Headquarters duty officer; and
- f) National Headquarters Crisis Information Centre (NHQ CIC).

3. Deputy Commissioners shall issue direction to establish command posts and duty officer rosters in their regions. These directions will cover supplying NHQ with current telephone numbers so that contact with duty officers, command posts and crisis information centres can be established quickly.

CIRCULATION DE L'INFORMATION DANS LES SITUATIONS D'URGENCE

OBJET

1. Le présent chapitre décrit l'information essentielle à communiquer au sujet des incidents de sécurité majeurs et des situations d'urgence. Il indique les procédures à suivre pour que l'information, qu'elle concerne des situations d'urgence visant des établissements ou des unités communautaires, soit transmise d'une manière rapide, exacte et complète, d'abord aux cadres supérieurs du Service, puis au Solliciteur général et aux employés.

GESTION DE L'INFORMATION SUR LES INCIDENTS ET LES SITUATIONS D'URGENCE

2. La transmission de l'information sur les incidents de sécurité majeurs et les situations d'urgence est assurée par les personnes et les centres suivants :

- a) les agents en devoir dans les établissements ou la collectivité;
- b) les agents en devoir dans les régions;
- c) les postes de commandement en cas d'urgence;
- d) les centres d'information sur les situations d'urgence des administrations régionales;
- e) l'agent en devoir de l'Administration centrale;
- f) le Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) de l'Administration centrale.

3. Les sous-commissaires doivent donner des directives pour que des postes de commandement et un tableau de service soient établis dans leur région. Ils doivent notamment s'assurer qu'une liste à jour des numéros de téléphone est fournie à l'Administration centrale, de sorte que les agents en devoir, les postes

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

4. The Director General, Institutional Operations shall issue direction governing the functions of the NHQ duty officer. To ensure that all levels of the organization are familiar with the functions of this position, its terms of reference are found in Chapter 2 of this section, "Terms of Reference — National Headquarters Duty Officer."

MAJOR SECURITY INCIDENTS

5. Major security incidents are listed in Annexes A and B to Commissioner's Directive 620. They must be reported promptly to NHQ through the 24-hour per day reporting procedures set out below.

6. The organization and function of the NHQ CIC are detailed in Section III, Chapter 9 "Operation of National Headquarters Crisis Information Centre," to ensure that Service staff at all levels understand the crisis information system and the assistance available through it.

FLOW OF INFORMATION

7. Operational units must report a major incident to the regional headquarters and NHQ simultaneously, as a major incident can be either an immediate emergency itself or the signal that an emergency is imminent. The report of a major incident should contain the information set out in paragraph 8 below, and it should be called in on the NHQ Security Incident 24-hour telephone at (613) 233-8354. During regular working hours (i.e., between 0800 and 1600), staff of Institutional Operations Division answer calls on this

de commandement et les centres d'information sur les situations d'urgence puissent être joints rapidement.

4. Le directeur général des Opérations dans les établissements doit donner des directives concernant les fonctions de l'agent en devoir de l'Administration centrale. Étant donné que les employés de tous les niveaux devraient être au courant de ces fonctions, celles-ci sont décrites au chapitre 2 de la présente section, intitulé «Rôle de l'agent en devoir de l'Administration centrale».

INCIDENTS DE SÉCURITÉ MAJEURS

5. La liste des incidents de sécurité majeurs est présentée aux annexes A et B de la Directive du Commissaire n° 620. Lorsqu'un incident de cette nature survient, il faut le signaler rapidement à l'Administration centrale en utilisant la ligne téléphonique prévue à cette fin, en usage 24 heures par jour, et en suivant les procédures exposées ci-après.

6. L'organisation et le fonctionnement du CISU de l'Administration centrale sont décrits en détail au chapitre 9 de la section III, intitulé «Fonctionnement du Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale». Ces renseignements devraient permettre au personnel du SCC de tous les niveaux de comprendre le fonctionnement du système d'information sur les situations d'urgence et de connaître le genre d'aide qu'il peut fournir.

CIRCULATION DE L'INFORMATION

7. Les unités opérationnelles doivent signaler les incidents majeurs à l'Administration régionale et à l'Administration centrale simultanément, car un incident majeur peut constituer en soi une situation d'urgence ou être un indice qu'une telle situation est imminente. Pour signaler un incident majeur, il faut composer le (613) 233-8354, qui est le numéro de la ligne téléphonique d'urgence de l'Administration centrale, en usage 24 heures par jour, et donner les renseignements indiqués au paragraphe 8 ci-après. Durant les heures

line. Between 1600 and 0800, this line is transferred to an operator, who is in contact with the NHQ duty officer.

8. The caller should give the following information if the operator takes the call:

- a) his or her name and position;
- b) the operational unit concerned; and
- c) his or her telephone number, including the area code.

9. The duty officer shall immediately contact the caller, obtain the information and advise the Director General, Institutional Operations or designate, in accordance with the NHQ duty officer's instructions. Deputy Commissioners may develop processes for further distribution of information in their regions.

10. The Director General, Institutional Operations or the Director General's designate shall decide immediately whether to inform the Commissioner and the Minister. The Director General then assesses the need to inform any other person at NHQ. If the incident continues, the Director General shall determine whether the NHQ CIC should be opened. The following shall be considered:

- a) the seriousness of the incident;
- b) the status of the incident at the time; and
- c) the rapidity required in the response.

**DECISION NOT TO OPEN THE NATIONAL HEAD-
QUARTERS CRISIS INFORMATION
CENTRE BETWEEN 0800 HOURS AND
1600 HOURS**

11. If the incident is significant, the following officials should be informed:

normales de travail (c'est-à-dire entre 8 h et 16 h), un employé de la Direction générale des opérations dans les établissements répond aux appels acheminés sur cette ligne. Entre 16 h et 8 h, les appels sont transférés à un téléphoniste qui est en contact avec l'agent en devoir de l'Administration centrale.

8. L'appelant doit donner les renseignements suivants si c'est le téléphoniste qui reçoit l'appel :

- a) son nom et son titre;
- b) l'unité opérationnelle visée;
- c) son numéro de téléphone, y compris l'indicatif régional.

9. L'agent en devoir doit communiquer immédiatement avec l'appelant, obtenir les renseignements utiles et les transmettre au directeur général des Opérations dans les établissements ou à une personne désignée par ce dernier, conformément aux instructions établies. Les sous-commissaires peuvent établir d'autres procédures concernant la communication des renseignements dans leur région.

10. Le directeur général des Opérations dans les établissements (ou la personne désignée) décidera sur-le-champ s'il y a lieu de signaler le problème au commissaire et au ministre, puis déterminera s'il est nécessaire de le signaler également à d'autres personnes de l'Administration centrale. Si la situation évolue, il décidera s'il y a lieu d'ouvrir le CISU de l'Administration centrale en tenant compte des facteurs suivants :

- a) la gravité de la situation;
- b) l'état de la situation à ce moment-là;
- c) la rapidité avec laquelle il faut intervenir.

**DÉCISION DE NE PAS OUVRIR LE CENTRE
D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE
DE L'ADMINISTRATION CENTRALE ENTRE 8 H ET
16 H**

11. S'il s'agit d'un incident important, il faut en informer les personnes suivantes :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- a) the Commissioner;
- b) the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations;
- c) the Assistant Commissioner, Executive Services;
- d) ministry staff, through ministerial liaison staff;
- e) communications;
- f) concerned NHQ staff (e.g.: if the incident occurs at a psychiatric centre, the Director General, Health Care Services; if the incident involves a staff member, the Assistant Commissioner, Personnel); and
- g) the Correctional Investigator, in incidents involving injury to inmates, death, or an institutional lockdown.

12. Ministerial liaison staff are responsible for preparing briefing material for the Minister's office, followed up with summary reports and house cards when the incident is concluded.

13. The Director General, Institutional Operations shall ensure that the region and the operational unit monitor the situation, and then inform the persons listed above.

DECISION NOT TO OPEN THE NATIONAL HEADQUARTERS CRISIS INFORMATION CENTRE BETWEEN 1600 HOURS AND 0800 HOURS

14. The NHQ duty officer advises the Director General, Institutional Operations or designate.

15. The Director General, Institutional Operations decides whether it is necessary to inform the Commissioner immediately. This is normally done through the Assistant Commissioner, Executive Services

- a) le commissaire;
- b) le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels;
- c) le commissaire adjoint, Services à la haute direction;
- d) le personnel ministériel, par l'intermédiaire des agents de liaison ministériels;
- e) les responsables des communications;
- f) le personnel visé de l'Administration centrale (p. ex. : le directeur général des Services de santé si l'événement s'est produit dans un centre psychiatrique; le commissaire adjoint, Personnel si un membre du personnel est en cause);
- g) l'Enquêteur correctionnel, si des détenus ont été blessés ou sont décédés ou si la direction a ordonné la fermeture de l'établissement.

12. Les agents de liaison ministériels doivent préparer des documents d'information à l'intention du cabinet du ministre, puis des rapports sommaires et des fiches pour la période de questions orales lorsque la situation d'urgence a été résolue.

13. Le directeur général des Opérations dans les établissements doit s'assurer que les responsables de l'unité opérationnelle et de la région maîtrisent la situation, puis transmettre les renseignements utiles aux personnes énumérées ci-avant.

DÉCISION DE NE PAS OUVRIR LE CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE ENTRE 16 H ET 8 H

14. L'agent en devoir de l'Administration centrale signale le problème au directeur général des Opérations dans les établissements ou à une personne désignée.

15. Le directeur général des Opérations dans les établissements décide s'il y a lieu de signaler immédiatement le problème au commissaire. Normalement, l'information est transmise par l'intermédiaire du commissaire adjoint, Services à la

or the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations.

16. The NHQ duty officer writes a preliminary report of the event and submits it by 0800 hours on the following workday. Information is disseminated through the process outlined for the period between 0800 hours and 1600 hours.

DECISION TO OPEN THE NATIONAL HEADQUARTERS CRISIS INFORMATION CENTRE

17. The Director General, Institutional Operations or the Director General's designate coordinates the following action:

- a) establishing contact with the region and the operational unit;
- b) organizing a team comprising the members described in Section III, Chapter 9 "Operation of National Headquarters Crisis Information Centre";
- c) informing the Commissioner (through the Assistant Commissioner, Executive Services) or the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations that the NHQ CIC is open;
- d) informing the Assistant Commissioner, Communications and Corporate Development and Assistant Commissioner, Corporate review;
- e) informing the Assistant Commissioner, Personnel;
- f) informing the unions and the Correctional Investigator, if necessary;
- g) establishing contact with the National Defence Operations Centre and the Solicitor General – National Security Coordination Centre, if required;

haute direction ou du commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels.

16. L'agent en devoir de l'Administration centrale rédige un rapport préliminaire sur l'incident et le présente au plus tard à 8 h le jour ouvrable suivant. L'information est transmise de la même façon que pour les incidents qui surviennent entre 8 h et 16 h.

DÉCISION D'OUVRIR LE CENTRE D'INFORMATION SUR LES SITUATIONS D'URGENCE DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

17. Le directeur général des Opérations dans les établissements ou la personne désignée coordonne les mesures suivantes :

- a) entrer en communication avec la région et l'unité opérationnelle;
- b) former une équipe composée des personnes énumérées au chapitre 9 de la section III, intitulé «Fonctionnement du Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale»;
- c) informer le commissaire, par l'entremise du commissaire adjoint, Services à la haute direction, ou le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels, que le CISU de l'Administration centrale est ouvert;
- d) en informer le commissaire adjoint, Communications et développement organisationnel, et le commissaire adjoint, Examen de la gestion intégrée;
- e) en informer le commissaire adjoint, Personnel;
- f) en informer les syndicats et l'Enquêteur correctionnel, s'il y a lieu;
- g) entrer en communication, s'il y a lieu, avec le Centre des opérations de la Défense nationale et le Centre national de coordination de la sécurité du Solliciteur général;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- h) establishing a mutually agreeable frequency of reporting with the region and operational unit, at first every 30 minutes, and adjusted later as the incident develops. Reports shall be made by conference call between a member of the operational unit command post staff and members of the staffs of the regional CIC and NHQ CIC;
- i) preparing oral briefings for the Minister's staff, the Commissioner and other senior management;
- j) preparing written briefings on the situation develops;
- k) coordinating acquisition of resources and information for the crisis manager; and
- l) passing as much information as possible to other regions.

18. At the same time, the regional CIC shall be opened to perform comparable functions.

19. The NHQ CIC is designed as a "think tank" to review contingency plans, advise the crisis manager and pass accurate information to those who need to know.

20. This pattern of information and activity flow is the sequence most likely to be used when the Correctional Service is the lead agency and is obligated to resolve an emergency. The Service manages the emergency and makes the necessary decisions at the lowest organizational level.

21. There is another category of emergency, however, in which the Service is subordinate to another agency

- h) s'entendre avec les responsables de l'unité opérationnelle et de la région sur la fréquence des rapports sur la situation; un rapport devrait être donné toutes les 30 minutes au début; par la suite, sa fréquence dépendra de l'évolution de la situation. Ce rapport se fera par une conférence téléphonique mettant en liaison un membre du personnel du poste de commandement de l'unité opérationnelle et des membres du personnel du CISU régional et du CISU de l'Administration centrale;
- i) préparer des exposés oraux à l'intention du personnel ministériel, du commissaire et d'autres cadres supérieurs;
- j) préparer des exposés écrits à mesure que la situation évolue;
- k) coordonner l'acquisition des ressources et l'information pour le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- l) transmettre autant de renseignements que possible aux autres régions.

18. Le CISU régional doit être ouvert en même temps que le Centre de l'Administration centrale et exécuter des fonctions semblables.

19. Le CISU de l'Administration centrale est considéré comme le «cerveau» de l'opération; l'équipe du Centre examine les plans d'urgence, conseille le responsable de l'intervention en cas d'urgence et transmet des renseignements exacts aux personnes qui doivent être renseignées.

20. Le modèle établi ici concernant la circulation de l'information et l'exécution des activités est celui qui est le plus susceptible d'être appliqué lorsque le Service correctionnel est l'organisme directeur chargé de ramener la situation à la normale. En pareil cas, le Service gère la situation et prend les décisions qui s'imposent au niveau le plus bas de l'organisation.

21. Il y a cependant des situations d'urgence où le Service est subordonné à un autre organisme ou

or department, which is obligated to resolve it. An example of such an emergency is a hostage-taking in which the hostage is an international protected person and the hostage-takers are escapees or persons on conditional release. In another such scenario, the Service would enter the emergency in a secondary role if a hostage-taker demanded the release of inmates.

22. In such cases, normal Service communication lines are probably adequate, and it is not necessary to open CICs at all levels. Detailed information on assistance to other agencies is found in Section III, Chapter 10 "Correctional Service of Canada Assistance in Emergencies to Other Government Departments or Agencies."

FLOW OF INFORMATION TO STAFF

23. The process outlined above deals with the immediate need for an upward flow of information. However, information must also flow to inform staff as fully as possible of the existence and status of emergencies. The Institutional Operations Division therefore issues daily SINTREPs to inform staff of major security incidents and provide updates about protracted incidents.

ministère qui est tenu d'intervenir. Ce serait le cas, par exemple, si une personne prise en otage jouissait d'une protection internationale et que les auteurs de la prise d'otages étaient des libérés conditionnels ou des évadés. Un autre cas où le Service aurait un rôle secondaire est celui où l'auteur de la prise d'otages exigerait la libération de détenus.

22. Dans de tels cas, le réseau de communication normal du Service serait probablement suffisant et il ne serait pas nécessaire d'ouvrir tous les centres d'information sur les situations d'urgence. Des renseignements détaillés sur l'aide à apporter aux autres organismes sont donnés au chapitre 10 de la section III, intitulé «Aide apportée par le SCC en cas d'urgence aux autres ministères ou organismes gouvernementaux».

TRANSMISSION DE L'INFORMATION AUX EMPLOYÉS

23. La marche à suivre décrite ci-avant s'applique à la circulation ascendante de l'information. Cependant, l'information doit aussi être transmise de manière que le personnel soit informé, de la façon la plus complète possible, de l'existence de situations d'urgence et de leur évolution. La Direction générale des opérations dans les établissements doit donc transmettre quotidiennement des SINTREP pour informer le personnel des incidents de sécurité majeurs et, dans le cas des incidents où le SCC n'est pas autorisé à divulguer de renseignements précis, tenir les employés au courant de l'évolution de la situation.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

DUTY OFFICER'S REPORT — FORM CSC/SCC 1004 (93-10)

RAPPORT DE L'AGENT EN DEVOIR — FORMULE CSC/SCC 1004 (93-10)



Corrections Service
Canada

Service correctionnel
Canada

PROTECTED
PROTÉGÉ

A

B

C

Once completed
Une fois rempli

NHQ DUTY OFFICER REPORT ON
SENSATIONAL INCIDENTS

RAPPORT D'AGENT DE SERVICE DE L'ADMINISTRATION
CENTRALE SUR LES ÉVÉNEMENTS SPECTACULAIRES

PUT AWAY UNTIL LEADER REQUESTS

NOTE: See instructions on reverse. NOTA: Voir les instructions au verso.

DETAILS - DÉTAILS

Type of occurrence - Type d'événement

Place - Lieu

Date

OFFENDER(S) INVOLVED - DELINQUANT(S) IMPLIQUÉ(S)

Name and FPS Nom et S.S.D.				Call back required: Rappel requis: ☐ Yes / Oui ☐ No / Non
Date of birth Date de Naissance				
Sentence/Term Pénitence/Terme				
Current & previous major offences Délits majeurs antécédents				Time: Heure:
Date sent, comm. Date début sent.				DDIO advised: Aviser le DGOÉ ☐ Yes / Oui ☐ No / Non
Date admitted Date admis				
Regidery UTA/PSS Date: Date DP/Remi: Libéré d'admission FP/Lib. cond.				Time: Heure:
SRO				Investigator (by whom) Enquêteur (par qui)
D.L.O.				
WED				
D.E.M.				
IF REPORTING A COMMUNITY INCIDENT - INCIDENT RAPPORTÉ DANS LA COMMUNAUTÉ				
Date released Date libérée				Media: Média: ☐ Yes / Oui ☐ No / Non
Type of release Genre de libération				
From which institution? De quel établissement?				Type: Type:
Considered for detention? Considéré pour détention?				
Minimum frequency of supervision contacts Fréquence minimale des contacts de surveillance				
CIRCUMSTANCES (see reverse) - CIRCONSTANCES (voir verso)				

INDIVIDUAL WHO REPORTED THE INCIDENT - INDIVIDU QUI A RAPPORTÉ L'INCIDENT

Name - Nom	Title - Titre	Operational Unit - Unité opérationnelle	Phone No. - N° de téléphone
NHQ DUTY OFFICER - AGENT DE SERVICE, AC			
Name - Nom	Title - Titre	Time - Heure	Date Y-A M D-J
CSC/SCC 1004 (R-93-10) 7830-21-907-8211			
DISTRIBUTION ☐ Yes ☐ No Out Non			
* FOR FURTHER DETAILS CALL 592-8368 - POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS APPELÉZ AU 592-8368			

CHAPTER 4.2

Terms of Reference -

National Headquarters

Duty Officer

CHAPITRE 4.2

Rôle de l'agent

en devoir de

l'Administration

centrale

**TERMS OF REFERENCE —
NATIONAL HEADQUARTERS
DUTY OFFICER**

PURPOSE

1. This chapter outlines the provision, role and responsibilities of the NHQ duty officer.

FUNCTION

2. The duty officer ensures that timely, accurate, complete information relating to major security incidents in both institutional and community-based units between 1600 and 0800 hours is disseminated to senior management and sent to the Minister's office.

DUTY SCHEDULE

3. The Director General, Institutional Operations selects duty officers from the members of the Case Management and Community Corrections and Institutional Operations divisions. The Director General shall prepare and issue a duty officer's roster and ensure that duty officers have either direct experience in collecting and reporting information about daily incidents or experience in institutional operations.
4. Duty officers shall work a seven-day tour from Friday at 1600 hours to 0800 hours the following Friday, unless a statutory holiday falls on a Friday. In that case, the tour shall begin on the preceding Thursday.

**RÔLE DE L'AGENT EN DEVOIR
DE L'ADMINISTRATION
CENTRALE**

OBJET

1. Le présent chapitre décrit le rôle et les responsabilités de l'agent en devoir de l'Administration centrale.

FONCTIONS

2. L'agent en devoir veille à ce que des renseignements exacts et complets soient transmis, en temps opportun, aux cadres supérieurs et au cabinet du ministre relativement aux incidents de sécurité majeurs qui surviennent entre 16 h et 8 h, dans les établissements pénitentiaires et communautaires.

TOURS DE SERVICE

3. Le directeur général des Opérations dans les établissements choisit les agents en devoir parmi les employés de la Division de la gestion des cas et des services correctionnels communautaires et de la Direction générale des opérations dans les établissements. Il doit dresser et distribuer un tableau de service et s'assurer que les personnes choisies sont versées dans la collecte et la communication de renseignements sur des incidents courants, ou possèdent une expérience reliée aux opérations dans les établissements.
4. Les agents en devoir ont un tour de service de sept jours qui commence le vendredi à 16 h et se termine le vendredi suivant à 8 h, à moins qu'un congé férié ne tombe un vendredi, auquel cas le tour de service commence le jeudi.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

5. Duty officers who cannot work their scheduled tours must arrange to be replaced.

6. Duty officers who cannot work their tours and cannot arrange to be replaced shall inform the project manager for this function and request a replacement from among the selected officers described in paragraph 3.

7. The senior project manager, Preventive Security must be notified of changes to the duty roster before a replacement duty officer begins a tour.

8. Duty officers shall check with the senior project manager, Preventive Security before 1200 hours on the first day of their tour for briefing on any unusual situations they may encounter and to put fresh batteries in the pager and the cellular telephone. Duty officers shall return for updates when necessary.

9. The duty officer is on standby from 1600 hours to 0800 hours on working days and 24 hours per day on weekends and holidays. The Service shall pay standby and overtime compensation stated in collective agreements. Employees are responsible for claiming this compensation.

10. Duty officers shall carry a pager and the duty officer binder. Duty officers shall study the binder and understand the function and communications equipment of the NHQ CIC thoroughly.

11. Before working their first tour, duty officers must be briefed on the operational equipment in the CIC. During any tour, they may request an update. The Internal Security Coordinator shall give these briefings. Duty officers are responsible for requesting to be

5. Les agents en devoir qui ne peuvent travailler durant leur période d'affectation doivent prendre des dispositions pour être remplacés.

6. Si un agent en devoir ne peut travailler durant sa période d'affectation et ne peut prendre des dispositions pour être remplacé, il doit en informer le gestionnaire de projet et demander à être remplacé par l'une des personnes choisies pour remplir le rôle d'agent en devoir.

7. Le gestionnaire principal de projet, Sécurité préventive, doit être informé des changements apportés au tableau de service avant que le remplaçant ne commence son tour de service.

8. Avant 12 h le premier jour de leur tour de service, les agents en devoir doivent se renseigner auprès du gestionnaire principal de projet, Sécurité préventive, au sujet de toute situation inhabituelle à laquelle ils pourraient être confrontés, et remplacer les piles du téléavertisseur et du téléphone cellulaire mis à leur disposition. Ils doivent retourner voir ce gestionnaire de projet, au besoin, pour obtenir des renseignements plus récents.

9. Les agents en devoir sont en disponibilité de 16 h à 8 h les jours ouvrables et 24 heures par jour les fins de semaine et les jours fériés. Le Service doit leur verser la rémunération prévue dans la convention collective pour les heures de disponibilité et les heures supplémentaires. Il appartient aux employés de demander que ces heures leur soient rétribuées.

10. Les agents en devoir doivent avoir avec eux un téléavertisseur et le manuel de l'agent en devoir. Ils doivent connaître à fond leur rôle et le matériel de communication du CISU de l'Administration centrale.

11. Avant d'entreprendre leur premier tour de service, ils doivent recevoir de l'information sur le matériel opérationnel du CISU. Ils peuvent demander des mises à jour durant un tour de service. Le coordonnateur de la sécurité interne est chargé de leur fournir ces

briefed when necessary, and tours of duty shall not begin before briefing is complete.

COMMUNICATION FROM OPERATIONAL UNITS

12. The duty officer is the initial NHQ contact in the CSC Security Incident Reporting System and he or she carries a pager. Operational units that have to report major incidents shall call in on a special telephone line that is answered 24 hours per day.

13. Between 1600 hours and 0800 hours, the duty operator shall obtain essential information from the caller, page the NHQ duty officer and pass on the caller's information. A caller who reaches the operator shall relay the following information:

- a) his or her name and position;
- b) the operational unit concerned; and
- c) his or her telephone number, including the area code.

14. The duty officer must return calls as soon as they are paged, to determine the nature and circumstances of incidents. The Preliminary Report/Unusual Occurrence Form (Chapter 1 of this section) outlines the minimum information required. Copies of this form shall be available in the duty officer's binder.

15. When the duty officer is informed of a major security incident, as described in Commissioner's Directive 620 (see list of Institutional Incidents at

renseignements. Il appartient aux agents en devoir de demander qu'on leur fournisse les renseignements qu'ils jugent nécessaires; ils ne devraient commencer leur tour de service qu'après avoir reçu une information complète.

COMMUNICATIONS EN PROVENANCE DES UNITÉS OPÉRATIONNELLES

12. L'agent en devoir est la première personne avec qui l'unité opérationnelle entre en contact à l'Administration centrale lorsqu'elle signale un incident dans le cadre du Système de rapports sur les incidents de sécurité du SCC. L'agent en devoir est muni d'un téléavertisseur. Les unités opérationnelles qui veulent signaler des incidents majeurs doivent utiliser la ligne téléphonique spéciale qui est en usage 24 heures par jour.

13. Entre 16 h et 8 h, le téléphoniste de service doit recueillir les renseignements nécessaires auprès de l'appelant et contacter l'agent en devoir de l'Administration centrale à l'aide du téléavertisseur. Lorsque l'agent en devoir communique avec le téléphoniste, celui-ci lui transmet les renseignements donnés par l'appelant. Ce dernier doit fournir au téléphoniste les renseignements suivants :

- a) son nom et son titre;
- b) l'unité opérationnelle visée;
- c) son numéro de téléphone, y compris l'indicatif régional.

14. Lorsqu'il reçoit un appel sur son téléavertisseur, l'agent en devoir doit rappeler aussitôt pour connaître la nature et les circonstances de l'incident. La formule «Rapport préliminaire/événement inusité» (chapitre 1 de la présente section) indique les renseignements minimums à fournir. Le manuel de l'agent en devoir doit contenir des exemplaires de cette formule.

15. L'agent en devoir qui est informé d'un incident de sécurité majeur mentionné dans la Directive du Commissaire n° 620 (voir la liste des incidents dans les établissements à l'annexe A et la liste des incidents

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Annex A, Community Incidents at Annex B), he or she shall take the following action:

- a) inform the Director General, Institutional Operations immediately, by telephone;
- b) if the Director General, Institutional Operations cannot be reached, contact one of the designated alternates; and
- c) if neither the Director General, Institutional Operations nor any of the alternates can be contacted:
 - i) assess the seriousness of the incident;
 - ii) decide how quickly a response is needed; and
 - iii) have the Director General or one of the alternates paged if time permits; or
 - iv) if the incident is particularly serious, contact the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations.

Note: Telephone numbers for the Director General, Institutional Operations, the alternates and the Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations are listed at the front of the duty officer's binder. Changes in the sequence of contact to be followed shall also be noted in that binder.

POST-REPORT ACTION

16. After relaying the initial report of a major incident, the duty officer shall follow the direction of the Director General, Institutional Operations or the senior staff member.

dans la collectivité à l'annexe B) doit prendre les mesures suivantes :

- a) il communique par téléphone, sur-le-champ, avec le directeur général, Opérations dans les établissements pour l'informer de l'incident;
- b) s'il ne peut joindre ce dernier, il communique avec l'un de ses remplaçants;
- c) s'il ne peut joindre aucune de ces personnes,
 - i) il évalue la gravité de la situation;
 - ii) il décide de la rapidité avec laquelle il faut intervenir;
 - iii) s'il a suffisamment de temps, il demande que le directeur général ou l'un de ses remplaçants soit contacté par téléavertisseur;
 - iv) si la situation est grave, il communique avec le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels.

Nota : Les numéros de téléphone du directeur général, Opérations dans les établissements, de ses remplaçants et du commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels, sont indiqués au début du manuel de l'agent en devoir. Si l'ordre à suivre pour ces communications est modifié, il faut l'indiquer dans le manuel.

MESURES À PRENDRE APRÈS AVOIR SIGNALÉ L'INCIDENT

16. Après avoir signalé un incident majeur, l'agent en devoir suit les instructions données par le directeur général, Opérations dans les établissements ou un cadre supérieur.

17. If this direction includes opening the NHQ CIC, the duty officer shall draw the keys from the building commissionaire and go to the CIC. The duty officer shall stay in the CIC until the CIC duty team arrives and takes control.

18. If the CIC is not to be opened, the duty officer shall collect all necessary information and complete a Preliminary Report/Unusual Occurrence Form for each incident reported. The duty officer shall ensure that the content of the report is given to the Institutional Operations staff member preparing the Sintrep for the signature of the Director General, Institutional Operations no later than 0730 hours on the next workday. If there are no incidents to report, the duty officer shall report that fact by telephone by 0730 hours.

19. The duty officer shall ensure that the Preliminary Report/Unusual Occurrence Report is as up-to-date as possible. For example, a duty officer who receives a report that an inmate is in critical condition after a fight on Friday evening should check the inmate's condition before submitting the Preliminary Report/Unusual Occurrence Report at 0730 hours on Monday. The inmate's condition could have changed considerably.

20. Duty officers who receive reports shall obtain as much information as they can, especially when an inmate has failed to report or return from day parole or unescorted temporary absence or has escaped. The duty officer shall collect all information available about the inmate's sentence, the offence for which the inmate was sentenced and the history of the inmate's behaviour.

21. This information is essential to decisions at NHQ about action to be taken. If the caller who first reports an incident does not have this information, the duty officer shall insist that the caller obtain it and call back as quickly as possible.

17. Si ces instructions comprennent l'ouverture du CISU de l'Administration centrale, l'agent en devoir prend les clés du commissionaire de l'immeuble et se rend au CISU. Il y demeure jusqu'à ce que l'équipe de service du Centre arrive et prenne la situation en main.

18. Si l'agent en devoir n'a pas à ouvrir le CISU, il recueille tous les renseignements nécessaires et remplit une formule «Rapport préliminaire/événement inusité» pour chaque incident signalé. Il doit remettre ce rapport en mains propres à un membre du personnel travaillant dans la Division des Opérations dans les établissements au plus tard à 0730 h le jour ouvrable suivant. S'il n'a aucun incident à signaler, il en informe le gestionnaire principal de projet par téléphone avant 0730 h.

19. L'agent en devoir doit s'assurer que la formule «Rapport préliminaire/événement inusité» contient les renseignements les plus récents possible. Par exemple, s'il est informé qu'un détenu est dans un état critique à la suite d'une bagarre qui a eu lieu le vendredi soir, il doit s'enquérir de l'état du détenu avant de remettre son rapport à 8 h le lundi. L'état du détenu pourrait avoir changé considérablement entre-temps.

20. L'agent en devoir qui est informé d'un incident doit recueillir le plus de renseignements possible, surtout dans le cas d'un détenu en semi-liberté ou d'un détenu ayant bénéficié d'une permission de sortir sans surveillance qui n'est pas rentré ou ne s'est pas présenté à son établissement, ou encore dans le cas d'une évasion. Il doit recueillir le plus de renseignements possible concernant la peine infligée au détenu, l'infraction pour laquelle il a été condamné et son comportement antérieur.

21. Ces renseignements sont essentiels pour que l'Administration centrale puisse décider des mesures à prendre. Si l'appelant qui signale l'incident ne possède pas ces renseignements, l'agent en devoir doit insister

CONCLUSION

22. The NHQ duty officer is the mainstay of the security incident reporting system. It is essential that all staff selected to be NHQ duty officers understand their tasks and carry them out promptly and effectively.

23. Checklists of duty officer's tasks are found later in this chapter. These shall be used at the start and completed at the end of each tour of duty. They shall be handed to the responsible Institutional Operations senior project manager, together with the pager, the cellular phone and the duty officer's binder, by 1100 hours on the last day of the tour.

24. A checklist of tasks to be done in cases of incidents that require further reports, to be completed by the Director General, Institutional Operations or the designate, also appears later in this chapter.

MAJOR SECURITY INCIDENTS IN INSTITUTIONS

25. Major security incidents in institutions include:

- a) murders;
- b) suicides;
- c) hostage-takings;
- d) incidents involving use of firearms;
- e) serious assaults on staff or inmates;
- f) major disturbances;

pour qu'il les obtienne et le rappelle le plus rapidement possible.

CONCLUSION

22. L'agent en devoir de l'Administration centrale est le pilier du Système de rapports sur les incidents de sécurité. Il est essentiel que tous les employés choisis pour exercer ce rôle comprennent leurs fonctions et les exécutent avec rapidité et efficacité.

23. La liste de contrôle des tâches de l'agent en devoir est présentée plus loin dans le présent chapitre. L'agent en devoir doit consulter cette liste au début de son tour de service et la remplir à la fin de cette période. Il doit la remettre au gestionnaire principal de projet visé des Opérations dans les établissements; il doit également remettre le téléavertisseur, le téléphone cellulaire et le manuel de l'agent en devoir, au plus tard à 11 h le dernier jour de son tour de service.

24. Est également présentée plus loin dans le présent chapitre, la liste de contrôle des tâches à exécuter lorsque la situation exige l'établissement d'autres rapports; cette liste doit être remplie par le directeur général, Opérations dans les établissements ou son remplaçant.

INCIDENTS DE SÉCURITÉ MAJEURS DANS LES ÉTABLISSEMENTS PÉNITENTIAIRES

25. Les incidents de sécurité majeurs dans les établissements pénitentiaires sont, notamment :

- a) les meurtres;
- b) les suicides;
- c) les prises d'otages;
- d) les événements comportant l'usage d'armes à feu;
- e) les voies de fait graves à l'endroit d'employés ou de détenus;
- f) les troubles graves;

- g) escapes and serious attempted escapes (i.e., from medium- and maximum-security institutions);
- h) discoveries of poisons, explosives or firearms;
- i) disruptions of day-to-day activities by staff (e.g., walkouts, work-to-rule campaigns);
- j) major fires;
- k) incidents requiring activation of emergency command posts; and
- l) incidents that, by their nature or through misleading or inaccurate media reporting, could attract adverse attention.

MAJOR SECURITY INCIDENTS IN COMMUNITY-BASED UNITS

26. Major security incidents in community-based units include:

- a) murder and attempted murder;
- b) sexual offences;
- c) violent offences endangering life;
- d) arson;
- e) trafficking in large quantities of controlled drugs;
- f) disturbances in parole offices, minimum-security institutions and Community Residential Centres; and
- g) incidents that, by their nature or through misleading or inaccurate media reporting, could attract adverse attention.

- g) les évasions ou tentatives sérieuses d'évasion (d'un établissement à sécurité moyenne ou maximale);
- h) la découverte de substances toxiques, d'explosifs ou d'armes à feu;
- i) la perturbation du cours normal des activités par des employés (p. ex. : débrayage ou grève du zèle);
- j) les incendies graves;
- k) les incidents entraînant la mise en service du poste de commandement en cas d'urgence;
- l) les incidents qui, de par leur nature ou à cause de renseignements trompeurs ou erronés fournis par les médias, pourraient susciter une réaction défavorable.

INCIDENTS DE SÉCURITÉ MAJEURS DANS LES ÉTABLISSEMENTS COMMUNAUTAIRES

26. Les incidents de sécurité majeurs dans les établissements communautaires sont, notamment :

- a) les meurtres ou tentatives de meurtre;
- b) les infractions sexuelles;
- c) les infractions avec violence mettant la vie d'une personne en danger;
- d) les incendies criminels;
- e) le trafic de grandes quantités de drogues contrôlées;
- f) des troubles dans un bureau de libération conditionnelle, un établissement à sécurité minimale ou un centre résidentiel communautaire;
- g) les incidents qui, de par leur nature ou à cause de renseignements trompeurs ou erronés fournis par les médias, pourraient susciter une réaction défavorable.

NATIONAL HEADQUARTERS DUTY OFFICER CHECKLIST

Duty Officer Period

1. Pick up pager and duty officer binder from responsible Institutional Operations senior project manager during morning of first duty day. (Have internal security coordinator brief you on CIC communications, if required.)
Time Date
2. Change pager battery (first day)
Time Date
3. Verify that pager is working (dial **233-8354** to test). (This test is to be done daily.)
Time Date
4. Ensure that the Answering Service Operator is advised of principal phone number where you can be located (call Operator at **233-8354**). (This notification is to be made daily between 1600 and 1800 hours.)
Time Date
5. On receipt of notification of a call (either by phone or pager), return the call to the person, institution or region concerned.
6. Obtain full data outlined on the Preliminary Report/Unusual Occurrence Form. If this information is not immediately available, instruct caller to acquire the details as soon as possible and call you back.
7. In cases involving walk-away from community facilities or failure to return to community facilities, it is imperative to obtain sentence and offence details. If not immediately available, instruct caller to acquire the details as soon as possible and advise you.
8. Review incident and decide upon need to report it. Factors to be considered are:
 - a) seriousness of the incident;
 - b) its current status (i.e., complete, continuing);
 - c) rapidity required in response;
 - d) current profile of that type of incident in CSC operations;
 - e) its potential to attract adverse media attention; and
 - f) misleading or inaccurate media reports that have been issued.
9. If a report is required, advise the Director General, Institutional Operations or designate, using the current telephone and pager numbers listed in the duty officer's binder.
10. Complete a Preliminary Report/Unusual Occurrence Form on each incident and give it to the responsible senior project manager no later than 0800 hours. These reports must be handed in on time to permit timely distribution to senior management, the Solicitor General and ministry staff.

Signed

Duty Officer

Date

**NATIONAL HEADQUARTERS, DIRECTOR GENERAL, INSTITUTIONAL OPERATIONS OR
DESIGNATE CHECK LIST**

1. Verify that the pager is working. This test is to be done daily.
2. If an incident is brought to your attention by the **NHQ** duty officer or any one else, review the incident and decide upon the need to report it to senior management, considering the following factors:
 - a) seriousness of the incident;
 - b) its current status (i.e.: complete, continuing);
 - c) rapidity required in response;
 - d) current profile of that type of incident in **CSC** operations;
 - e) its potential to attract adverse media attention; and
 - f) misleading or inaccurate media reports that have been issued.
3. If a report is required, advise the following:
 - a) Assistant Commissioner, Correctional Programs and Operations
 - b) Assistant Commissioner, Executive Services

If these officers are unavailable, decide if it is necessary to notify the Commissioner and the Minister's staff immediately. Include in your report any information that might indicate a need to open the **NHQ CIC** (e.g.: opening of regional **CIC** or institution emergency command post, request for assistance from another agency or department, prolongation of the incident).

4. If the **NHQ CIC** is to be opened, direct the duty officer to begin the necessary action. Proceed to the **CIC** and direct its operations until the **CIC** duty team is assembled.
5. Direct the duty officer to complete Preliminary Report/Unusual Occurrence forms on all incidents for which the **CIC** is not opened and to hand them to the responsible senior project manager before 0800 hours on the following workday.
6. Ensure that the duty officer is informed of potential incidents or problem areas as soon as such information becomes available.

LISTE DE CONTRÔLE DE L'AGENT EN DEVOIR DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

Agent en devoir	Période
1. Passez prendre le téléavertisseur et le manuel de l'agent en devoir chez le gestionnaire principal de projet, Opérations dans les établissements, le premier jour du tour de service, au matin. (Renseignez-vous auprès du coordonnateur de la sécurité interne au sujet des communications du CISU, s'il y a lieu.)	
Heure	Date
2. Remplacez la pile du téléavertisseur (le premier jour).	
Heure	Date
3. Assurez-vous que le téléavertisseur fonctionne (testez-le en composant le 233-8354). (Ce test doit être effectué tous les jours.)	
Heure	Date
4. Assurez-vous que le téléphoniste connaît le numéro de téléphone principal où vous pouvez être joint (appelez le téléphoniste au 233-8354). (Cet appel doit être fait tous les jours entre 16 h et 18 h.)	
Heure	Date
5. À la réception d'un appel (par téléphone ou téléavertisseur), rappelez la personne, l'établissement ou le bureau régional concerné.	
6. Recueillez tous les renseignements demandés sur la formule «Rapport préliminaire/événement inusité»; si votre interlocuteur ne peut vous les fournir sur-le-champ, il faut lui dire de les obtenir le plus tôt possible et de vous rappeler.	
7. Lorsqu'un détenu d'un centre communautaire a fait une fuite en douce ou n'est pas rentré au centre, il est essentiel d'obtenir les renseignements relatifs à la peine et à l'infraction commise. Si votre interlocuteur ne peut vous les fournir, il faut lui dire de les obtenir le plus tôt possible et de vous les transmettre.	
8. Examinez la situation pour décider s'il y a lieu de signaler l'incident. Tenez compte des facteurs suivants :	
a) la gravité de la situation;	
b) l'état de la situation (la situation est revenue à la normale ou le problème n'est pas réglé);	
c) la rapidité avec laquelle il faut intervenir;	
d) le profil actuel de ce genre d'incident dans les activités du SCC;	
e) la possibilité que l'incident suscite une réaction défavorable de la part des médias;	
f) les informations trompeuses ou erronées données par les médias.	
9. S'il faut signaler l'incident, communiquez avec le directeur général, Opérations dans les établissements ou son remplaçant en composant l'un des numéros de téléphone et de téléavertisseur indiqués dans le manuel de l'agent en devoir.	
10. Remplissez une formule «Rapport préliminaire/événement inusité» pour chaque incident et remettez les formules au gestionnaire principal de projet au plus tard à 8 h le jour ouvrable suivant. Il est important de remettre ces rapports à temps pour qu'ils puissent être transmis en temps utile aux cadres supérieurs, au Solliciteur général et au personnel ministériel.	

Signature

Agent en devoir

Date

LISTE DE CONTRÔLE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, OPÉRATIONS DANS LES ÉTABLISSEMENTS OU DE SON REMPLAÇANT

1. Assurez-vous que le téléavertisseur fonctionne. Ce test doit être effectué tous les jours.
2. Si l'agent en devoir de l'Administration centrale ou un autre employé vous signale un incident, examinez la situation et décidez s'il y a lieu d'en informer les cadres supérieurs, en tenant compte des facteurs suivants :
 - a) la gravité de la situation;
 - b) l'état de la situation (la situation est revenue à la normale ou le problème n'est pas réglé);
 - c) la rapidité avec laquelle il faut intervenir;
 - d) le profil actuel de ce genre d'incident dans les activités du SCC;
 - e) la possibilité que l'incident suscite une réaction défavorable de la part des médias;
 - f) les informations trompeuses ou erronées données par les médias.
3. S'il faut produire un rapport, prévenez les personnes suivantes :
 - a) le commissaire adjoint, Programmes et Opérations correctionnels;
 - b) le commissaire adjoint, Services à la haute direction.

Si ces personnes ne peuvent être jointes, décidez s'il y a lieu de prévenir immédiatement le commissaire ou le personnel du ministre. Dans votre rapport, donnez tout renseignement pouvant indiquer la nécessité d'ouvrir le CISU de l'Administration centrale (p. ex. : ouverture d'un CISU régional ou du poste de commandement en cas d'urgence de l'établissement, demande d'aide adressée à un autre organisme ou ministère, situation qui tarde à revenir à la normale).

4. S'il faut ouvrir le CISU de l'Administration centrale, indiquez à l'agent en devoir qu'il doit commencer à prendre les mesures nécessaires. Rendez-vous au CISU et dirigez les opérations jusqu'à ce que les membres de l'équipe de service du Centre soient rassemblés.
5. Indiquez à l'agent en devoir de remplir une formule «Rapport préliminaire/événement inusité» pour chaque incident ne nécessitant pas l'ouverture du CISU et de remettre ces rapports à l'agent de projet principal avant 8 h le jour ouvrable suivant.
6. Assurez-vous que l'agent en devoir est informé des incidents possibles ou des secteurs qui posent des problèmes aussitôt que des renseignements de cet ordre sont reçus.

CHAPTER 4.3

Communications -

Methods and Process

CHAPITRE 4.3

Communications -

Méthodes et processus

• Communications - Methods and Process
• Communications - Méthodes et processus

COMMUNICATIONS — METHODS AND PROCESS

GENERAL

1. Effective, quick communication between decision-makers and those who act on their decisions is the key to success in responding to emergencies. Communication with external agencies providing support and assistance during an emergency must also be effective and quick.

COMMUNICATION METHODS

2. All operational units must consider their communication requirements during contingency planning so that adequate communications can be available.

EXTERNAL LINES

3. Each institution and major community-based unit must have at least two direct, external lines that bypass the unit switchboard and are entirely separate from the normal trunks that usually serve the unit. These telephones should be located at or near the emergency command post or the CIC. Also, jacks for extensions on the same direct, external telephone lines should be installed at or near the alternate emergency command post or CIC to permit efficient relocation.

FACSIMILE

4. Each operational unit should be able to send and receive facsimiles. A facsimile jack should be installed in the emergency command post or the CIC and the

COMMUNICATIONS — MÉTHODES ET PROCESSUS

GÉNÉRALITÉS

1. La rapidité et l'efficacité des communications entre les décideurs et les personnes chargées d'exécuter leurs décisions constituent la clé du succès d'une intervention d'urgence. Les communications avec les organismes externes qui apportent aide et soutien pendant une situation d'urgence doivent également être rapides et efficaces.

MÉTHODES DE COMMUNICATION

2. Toutes les unités opérationnelles doivent examiner leurs besoins en matière de communications au moment de planifier les mesures d'urgence afin de disposer de moyens de communication appropriés.

LIGNES EXTÉRIEURES

3. Tous les établissements pénitentiaires et les établissements communautaires importants doivent posséder au moins deux lignes téléphoniques directes avec l'extérieur, non reliées au standard téléphonique de l'établissement et complètement séparées des autres lignes dont se sert habituellement l'établissement. Les appareils téléphoniques branchés sur ces lignes doivent être placés dans le poste de commandement en cas d'urgence ou le Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU), ou à proximité. Il faut aussi installer des prises pour des postes supplémentaires sur les mêmes lignes directes avec l'extérieur au cas où il serait nécessaire de réinstaller dans un autre secteur le poste de commandement ou le CISU.

TÉLÉCOPIES

4. Chaque unité opérationnelle doit pouvoir envoyer et recevoir des télécopies. Une prise devrait être installée dans le poste de commandement en cas d'urgence ou le

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

facsimile instrument moved there when an emergency begins.

EDP TERMINALS

5. There should be a computer terminal in an emergency command post or CIC. Such a terminal should be capable of communicating directly with the operational unit's main computer.

SWITCHBOARDS

6. Switchboard operators shall be directed to control message traffic during an emergency. They shall screen incoming telephone calls and either refer calls not directly related to resolution of the emergency to a prearranged routine traffic centre or refuse them. Staff must use telephones only in work directly connected to the emergency or immediately essential to continuing unit operations. Staff shall also be careful not to discuss the emergency when talking on the telephone, especially to satisfy their own or others' curiosity.

PORTABLE RADIO EQUIPMENT

7. Portable radio equipment must be used to its full capacity. It shall be distributed as widely as possible to officers patrolling in vehicles and on foot and to selected posts. All staff shall know radio communication procedures and use radio only to communicate essential directions and information rapidly. Communications discipline is essential for effective use of radio equipment. This is especially true when the response involves many agencies, such as police, fire and emergency health services, as well as Service elements. Communication procedures should be covered in the contingency planning process.

CISU, et le télécopieur devrait y être déménagé dans une situation d'urgence.

TERMINAUX

5. Il doit y avoir un terminal dans chaque poste de commandement en cas d'urgence et chaque CISU. Ce terminal doit permettre de communiquer directement avec l'ordinateur central de l'unité opérationnelle.

STANDARDS TÉLÉPHONIQUES

6. Dans une situation d'urgence, les standardistes doivent contrôler le trafic de messages. Ils doivent filtrer les appels d'arrivée et décider d'acheminer ou non vers un centre prévu à cet effet les appels qui ne sont pas directement reliés à la situation d'urgence. Les employés ne doivent se servir du téléphone que pour des appels directement reliés à la situation d'urgence ou ceux qui sont essentiels à la poursuite des activités de l'unité. Ils doivent s'abstenir de discuter de la situation d'urgence au téléphone, surtout si la conversation n'a d'autre but que de satisfaire leur curiosité ou celle d'une autre personne.

ÉMETTEURS-RÉCEPTEURS PORTATIFS

7. Il faut utiliser au maximum les émetteurs-récepteurs portatifs. Les patrouilleurs en véhicule ou à pied ainsi que les agents affectés à certains postes devraient, autant que possible, être équipés d'un tel appareil. Tous les employés devraient connaître les procédures de communication par radio et se servir des appareils uniquement pour transmettre rapidement des instructions et des renseignements essentiels. Il est important de faire preuve de discipline à cet égard, surtout lorsque de nombreux organismes sont appelés à intervenir, comme la police, les pompiers, les services médicaux d'urgence et des composantes du SCC. Il faut établir les procédures de communication au moment de la planification des mesures d'urgence.

CELLULAR TELEPHONES

8. Cellular telephones greatly increase the flexibility of communications, but they have the following disadvantages:

- a) they require batteries;
- b) they are highly susceptible to interception; and
- c) in major emergencies affecting the surrounding community, cellular ground support equipment may be put out of service.

LINE LOAD CONTROL

9. Communications Canada operates the Line Load Control System, which accommodates as many high-priority communications as possible in emergencies. CICs, institutional emergency command posts and certain key staff may be provided service through this system. These lines must be used as effectively as possible because there are so few allotted.

10. Communications Canada updates the numbers for these lines semi-annually. All headquarters and institutions shall ensure that their listing is up-to-date. These numbers shall be included in the National Emergency Communications Listings described in paragraph 16 below.

11. This priority system applies only to outgoing calls. When Line Load conditions are imposed, institutions and regions must call NHQ on a predetermined schedule. Additional information on Line Load Control can be obtained from the Institutional Operations Division at NHQ.

TÉLÉPHONES CELLAIRES

8. Les téléphones cellulaires augmentent considérablement la souplesse des communications, mais ils comportent certains inconvénients :

- a) ils nécessitent des piles;
- b) la communication risque d'être interceptée;
- c) dans une situation d'urgence où un grand périmètre est touché, il est possible que le matériel au sol soit hors d'usage.

CONTRÔLE DE LA CHARGE DES LIGNES

9. Le ministère des Communications dispose d'un système de contrôle de la charge des lignes qui permet l'acheminement, dans les situations d'urgence, du plus grand nombre possible de messages hautement prioritaires. Les centres d'information sur les situations d'urgence, les postes de commandement en cas d'urgence des établissements et certains employés clés peuvent se prévaloir de ce service. Comme le nombre de lignes prévues est limité, il faut que leur utilisation soit la plus efficace possible.

10. Le ministère des Communications effectue une mise à jour des numéros de ces lignes tous les six mois. L'Administration centrale, les administrations régionales et les établissements doivent s'assurer qu'ils possèdent une liste à jour de ces numéros. Ces numéros doivent figurer sur les listes téléphoniques d'urgence établies pour l'ensemble du pays, dont il est question au paragraphe 16 ci-après.

11. Ce système permet d'établir des priorités uniquement pour les appels de départ. Lorsque la charge des lignes est contrôlée, les établissements et les régions doivent communiquer avec l'Administration centrale selon un horaire préétabli. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du contrôle de la charge des lignes, il faut s'adresser à la Direction

RECORDING CAPABILITIES

12. All emergency command posts and CICs shall be capable of recording incoming and outgoing telephone traffic. At the conclusion of the emergency, these tapes shall be secured and turned over to those responsible for their retention.

EXTERNAL COMMUNICATION DATA REQUIREMENTS

13. Institutions shall be equipped to meet the technical requirements of maintaining the flow of information to regional headquarters and NHQ described in Chapter 1 of this section. The Preliminary Report/Unusual Occurrence Form contained in Chapter 1 of this section sets out the minimum required information.

COMMUNICATIONS WITH EXTERNAL AGENCIES

14. Every operational unit shall maintain an updated list of names and emergency telephone numbers for quick and effective communication with the following external agencies:

- a) supporting hospitals;
- b) ambulance services;
- c) police departments;
- d) fire departments;
- e) telephone company;
- f) utilities companies;
- g) suppliers of fuel, food and water;
- h) Citizen Advisory Committee members; and
- i) news media.

générale des opérations dans les établissements de l'Administration centrale.

MÉCANISME D'ENREGISTREMENT DES APPELS

12. Tous les postes de commandement en cas d'urgence et les CISU doivent être en mesure d'enregistrer les appels d'arrivée et de départ. À la fin d'une situation d'urgence, il faut mettre ces enregistrements en lieu sûr et les remettre aux personnes chargées de les conserver.

COMMUNICATION DE L'INFORMATION VERS L'EXTÉRIEUR

13. Les établissements doivent posséder le matériel nécessaire pour être techniquement en mesure de transmettre à l'Administration régionale et à l'Administration centrale les renseignements indiqués au chapitre 1 de la présente section. La formule «Rapport préliminaire/événement inusité», présentée du chapitre 1, indique l'information minimale à fournir.

COMMUNICATIONS AVEC LES ORGANISMES EXTERNES

14. Chaque unité opérationnelle doit posséder une liste à jour de noms et de numéros de téléphone d'urgence pour être en mesure de communiquer rapidement et efficacement avec les organismes externes suivants en cas d'urgence :

- a) hôpitaux;
- b) services d'ambulance;
- c) services de police;
- d) services des incendies;
- e) sociétés de téléphone;
- f) services publics;
- g) fournisseurs (combustible, nourriture, eau);
- h) membres du Comité consultatif de citoyens;
- i) médias.

AUGMENTATION RECALL

15. Operational units must have an effective augmentation recall plan for staff members. To minimize the demands on the institution's telephones, this should be based on the "fan-out" principle. To ensure that a fan-out can be carried out as quickly as possible, operational units shall update and distribute lists of emergency telephone numbers quarterly, and keep them handy in the unit.

NATIONAL EMERGENCY COMMUNICATIONS LISTINGS

16. The Director General, Institutional Operations at NHQ shall maintain a list of emergency telephone numbers for the Service and update it quarterly. This list shall not duplicate the Service telephone directory, but include:

- a) names of essential staff members at NHQ;
- b) names of staff contacted most often during emergencies;
- c) names of key staff at all regional headquarters, offices and operational units;
- d) both office and home telephone numbers for the above; and
- e) numbers for portable and mobile telephones and for facsimile machines.

SECURITY OF TELEPHONE NUMBERS

17. The numbers for the external telephone lines described in paragraph 3 of this chapter must be restricted to the few persons who need to use them. If

RAPPEL DES EMPLOYÉS

15. Les unités opérationnelles doivent disposer d'un plan efficace pour le rappel des employés. Les employés contactés par un employé de l'établissement devraient, à leur tour, appeler certains de leurs collègues, de façon que les lignes téléphoniques de l'établissement soient utilisées le moins possible. Pour que les appels puissent se faire le plus rapidement possible, les unités opérationnelles devraient mettre à jour et distribuer tous les trimestres des listes de numéros de téléphone en cas d'urgence, et garder ces listes à portée de la main.

LISTES NATIONALES DES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE EN CAS D'URGENCE

16. Le directeur général des Opérations dans les établissements de l'Administration centrale doit établir une liste des numéros de téléphone en cas d'urgence pour le Service et la mettre à jour tous les trimestres. Cette liste ne doit pas faire double emploi avec l'annuaire téléphonique du Service, mais elle doit comporter les renseignements suivants :

- a) le nom des employés clés de l'Administration centrale;
- b) le nom des employés auxquels on a le plus souvent recours dans les situations d'urgence;
- c) le nom des employés clés des administrations régionales, des bureaux et des unités opérationnelles;
- d) les numéros de téléphone de ces personnes au bureau et à la maison;
- e) les numéros des téléphones portatifs ou mobiles et des télécopieurs.

PROTECTION DES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

17. Les numéros des lignes téléphoniques avec l'extérieur dont il est question au paragraphe 3 doivent uniquement être communiqués aux quelques personnes qui en ont besoin. Si ces numéros étaient connus du

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

their numbers become public knowledge, the lines could be misused or damaged by saboteurs or pranksters.

AVAILABILITY OF SERVICE

18. Contingency plans must cover losses of communications. Communications can fail because of such factors as sabotage, labour disputes, accidental severing of communication trunks and damage to external facilities from fire or bad weather. The Assistant Commissioner, Corporate Management, working through the Director General, Information Technology and the Director, Electronics Engineering and Planning Services, shall produce Service guidelines for this contingency. Operational units should also cover this contingency in their plans.

public, les lignes risqueraient d'être utilisées abusivement ou endommagées par des saboteurs ou de mauvais plaisantins.

MAINTIEN DES SERVICES

18. Les plans d'urgence doivent indiquer les mesures à prendre en cas de perte des moyens de communication. Les communications peuvent être interrompues à cause, par exemple, d'un acte de sabotage, d'un conflit de travail, d'une coupure accidentelle d'une ligne téléphonique ou de dommages causés par le feu ou les intempéries à des installations situées à l'extérieur. Le commissaire adjoint, Gestion intégrée devrait donner des directives pour parer à cette éventualité, par l'intermédiaire du directeur général, Informatique et le directeur, Politiques et services de génie électronique. Les unités opérationnelles devraient aussi prévoir, dans leurs plans d'urgence, des mesures permettant de faire face à ce genre de situation.

CHAPTER 4.4 Communications -

Briefings and

Debriefings

CHAPITRE 4.4 Communications -

Exposés et

comptes rendus

• Communications - Briefings and Debriefings
• Communications - Exposés et comptes rendus

COMMUNICATIONS — BRIEFINGS AND DEBRIEFINGS

GENERAL

1. The Service must give all personnel involved with the resolution of an emergency the information they need to do their job. Personnel may also need to be warned about the scope of action permitted or interviewed for information on the outcome of an incident. This is accomplished through briefings and debriefings.

BRIEFINGS AND DEBRIEFINGS

2. The briefings and debriefings described in the following paragraphs are the mandatory minimum required during an emergency.

ESTABLISHMENT OF THE CRISIS MANAGEMENT MODEL

3. The interim crisis manager, normally the officer in charge of the institution when the emergency began shall take charge of the response until the crisis manager arrives and takes control. The handover is a critical briefing that must include:

- a) events known to have led to the emergency or incident;
- b) action taken;
- c) deployment of staff;
- d) the times external support is expected to arrive, if such action has been initiated; and

COMMUNICATIONS — SÉANCES D'INFORMATION ET COMPTES RENDUS

GÉNÉRALITÉS

1. Le Service doit fournir à tous les employés qui participent à une intervention d'urgence les renseignements dont ils ont besoin pour faire leur travail. Il peut aussi s'avérer nécessaire de les informer de l'importance des mesures d'intervention permises ou de les interroger sur le dénouement d'une situation. Ces renseignements sont transmis dans le cadre de séances d'information et de comptes rendus.

SÉANCES D'INFORMATION ET COMPTES RENDUS

2. Les exigences mentionnées ci-après concernant les séances d'information et les comptes rendus sont les exigences minimales à respecter dans les situations d'urgence.

APPLICATION DU MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

3. Normalement, l'agent qui est responsable de l'établissement au moment où l'incident se produit dirige l'intervention jusqu'à ce que le responsable de l'intervention en cas d'urgence arrive sur les lieux et prenne en main la situation. La séance d'information organisée au moment du transfert des responsabilités doit porter, notamment, sur les points suivants :

- a) les événements à l'origine de la situation d'urgence ou de l'incident, dans la mesure où ils sont connus;
- b) les mesures prises;
- c) le déploiement des effectifs;
- d) l'heure à laquelle les renforts sont censés arriver si des mesures ont été prises à cet effet;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- e) any other details known to the interim crisis manager.

OPERATIONAL UNIT STAFF

4. The crisis manager, in turn, must ensure that all members of the operational unit staff and staffs of the regional CIC and NHQ CIC are aware that he or she has taken control. All members of the operational unit staff, regardless of their role in resolving the incident, must be told the nature of the incident and if possible, the persons involved. They must also be advised as much as possible of the crisis manager's plans for controlling the situation. The content of these briefings should be updated periodically. This briefing fosters a team spirit among staff and stops rumours based on erroneous information.

CRISIS MANAGEMENT TEAM

5. When members of the crisis management team arrive for work, they must be thoroughly familiar with the incident. When a handover of duties takes place, it shall be logged with an indication that the incoming team is satisfied with the briefing.

EMERGENCY RESPONSE TEAM MEMBERS

6. The team should be kept current on the situation at all times. If the team becomes involved, its direction shall take the form of an operation instruction covering:

- a) the situation;

- e) tout autre fait connu de la personne ayant agi provisoirement comme responsable de l'intervention en cas d'urgence.

EMPLOYÉS DE L'UNITÉ OPÉRATIONNELLE

4. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit s'assurer à son tour que tous les employés de l'unité opérationnelle, du Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) régional et du CISU de l'Administration centrale sont au courant qu'il prend la situation en main. Tous les employés de l'unité opérationnelle, peu importe le rôle qu'ils ont à jouer dans la situation d'urgence, doivent être informés de la nature des événements et, dans la mesure du possible, de l'identité des personnes impliquées. Ils doivent aussi être informés, autant que possible, des mesures que le responsable de l'intervention en cas d'urgence entend prendre pour maîtriser la situation. Les faits nouveaux doivent leur être communiqués périodiquement. Les séances d'information ont pour but d'encourager l'esprit d'équipe chez les employés et de mettre fin aux rumeurs fondées sur des renseignements erronés.

ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

5. À leur arrivée sur les lieux, les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence doivent être mis au courant de tous les détails de la situation. Au moment du transfert des responsabilités, il faut noter dans un registre que l'équipe de gestion des situations d'urgence a pris la relève et qu'elle est satisfaite de l'information qui lui a été transmise.

ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

6. L'équipe doit sans cesse être tenue au courant de l'évolution de la situation. S'il s'avère nécessaire de faire appel à elle, les consignes qu'elle doit suivre doivent lui être données sous la forme d'une directive opérationnelle décrivant :

- a) la situation;

- b) the team's mission;
- c) the execution of the mission;
- d) administration support; and
- e) command and communications for the mission.

The details of such an operation instruction are covered in Chapter 6 of this section, "Communications — Operation Instructions."

EXTERNAL SUPPORT AGENCIES

7. Members of external agencies helping resolve the emergency shall be fully briefed on what their role is, how information shall be passed to them, and how they may request additional information essential to their effective performance. If personnel resources permit, Service liaison officers should be assigned to external agencies.

WITNESSES

8. Witnesses must be debriefed to obtain as much information as possible about the incident and issues arising from it. These debriefings should be done as soon as practical after the incident, before the person leaves the institution.

RELEASED HOSTAGES

9. Released hostages should be debriefed to obtain intelligence. This should be done as soon as practical after medical, psychological and emotional support has been given. During the debriefing, released hostages should also be advised on responding to queries from other agencies or groups. The debriefing should reassure the released hostages about their feelings for the hostage-taker(s), their families and Service authorities.

- b) la mission de l'équipe;
- c) l'exécution de la mission;
- d) le soutien administratif offert;
- e) la chaîne de commandement établie et les voies de communication à utiliser.

Le contenu de cette directive opérationnelle est décrit de façon plus détaillée au chapitre 6 de la présente section, intitulé «Communications — directives opérationnelles».

ORGANISMES DE SOUTIEN DE L'EXTÉRIEUR

7. Les membres des organismes externes qui apportent de l'aide dans une situation d'urgence doivent être bien informés du rôle qu'ils ont à jouer, de la façon dont l'information leur sera communiquée et de la marche à suivre pour obtenir tout renseignement additionnel qui leur serait indispensable pour remplir efficacement leur rôle. Si le Service dispose des ressources humaines nécessaires, il devrait affecter des agents de liaison à ces organismes.

TÉMOINS

8. Il faut demander aux témoins des événements de donner un compte rendu des faits de manière à recueillir le plus de renseignements possible sur la situation et les problèmes connexes. Ces comptes rendus devraient être obtenus aussitôt que possible après l'incident, avant que les témoins ne quittent l'établissement.

OTAGES LIBÉRÉS

9. Il faut obtenir des otages libérés leur compte rendu des faits aussitôt que possible après qu'ils ont reçu un soutien médical, affectif et psychologique. Ces comptes rendus sont nécessaires aux fins de la collecte de renseignements de sécurité. Au cours de ces séances de compte rendu, il est important de leur donner des conseils sur la façon de répondre aux questions posées par des membres d'autres organismes ou groupes. Il faut les rassurer de façon à apaiser leur ressentiment

OUTGOING STAFF

10. All staff should be debriefed when they go off shift to ensure they have passed relevant information and logs to their replacements. They should be reminded not to discuss the incident and not to identify the principals involved, particularly hostages. This function must be carefully related to the Critical Incident Stress Debriefing process outlined in Section III, Chapter 8 "Critical Incident Stress Debriefing." Upon termination of an incident, not only must the senior management of the Service be briefed, but also all staff members should be given full details of the outcome.

INMATES

11. It is important to consider what information should be given to those inmates not involved in the crisis. Often most of the inmate population is not involved, but may well be losing privileges and freedom because of the need for control. This is a period of great uncertainty that could result in other untoward actions on their part if their fear and uncertainty are not reduced. The briefing should set out, in terms known at the time, the plan for restoring normal institutional operations.

à l'égard des auteurs de la prise d'otages, de leurs proches et des autorités du Service.

EMPLOYÉS DONT ON PREND LA RELÈVE

10. Il faut obtenir le compte rendu de tous les employés qui terminent leur quart et s'assurer qu'ils ont transmis aux employés qui prennent la relève tous les renseignements et les registres nécessaires. Il faut rappeler à ces employés de ne pas discuter des événements et de ne pas mentionner le nom des principales personnes impliquées, en particulier celui des otages. Il faut établir un rapport étroit entre cette fonction et les indications données au chapitre 8 de la section III, intitulé «Séances d'aide après un stress dû à un événement grave.» Lorsque la situation est résolue, il faut donner aux cadres supérieurs du Service ainsi qu'à tous les membres du personnel des renseignements détaillés sur son dénouement.

DÉTENUS

11. Il est important de réfléchir à l'information qu'il y a lieu de communiquer aux détenus n'ayant pas participé à l'incident. Souvent, la plupart des détenus ne sont pas impliqués, mais ils risquent quand même de perdre une partie des privilèges et de la liberté dont ils bénéficiaient jusque-là, en raison du contrôle qu'il faut exercer. Il s'agit pour eux d'une période de grande incertitude durant laquelle ils pourraient être amenés à commettre d'autres actes répréhensibles si on ne veillait pas à apaiser leurs craintes et leur inquiétude. Il faut expliquer aux détenus le plan établi pour ramener la situation à la normale dans l'établissement.

CHAPTER 4.5

Communications -

Appreciating the

Situation

CHAPITRE 4.5

Communications -

Évaluation de la

situation

• Communications - Appreciating the Situation
• Communications - Évaluation de la situation

COMMUNICATIONS — APPRECIATING THE SITUATION

GENERAL

1. An appreciation of the situation, whether written or unwritten, is simply a process of reasoning. Its purpose is to determine from known or assumed factors the best course of action to take in a given circumstance. It is the everyday procedure of deciding what has to be done and how to do it.

2. Technical problems often have only one answer. However, there are many problems, particularly in crisis management, to which there are no set answers. To solve such problems logically, all relevant factors must be considered. This solution reached may not be the only solution possible, but if it has been thoroughly and logically reasoned, it should be workable and sounder than if it had been thought up on the spur of the moment.

PURPOSES OF A WRITTEN APPRECIATION

3. Appreciating a situation is often only a mental process, but there are times when it is helpful to write a formal appreciation. The benefits include:

- a) clearing the mind, ensuring that no relevant points have been overlooked and that the proposed course of action is the best in the circumstances; and
- b) presenting a clear picture of the situation to the more senior management, with a logical argument to add conviction to sound proposals.

4. The written appreciation records the reasons for taking a certain course of action. This is not the best

COMMUNICATIONS — ÉVALUATION DE LA SITUATION

GÉNÉRALITÉS

1. Évaluer une situation, que ce soit par écrit ou mentalement, consiste simplement à raisonner, c'est-à-dire à déterminer, à partir de facteurs connus ou présumés, le meilleur plan d'action dans une situation donnée. C'est ce que nous faisons chaque jour pour décider que faire et comment procéder.

2. Il n'y a souvent qu'une seule solution à un problème technique. Cependant, dans un grand nombre de situations, en particulier dans les situations d'urgence, il n'y a pas de réponses toutes faites. Pour trouver une solution logique, il faut tenir compte de tous les facteurs qui entrent en jeu. La solution trouvée n'est pas nécessairement la seule solution possible, mais si elle procède d'un raisonnement logique approfondi, elle devrait être applicable et plus valable que si elle est proposée sous l'impulsion du moment.

ÉVALUATION ÉCRITE

3. L'évaluation de la situation n'est souvent qu'un processus mental, mais il est parfois utile de faire une évaluation officielle par écrit. L'évaluation écrite présente les avantages suivants :

- a) elle nous permet de clarifier nos idées, de nous assurer que nous n'oublions aucun point pertinent et que la solution envisagée est celle qui convient le mieux aux circonstances;
- b) elle permet de dresser aux supérieurs un tableau clair de la situation et de justifier les solutions proposées en invoquant des arguments solides.

4. Les raisons ayant motivé le choix de la solution retenue sont précisées dans l'évaluation écrite. Même

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

reason for writing an appreciation, but records of the decisions to take certain actions may prove useful in the future.

THE ESSENCE OF AN APPRECIATION

5. The essence of an appreciation is clear thought and logical reasoning. This is not always easy, particularly when a problem seems familiar. The mind tends to lean toward obvious courses of action, and it is only too easy to argue in support of a foregone conclusion. This is the common trap known as "situating the appreciation," and it has claimed many victims. Service officers shall not make plans and then rig the factors to support that plan.

6. The best way to break down a problem into component parts is to take the following steps:

- a) study the existing situation;
- b) decide what must be achieved (i.e., the aim); and
- c) decide how to achieve it, by:
 - i) reasoning out all relevant factors,
 - ii) considering possible ways to achieve the aim, and
 - iii) selecting the best way to achieve the aim.

REVIEWING THE SITUATION

7. Review the essential background of the situation. This serves three purposes:

- a) it ensures an accurate picture of the situation;
- b) it indicates that the writer of the appreciation is fully informed; and
- c) it records the situation at a particular time.

s'il ne s'agit pas là de la principale raison justifiant une telle évaluation, il pourrait s'avérer utile ultérieurement de connaître les raisons qui ont conduit à prendre certaines décisions.

NATURE DE L'ÉVALUATION

5. L'évaluation d'une situation est essentiellement un processus de raisonnement clair et logique. Ce n'est pas toujours chose facile, surtout si le problème semble bien ordinaire. Il est tentant de choisir la solution qui saute aux yeux et si facile de chercher ensuite des arguments pour justifier ce qu'on avait déjà prévu de faire. Un grand nombre de personnes se sont laissées prendre à ce piège, qui consiste à modifier l'évaluation de la situation en fonction de la solution choisie. Les fonctionnaires du Service devraient se garder d'établir des plans et de fausser ensuite les faits pour justifier les plans établis.

6. La meilleure façon d'analyser une situation est d'en examiner chacun des aspects selon les étapes suivantes:

- a) examiner la situation telle qu'elle se présente;
- b) décider de l'objectif à atteindre (c'est-à-dire le but de l'opération);
- c) déterminer la solution à adopter, c'est-à-dire :
 - i) analyser tous les facteurs pertinents;
 - ii) envisager différentes façons d'atteindre le but fixé;
 - iii) choisir la meilleure solution.

EXAMEN DE LA SITUATION

7. Il faut examiner la situation générale de façon à atteindre les trois buts suivants :

- a) avoir une idée claire de la situation;
- b) montrer qu'on possède une information complète sur la situation;
- c) consigner les faits à une date donnée.

8. The appreciation shall include the writer's assumptions about the incident and any limitations that exist. These may include the time limits on resolution, the nature of the desired result, the availability of personnel resources, the methods to be used, and restrictions on the use of force.

THE AIM

9. If the aim is not stated clearly, definitely and concisely, the appreciation will be worthless. Several things may require action at the same time, but there must never be more than one aim.

10. These tests assist in selection of an aim.

- a) Will the aim secure a definite favourable result?
- b) Does it express what is desired, yet give no indication of how to attain it?
- c) Does it consider limitations that may be imposed?
- d) Is there a reasonable chance of attaining it in this situation?
- e) Is it the utmost that can be done?

11. The aim should be expressed in positive terms. Negative verbs such as "prevent," "stop" and "delay" should be avoided.

FACTORS

12. This component of the appreciation is the beginning of the main argument. It consists of statements of opinion, fact or reasonable assumption, and deductions derived from them. All available information must be considered not only in relation to resources available to the crisis manager, but also in relation to the inmate or group of inmates against whom the plan is being developed.

8. Il est important d'indiquer les hypothèses que l'auteur émet au sujet de la situation, ainsi que les restrictions qui ont été imposées, notamment en ce qui concerne les délais fixés pour régler le problème, la nature du résultat visé, les ressources humaines disponibles, les méthodes à appliquer et l'usage de la force.

OBJECTIF À ATTEINDRE

9. Si l'objectif visé n'est pas établi de façon claire, précise et concise, l'évaluation sera inutile. Même s'il est parfois nécessaire d'intervenir sur plusieurs fronts à la fois, il ne doit jamais y avoir plus d'un objectif fixé.

10. Les questions suivantes peuvent aider à déterminer l'objectif :

- a) L'objectif permettra-t-il d'obtenir un résultat favorable et de régler véritablement le problème?
- b) Indique-t-il le résultat souhaité, sans toutefois indiquer la façon d'y parvenir?
- c) Tient-il compte des restrictions imposées?
- d) Est-il réaliste, compte tenu de la situation?
- e) Est-ce le mieux qu'on puisse faire?

11. L'objectif devrait être formulé en des termes positifs. Il faut éviter d'employer des verbes à connotation négative, comme «empêcher», «arrêter» et «retarder».

FACTEURS

12. C'est à cette étape que commence l'argumentation. Il s'agit d'exprimer son opinion, d'exposer les faits, de formuler des hypothèses valables et de tirer les conclusions qui en découlent. Il faut examiner tous les renseignements recueillis non seulement en tenant compte des ressources dont dispose le responsable de l'intervention en cas d'urgence, mais aussi du détenu ou du groupe de détenus visé par le plan d'intervention.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

13. A factor is a circumstance, fact or piece of evidence contributing to a result, and factors arise from available information. Typical factors that have to be considered are:

- a) personnel resources;
- b) staff training;
- c) available communication;
- d) additional available CSC resources;
- e) external agencies;
- f) location of resources and time it will take to concentrate them on the plan;
- g) weather;
- h) the extent of food, water and fuel supplies; and
- i) features of the physical plant.

COURSES OF ACTION

14. In this section all practical courses of action must be considered. This includes not only courses of action open to the Service, but also courses of action open to offenders. The following must thus be considered:

- a) courses for the Service to follow;
- b) courses for offenders to follow;
- c) the offenders' most probable course of action; and
- d) selection of the best course for the Service.

15. Personnel must assess the advantages and disadvantages of each course that is considered. Weighing one course against the other allows personnel to select the best course of action. The order in which the courses are considered, i.e., those open to the Service or those open to the offenders, depends on who holds the initiative. If the initiative is held by the

13. Un facteur est une circonstance, un fait ou un élément de preuve qui entre en ligne de compte et qui est déterminé à partir de l'information recueillie. Les facteurs dont il faut généralement tenir compte sont les suivants :

- a) les ressources humaines disponibles;
- b) la formation du personnel;
- c) les moyens de communication dont on dispose;
- d) les ressources additionnelles du SCC qui peuvent être obtenues;
- e) l'aide pouvant être obtenue d'organismes externes;
- f) l'endroit où se trouvent les ressources et le temps nécessaire pour les réunir;
- g) les conditions météorologiques;
- h) les approvisionnements en nourriture, en eau et en combustible;
- i) les caractéristiques des installations.

SOLUTIONS POSSIBLES

14. Dans cette partie de l'évaluation, il faut examiner tous les plans d'action pratiques. Il faut indiquer non seulement les stratégies pouvant être mises en œuvre par le Service, mais aussi celles pouvant être envisagées par les délinquants. Il faut donc examiner les aspects suivants :

- a) les possibilités qui s'offrent au Service;
- b) les possibilités qui s'offrent aux délinquants;
- c) la solution qui a le plus de chances d'être appliquée par les délinquants;
- d) la solution que le Service devrait adopter.

15. Le personnel doit peser le pour et le contre de chaque solution envisagée. Le fait d'évaluer les solutions les unes par rapport aux autres permet de choisir celle qui convient le mieux. L'ordre dans lequel il faut examiner les différentes possibilités, c'est-à-dire en commençant par celles qui s'offrent au Service ou par celles qui s'offrent aux délinquants, dépend du groupe qui a l'avantage. Si les délinquants détiennent

offender, the offender's possible courses should be considered first and vice versa.

THE PLAN

16. Once a definite course of action has been selected, a plan must be developed. It should avoid too much detail but should give sufficient general direction to enable the person responsible to put it into effect. At this stage, it is usually only an outline of a plan.

REVISION

17. When an appreciation is completed, if time permits, it should be revised and checked to ensure it has the following:

- a) sound reasoning;
- b) logical sequence;
- c) all relevant information;
- d) no uncertainties or ambiguities;
- e) accuracy (i.e., relative positions, times, distances and environmental factors are correct); and
- f) a clearly stated aim and a plan to achieve it.

CONCLUSION

18. This process is an exercise in logical thought and sound reasoning that allows a crisis manager to develop the best plan under the circumstances to deal with emergency.

l'avantage, il faudra examiner en premier les solutions qui s'offrent à eux, et vice versa.

PLAN

16. Lorsqu'on a décidé de la solution à mettre en œuvre, il faut établir un plan d'action. Il faut éviter d'établir un plan trop détaillé, mais il faut donner suffisamment de directives générales pour que le responsable de l'intervention puisse le mettre en œuvre. À cette étape, on ne trace habituellement que les grandes lignes du plan.

RÉVISION

17. Une fois le processus d'évaluation terminé, il faut, si le temps le permet, revoir l'évaluation et s'assurer qu'elle respecte les critères suivants :

- a) le raisonnement suivi est solide;
- b) l'enchaînement des idées est logique;
- c) toute l'information pertinente a été donnée;
- d) aucun point n'est ambigu ou incertain;
- e) les renseignements donnés sont exacts (p. ex. : position de chacun, heures, distances, facteurs environnementaux);
- f) l'objectif est clairement indiqué, ainsi que le plan établi pour y parvenir.

CONCLUSION

18. Ce processus de raisonnement logique permet au responsable de l'intervention en cas d'urgence d'établir le plan d'intervention qui convient le mieux selon les circonstances pour faire face à la situation d'urgence.

CHAPTER 4.6

Communications -

Operation Instructions

CHAPITRE 4.6

Communications -

Directives

opérationnelles

• Communications - Operation Instructions
• Communications - Directives opérationnelles

5.0 Contingency Plans — Institutional • • • Plans d'urgence — Établissements

CHAPTER 5.1 • CHAPITRE 5.1

- Introduction
- Introduction

CHAPTER 5.2 • CHAPITRE 5.2

- Crisis management Model
- Modèle de gestion des situations d'urgence

CHAPTER 5.3 • CHAPITRE 5.3

- Call-Out Procedures for CSC and Outside Agencies
- Mobilisation des ressources du SCC et de l'extérieur

CHAPTER 5.4 • CHAPITRE 5.4

- Physical Plant and Emergency Locations
- Installations permanentes et installations en cas d'urgence

CHAPTER 5.5 • CHAPITRE 5.5

- Contingency Plans (Institution)
- Plans d'urgence (Établissement)

CHAPTER 5.1 Introduction

CHAPITRE 5.1 Introduction

INTRODUCTION

1. The purpose of institutional contingency plans is to guide emergency response action. Plans cannot direct staff to perform specific acts that will cover all emergencies; they should, rather, define the parameters of the action staff should take to address those events common to most emergency situations. Thus, the planning necessary to address specific situations can be reduced greatly.

2. Plans should define these parameters as precisely as possible, while leaving sufficient latitude for staff to take initiative when necessary.

3. The objectives of the planning process are:

- a) to identify the members of the crisis management team and describe their roles and responsibilities;
- b) to identify potential threats to the institution and record the results of threat analysis carried out in preparation for planning;
- c) to describe in detail preparations for effective emergency response;
- d) to provide checklists for key crisis management team members;
- e) to provide information required quickly in an emergency, such as:
 - i) locations and telephone numbers of the routine duty posts of crisis management team members;

INTRODUCTION

1. Les plans d'urgence d'un établissement ont pour but de guider les interventions en cas d'urgence. Il est impossible de prévoir dans ces plans des mesures précises applicables dans toutes les situations d'urgence. Il s'agit plutôt de définir les paramètres des mesures d'intervention qui s'imposent dans la plupart des situations d'urgence, de façon à réduire sensiblement la planification des mesures à prendre dans une situation donnée.

2. Il faut définir ces paramètres de façon aussi précise que possible, tout en laissant aux employés suffisamment de latitude pour qu'ils puissent prendre des initiatives s'il y a lieu.

3. Le processus de planification vise à :

- a) désigner les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence et décrire leur rôle et leurs responsabilités;
- b) analyser les menaces possibles pour l'établissement et noter les résultats de cette analyse en vue de la planification;
- c) décrire en détail les dispositions à prendre pour être prêts à intervenir de façon efficace en cas d'urgence;
- d) fournir des listes de contrôle aux membres clés de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- e) fournir rapidement les renseignements nécessaires dans une situation d'urgence, par exemple :
 - i) les numéros de téléphone des postes de travail habituels des membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence et l'emplacement de ces postes;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- ii) names, addresses and telephone numbers of all staff and their next-of-kin;
 - iii) availability, services provided, and ways of contacting external resources;
 - iv) locations of vital points in the institution and the degree of protection they require; and
- f) to provide details for followup in the post-emergency phase and expedite a return to normal operations.

REFERENCED APPLICABLE DOCUMENTS

4. The following documents, which must be kept in the emergency command post, shall be included in contingency plans, as they constitute the Service policy on crisis management:

- a) Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies";
- b) Commissioner's Directive 605, "Use of Force"; and
- c) *Security Manual* — Part 2, "Contingency Planning and Emergency Response Guidelines."

5. All other administrative instruments must be adhered to, where applicable. If there are conflicts with any other applicable document, the interpretation used in the contingency plans shall take precedence. Contingency plans shall be revised immediately if they are determined to be outdated or incorrect when they conflict with other administrative instruments.

- ii) les nom, adresse et numéro de téléphone de tous les employés et de leur plus proche parent;
- iii) les ressources disponibles à l'extérieur, les services pouvant être obtenus et la marche à suivre pour joindre les responsables;
- iv) les endroits où sont situés les points vitaux de l'établissement et le degré de protection qu'ils nécessitent;

- f) fournir des renseignements détaillés sur le suivi à assurer après l'urgence afin que la situation revienne à la normale le plus rapidement possible.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

4. Les documents énumérés ci-après doivent être gardés dans le poste de commandement en cas d'urgence et être annexés aux plans d'urgence, car ils constituent la politique du Service en matière de gestion des situations d'urgence :

- a) Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence»;
- b) Directive du Commissaire n° 605 intitulée «Recours à la force»;
- c) *Manuel de sécurité* — partie 2, Lignes directrices sur la planification et l'intervention en cas d'urgence.

5. Le personnel doit se conformer à toutes les autres directives administratives applicables dans les circonstances. Si les directives données dans un autre document ne concordent pas avec celles indiquées dans le plan d'urgence, il faut appliquer celles du plan d'urgence. S'il est établi que les directives données dans le plan d'urgence ne concordent pas avec d'autres directives administratives parce qu'elles sont périmées ou erronées, il faut réviser le plan sans délai.

APPROVALS

6. Each version of contingency plans must be approved and recorded by sign-off on the title page. The institutional head may wish to involve other staff members in proposing and agreeing to changes before signing off a revision. In this case, the institutional head should circulate a draft copy with a distribution list requiring sign-off. The contingency plans coordinator at regional headquarters, who should be monitoring content and format, should be on the distribution list.

CONTENT CONTROL

7. Contingency plans are formatted on standard titles in a fixed decimal system. This system shall be used in all institutional contingency plans. The organization and presentation of the subject matter are based on the importance and expected sequence of events.

8. The body of the text may vary or be altered to satisfy the specific needs of an institution at the discretion of the institutional head. The institutional head is responsible for the changes. The format and section titles, however, must not deviate from the standard.

9. The contingency plans coordinator will advise all institutional heads of regional or national changes that may affect their institution.

DISTRIBUTION CONTROL

10. The standard distribution list identifies all recipients who sign for each succeeding issue of the contingency plans, in whole or in part. Recipients must follow the normal procedures for destroying

APPROBATION

6. Chaque version du plan d'urgence doit être approuvée par voie de signature sur la page de titre. Il arrive que le directeur de l'établissement demande à d'autres membres du personnel de proposer des changements ou d'approuver les changements apportés avant de signer le document révisé. Il doit alors faire circuler une copie du projet de document avec une liste de diffusion que les membres du personnel doivent parapher pour indiquer leur approbation. Cette liste devrait comprendre le nom du coordonnateur des plans d'urgence de l'Administration régionale, qui devrait exercer un contrôle sur le contenu et la présentation des plans.

CONTRÔLE DU CONTENU

7. Les plans d'urgence doivent être présentés de façon uniforme; les titres et le système de numérotation décimale ne doivent pas varier. Ce système doit être utilisé dans les plans d'urgence de tous les établissements. Les sujets traités sont organisés et présentés selon l'importance et l'ordre chronologique prévu des événements.

8. Le corps du texte peut varier ou être modifié, à la discrétion du directeur de l'établissement, pour tenir compte des besoins particuliers de l'établissement. Ces changements relèvent du directeur de l'établissement. Cependant, la présentation et les titres des sections doivent être conformes aux normes établies.

9. Le coordonnateur des plans d'urgence doit informer tous les directeurs d'établissement des changements apportés à l'échelle régionale ou nationale qui pourraient concerner leur établissement.

CONTRÔLE DE LA DISTRIBUTION

10. Toutes les personnes chargées d'approuver chaque version des plans d'urgence, en totalité ou en partie, doivent être inscrites sur la liste courante de distribution. Ces personnes doivent suivre les procédures

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

PROTECTED C material when disposing of previous issues.

11. All copies issued to regional and national headquarters on the distribution list must be routed through the coordinator, Contingency Plans at regional headquarters.

12. Unauthorized photocopying of contingency plans is prohibited.

13. Members of the crisis management team who are not on the standard distribution list must be provided with at least the portion of the plans for which they are responsible or in which they are involved.

normales établies pour la destruction des documents PROTÉGÉS C lorsque vient le moment de détruire les anciennes versions.

11. Tous les exemplaires destinés aux membres des administrations centrale et régionales inscrits sur la liste de distribution doivent être transmis par l'intermédiaire du coordonnateur des plans d'urgence de l'Administration régionale.

12. Il est interdit de faire des photocopies non autorisées des plans d'urgence.

13. Les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence non inscrits sur la liste courante de distribution doivent recevoir au moins une copie de la partie des plans dont ils sont responsables ou à laquelle ils doivent participer.

14. STANDARD DISTRIBUTION LISTS

Copy	Recipient	Location
1	NHQ-DGIO	NHQ Crisis Information Centre
2	RHQ-RACIO	RHQ Crisis Information Centre
3	Institutional head	Emergency command post
4	Deputy institutional head	Office
5	Central control — operations centre (unit managers and correctional supervisors)	Central control
6	Assistant Warden, management services	Office
7	Coordinator, Correctional Operations	Office
8	Coordinator, Correctional Operations — Training Copy	Office

15. RECORD OF REVISION SUMMARY

Date

Page #

14. LISTES DE DISTRIBUTION STANDARD

Copie n°	Destinataire	Lieu de travail
1	DGOE, AC	Centre d'information sur les situations d'urgence, Administration centrale
2	AROCE, AR	Centre d'information sur les situations d'urgence, Administration régionale
3	Directeur de l'établissement	Poste de commandement en cas d'urgence
4	Sous-directeur de l'établissement	Bureau
5	Contrôle central — centre des opérations (gestionnaires d'unité et surveillants correctionnels)	Contrôle central
6	Directeur adjoint, Services de gestion	Bureau
7	Coordonnateur, Opérations correctionnelles	Bureau
8	Coordonnateur, Opérations correctionnelles — aux fins de la formation	Bureau

15. RELEVÉ DES RÉVISIONS

Date	Page n°
DESCRIPTION AND ANALYSIS OF FACILITY	DESCRIPTION ET ANALYSE DES INSTALLATIONS

16. This section briefly describes the institution and records the assessment of possible threats to the facility. It is intended to provide key information at a glance. While the information will probably be of most value to a new staff member or as an aid to planning, it may also help a crisis manager during an emergency.

17. Operational unit heads can use their discretion on the content of this section. However, the document must:

- a) describe the physical layout of the facility, identifying buildings, types of structures, types of perimeters and locations of gates

16. Cette partie du plan comprend une brève description de l'établissement et une analyse des menaces possibles à la sécurité des lieux. Elle veut donner un accès rapide à des renseignements clés. Ces renseignements seront probablement des plus utiles aux nouveaux employés et aux planificateurs, mais ils seront aussi utiles au responsable de l'intervention en cas d'urgence.

17. Le responsable de l'unité opérationnelle décide des renseignements à donner dans cette partie du plan, qui doit toutefois comporter les éléments suivants :

- a) une description de l'aménagement des lieux indiquant l'emplacement des bâtiments, le genre de construction, les types de

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

and entrances. An 8½" x 11" reproduction of a site plan is to be attached here, and larger, more detailed plans should be available if required;

- b) provide a general description of the area, including all buildings, weather conditions, prevailing winds and other noticeable features;
- c) list the staff by division, identifying staff resources available under mutual aid agreements with other institutions;
- d) list the key support agencies, indicating briefly what agreement has been reached on support they will provide and response times, the contact person and telephone number. The following agencies should be listed:

- i) police,
- ii) armed forces,
- iii) fire department,
- iv) hospital, and
- v) ambulance service;

- e) briefly describe the inmate population (average population level, security level, ethnic background, etc.); and
- f) summarize the threat analysis dealing with both internal incidents (escape, hostage-taking, etc.) and emergencies originating outside the institution (toxic gas spill, flood, assault from the outside).

Note: A current intelligence analysis of the inmate population indicating incident breakdown, gang information and key personalities should be available. It is not necessary to include this information here, but it is critical information for the crisis manager.

périmètres et l'emplacement des barrières et des entrées; le plan des lieux doit être reproduit sur une feuille de format 8,5 po sur 11 po annexée au document, et des plans plus détaillés devraient pouvoir être fournis sur demande;

- b) une description générale du secteur, notamment des bâtiments, indiquant les conditions météorologiques, les vents dominants et tout autre facteur perceptible;
- c) une liste des employés par division, indiquant les ressources humaines disponibles en vertu des ententes d'aide mutuelle conclues avec d'autres établissements;
- d) une liste des principaux organismes de soutien, indiquant en bref le genre d'aide prévue par l'entente, les délais d'intervention, la personne-ressource et son numéro de téléphone; les organismes suivants devraient figurer sur cette liste :

- i) services de police;
- ii) Forces armées;
- iii) services des incendies;
- iv) hôpitaux;
- v) services d'ambulance;

- e) une brève description de la population carcérale (nombre de détenus en moyenne, niveau de sécurité, origine ethnique, etc.);
- f) un résumé de l'analyse des menaces à la sécurité d'origine interne (p. ex. : évasion, prise d'otages) et externe (p. ex. : gaz toxiques, inondation, attaque de l'extérieur).

Nota : Il n'est pas nécessaire d'indiquer dans cette partie les renseignements découlant de l'analyse de la population carcérale, c'est-à-dire les différentes catégories d'incidents possibles, les données sur les gangs et leurs principaux membres, mais ces renseignements sont cruciaux

MANUEL DES PROCÉDURES D'URGENCE

pour le responsable de l'intervention
en cas d'urgence et devraient être
accessibles et mis à jour
régulièrement.

CHAPTER 5.2 Crisis Management

Model

CHAPITRE 5.2 Modèle de gestion des situations d'urgence

CRISIS MANAGEMENT MODEL

GENERAL

1. This chapter identifies all posts on the crisis management team and identifies the incumbent crisis manager plus two alternates. The post descriptions also identify supervisory responsibilities, work location, equipment needs and, in most instances, a checklist.

2. This chapter also contains an organization chart of the crisis management team. On this chart, it is necessary to identify the primary designate for each position plus two alternates. In many instances, an alternate for one position will be the primary designate for another. For example, the first alternate crisis manager may be the primary designate for a deputy crisis manager. This facilitates the initial formulation of the team, but does not organize a second shift. The deputy crisis manager or the executive assistant to the crisis manager on the day shift may be the logical choice as crisis manager on the evening shift. However, it is still essential to identify a team in advance, since there is no time at the start of an emergency to assign responsibilities. As the emergency response continues, the crisis manager will have time and resources to develop a shift rotation.

3. Sample post descriptions are provided for all key posts, and are completed to reflect minimum requirements. The crisis manager may add to the content to suit the specific needs of the institution, or

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

GÉNÉRALITÉS

1. Le présent chapitre contient une description du poste de chaque membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence et indique qui occupera le poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence et les deux postes de remplaçant. Ces descriptions indiquent les fonctions de supervision, le lieu de travail et le matériel nécessaire et comprennent, dans la plupart des cas, une liste de contrôle.

2. Le chapitre contient aussi un organigramme de l'équipe de gestion des situations d'urgence. Cet organigramme doit indiquer la personne désignée pour chaque poste, plus deux remplaçants. Dans la plupart des cas, la personne désignée pour un poste servira de remplaçant pour un autre poste. Par exemple, le premier remplaçant au poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence peut être la personne désignée pour le poste d'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. On peut ainsi établir assez facilement la composition du premier quart de travail. Le second quart sera établi plus tard. L'adjoint ou l'adjoint administratif du responsable de l'intervention en cas d'urgence du quart de jour pourrait, logiquement, être la même personne qui agirait comme responsable de l'intervention en cas d'urgence pendant le quart du soir. Il est essentiel de désigner à l'avance les membres de l'équipe, car on n'a pas le temps d'attribuer les responsabilités lorsqu'une situation d'urgence survient. Une fois l'intervention amorcée, le responsable de l'intervention en cas d'urgence aura le temps et les ressources nécessaires pour établir les quarts de travail.

3. Un exemple de description de poste est présenté pour chacun des postes clés; les éléments d'information qui y sont donnés correspondent aux exigences minimales. Le responsable de l'intervention en cas

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

modify the support posts (recorders, communication and clerical support). However, the essential functions must be maintained.

4. The model presented in these guidelines is the complete organization that may be required in a major emergency. Many emergencies will not require the level of staffing identified in this section, and the crisis manager shall fill only the required positions. It may be possible to have the same person filling more than one position.

COMMAND AND CONTROL

5. The institutional head (crisis manager) has ultimate authority, responsibility and accountability for managing the emergency. However, the institutional head or the regional deputy commissioner may delegate that responsibility due to absence, sickness or any other reason.

6. All outside resources take direction only from their senior officer in charge at the request of the crisis manager.

WORK LOCATION

7. The crisis manager, the executive assistant to the crisis manager, the local police investigator, the officers in charge of the RCMP and military forces, and other designated members of the crisis management team will staff the emergency command post. All other access to the emergency command post shall be limited and controlled on instruction from the crisis manager.

d'urgence peut ajouter d'autres éléments pour tenir compte des besoins particuliers de l'établissement, ou modifier les postes de soutien (préposé à l'enregistrement des données, agent de communication et personnel de soutien administratif). Il faut cependant garder les fonctions essentielles.

4. Le modèle présenté ici correspond à la structure organisationnelle complète qui peut être nécessaire dans une situation d'urgence grave. Dans bien des cas, il ne sera pas nécessaire de combler tous les postes indiqués dans ce modèle; le responsable de l'intervention en cas d'urgence ne comblera que les postes qu'il juge nécessaires. Il arrive qu'une même personne puisse occuper plus d'un poste.

COMMANDEMENT ET CONTRÔLE

5. Le directeur de l'établissement (responsable de l'intervention en cas d'urgence) est celui à qui appartiennent le pouvoir et la responsabilité suprêmes de gérer les situations d'urgence. Cependant, le directeur de l'établissement ou le sous-commissaire régional peut déléguer cette responsabilité en cas d'absence, de congé de maladie ou pour toute autre raison.

6. À la demande du responsable de l'intervention en cas d'urgence, tous les membres des effectifs de l'extérieur reçoivent leurs instructions uniquement de leur supérieur.

LIEU DE TRAVAIL

7. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence, son adjoint administratif, l'enquêteur du service de police local, les membres de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces armées canadiennes et les autres membres désignés de l'équipe de gestion des situations d'urgence sont affectés au poste de commandement en cas d'urgence. L'accès d'autres personnes à ce poste doit être limité et contrôlé suivant les instructions données par le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

8. All other support staff (e.g.: emergency response teams, negotiators, advisory unit, institutional staff, outside resources, police and military) are at predetermined assigned areas remote from the emergency command post.

AUTHORITY TO CALL OUT CRISIS MANAGEMENT TEAM

9. Only the institutional head or deputy institutional head may declare the existence of an emergency, after considering all facts relating to the incident. This may be delegated to the duty officer outside normal working hours.

10. If a serious incident occurs outside normal working hours, the officer in charge shall ensure that the duty officer, institutional head or deputy institutional head is notified, and shall carry out these contingency plans as necessary. The officer in charge will also open the emergency command post and act as interim crisis manager until relieved by the duty officer, institutional head or deputy institutional head.

8. Tous les autres employés de soutien (comme les membres des équipes pénitenciaires d'intervention en cas d'urgence, les négociateurs, les conseillers, les employés de l'établissement, les effectifs de l'extérieur, les policiers et les militaires) doivent demeurer à l'extérieur du poste de commandement en cas d'urgence, à des endroits prédéterminés.

POUVOIR DE FAIRE APPEL À L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

9. Seul le directeur ou le sous-directeur de l'établissement peut déclarer qu'il y a urgence, après avoir examiné tous les faits liés à l'incident. En dehors des heures normales de travail, cette responsabilité peut être déléguée à l'agent en devoir.

10. Si un incident grave survient en dehors des heures normales de travail, l'agent responsable doit s'assurer que l'agent en devoir, le directeur ou le sous-directeur de l'établissement en ont été avisés, et mettre en œuvre le plan d'urgence s'il y a lieu. Il doit aussi ouvrir le poste de commandement en cas d'urgence et faire provisoirement office de responsable de l'intervention en cas d'urgence en attendant que l'agent en devoir, le directeur ou le sous-directeur de l'établissement prenne la relève.

11. **CRISIS MANAGEMENT MODEL — ORGANIZATION CHART**

1. CRISIS MANAGER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: Deputy Commissioner (Region)

Supervises:

- a) executive assistant to the crisis manager
- b) deputy crisis manager
- c) on-scene controller
- d) emergency response team leader
- e) negotiator(s)
- f) communicator
- g) media relations officer
- h) intelligence officer

Duties:

- a) commands and controls emergency operations;
- b) assigns responsibility for normal operations of institution to the deputy crisis manager but retains overall responsibility;
- c) develops strategies for resolving the emergency; and
- d) directs activities of emergency response team and negotiating team and approves all activities in these areas.

Work location:

Primary: Emergency Command Post (give location)

Secondary:

Security requirements: Secure location with strict access control

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Personnel employed in emergency command post:

- a) crisis manager
- b) executive assistant to the crisis manager
- c) recorder
- d) communication officer (radio operator)
- e) police/military commander as required

Equipment requirements:

- a) crisis manager's emergency package and checklist;
- b) contingency plans, maps, aerial photos and plan of the institution;
- c) speaker phone with automatic record capability;
- d) radio communications on emergency frequency and institution frequency;
- e) operations board to display a diagram of the facility on which to mark staff deployment, location of incident, critical areas, location of outside resources, staging areas, etc.;
- f) status boards to display important information and events; and
- g) television, VCR and radio.

Training requirements:

2. EMERGENCY SITUATION CHECKLIST — OFFICER i/c INSTITUTION OR INTERIM CRISIS MANAGER

Name of institution _____

Date _____

TYPE OF INCIDENT

_____ hostage-taking	_____ major disturbance
_____ fire	_____ escape
_____ serious injury (staff or inmate)	_____ death by violence (staff or inmate)
_____ other (specify)	
-

LOCATION OF INCIDENT

TIME INCIDENT BEGAN

Time _____ Year _____ Month _____ Day _____

INCIDENT REPORTED BY

Name

DESIGNATE INCIDENT RECORDER

Name

ENSURE THAT ESSENTIAL NOTIFICATIONS ARE MADE

DESIGNATE ON-SCENE CONTROLLER

Name

CONTAIN AREA OF INCIDENT

Time _____

ALERT SECURITY POSTS

Time _____

ISOLATE AREA OF INCIDENT

Time _____

SECURE INSTITUTION

Time _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

OBTAIN INSTITUTIONAL COUNT

Time _____

ALERT HEALTH CARE CENTRE

Time _____

Name _____

PLACE ERT ON ALERT

Time _____

PLACE AMBULANCE ON STANDBY

Time _____

NOTIFY POLICE

Time _____

Note: The officer in charge of the responsibility centre will assume the role of interim crisis manager at the outset of a major incident. This checklist represents continuous activity. At any juncture the interim crisis manager may be relieved by the crisis manager. At that juncture the crisis manager shall ensure that all operational staff as well as the Regional and National Crisis Information Centres are briefed that the crisis manager has assumed control of the situation.

NOTIFY FIRE DEPARTMENT

Time _____

DESIGNATE OPERATIONAL INFORMATION OFFICER

Name _____

Protect evidence _____

Interview victims and witnesses

DESIGNATE OFFICER i/c ARMOURIES

Name _____

Issue weapons and equipment

Maintain records of issues and returns

EVACUATE STAFF AND UNINVOLVED PERSONS FROM AREA

Time _____

CLEAR VISITORS FROM INSTITUTION

Time _____

ESTABLISH CONTACT WITH PERPETRATORS, ORDER THEM TO CEASE, WARN THEM OF CONSEQUENCES

Time _____

COMPLETE UNUSUAL OCCURRENCE REPORT (Specify names of persons involved and injuries and weapons, if known.)

Time _____

NOTIFY SENIOR DUTY OFFICER

Time _____

DETERMINE STAFF REQUIREMENTS

Time _____

INITIATE AUGMENTATION RECALL PLAN

Time _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

SEND DESIGNATED STAFF MEMBER TO NOTIFY STAFF FAMILIES, IF NECESSARY

Name _____

EXECUTE ESCAPE PLAN, IF NECESSARY

Time _____

ENSURE THAT STAFF HAVE SUBMITTED REPORTS AND BEEN DEBRIEFED BEFORE GOING OFF DUTY

Time _____

Crisis Manager

Officer i/c Institution

date and time of handover

3. EMERGENCY SITUATION/GENERIC CHECKLIST – CRISIS MANAGER

Name of institution _____

Date _____

TYPE OF INCIDENT

INCIDENT COMMENCED

Time and date

RECEIVE BRIEFING FROM OFFICER IN CHARGE

Time and date

Reviewed checklist

ENSURE THAT OPERATIONAL STAFF, RHQ CIC AND NHQ CIC ARE BRIEFED AND THAT CRISIS MANAGER HAS ASSUMED CONTROL

ERT AND NEGOTIATORS AVAILABLE

INFORMATION ON OFFICER I/C CHECKLIST TO RHQ AND NHQ

DECLARE EMERGENCY, ACTIVATE EMERGENCY COMMAND POST

COMPLETE EMERGENCY COMMAND POST ORGANIZATION CHART

DETERMINE ADEQUACY OF STAFF RESOURCES

CONSIDER REQUIREMENT FOR EMERGENCY RESOURCES:

CSC

EXTERNAL:

Police

RCMP

Canadian Armed Forces

AMBULANCE ON SITE

Time of arrival _____

DOCTOR ON SITE

Time of arrival _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

CHAPLAIN ON SITE

Time of arrival _____

ENSURE THAT INJURED PERSONS RECEIVE NECESSARY ATTENTION

CITIZENS' ADVISORY COMMITTEE NOTIFIED:

Name and time _____

PREPARE TO BRIEF STAFF — USE SMEAC FORMAT:

- Situation
- Mission
- Execution
- Administration & Logistics
- Command & Communications

BRIEF ERT

Time _____

Details _____

BRIEF MEMBERS OF CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT)

Ensure that CMT members know their roles and that their subordinate staff are briefed on their duties and need for caution in dealing with media.

Time _____

DEPLOYMENT OF STAFF

Can necessary relief be provided?

SCHEDULE FOR CRISIS MANAGEMENT TEAM

Provide for relief of CMT members

Ensure that all CMT members are aware of duty schedule

REVIEW AND APPROVE INITIAL PRESS RELEASE

Time _____

MEDIA ACCOMMODATIONS

Adequate? _____ Time _____

ENSURE THAT MEALS ARE PROVIDED FOR STAFF AND INMATES

Time _____

HOSTAGE INCIDENT

Notification of family

Time _____ By whom _____

Location of family

Address

Telephone number _____

Staff member assigned to family support _____

DEATH OR INJURY OF STAFF MEMBER

ENSURE THAT FAMILY IS NOTIFIED

Time _____ By whom _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

ENSURE THAT REGIONAL DEPUTY COMMISSIONER IS NOTIFIED

Time _____

CONSIDER COMMUNICATING DETAILS OF INCIDENT TO UNINVOLVED INMATES

Time _____

ASSIGN INVESTIGATING OFFICER (May work on-site but must remain uninvolved in operations.)

Name _____

DETERMINE REQUIREMENT FOR CAC REPRESENTATIVES OR INDEPENDENT OBSERVERS AT THIS TIME OR IN THE FUTURE

TRANSMIT CONTENTS OF THIS CHECKLIST TO REGIONAL AND NATIONAL HEADQUARTERS

Time _____

TRANSMIT SUPPLEMENTARY REPORTS (HOSTAGE-TAKING OR MAJOR DISTURBANCE DETAILS) TO RHQ/NHQ

Time _____

date and time

Signature of Crisis Manager

15. **HOSTAGE-TAKING CHECKLIST/ADDITIONAL DETAIL — CRISIS MANAGER**

LOCATION OF:

• incident:

• hostages:

• hostage-takers:

DESCRIPTION OF CONTACTS WITH HOSTAGE-TAKER(S)

HOSTAGE-TAKER'S DEMANDS

DEADLINES

ULTIMATUMS

NEGOTIATORS

PRIMARY Name _____

Position _____

ALTERNATE Name _____

Position _____

ALTERNATE Name _____

Position _____

DETAILS ON HOSTAGE (Use separate sheet for each hostage.)

FULL NAME

POSITION

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

AGE _____

YEARS OF SERVICE _____

INJURIES

PSYCHOLOGICAL PROFILE

MEDICAL PROFILE

NEXT-OF-KIN

ADDITIONAL INFORMATION

DETAILS OF HOSTAGE-TAKERS (Use a separate sheet for each hostage-taker.)

Note: Much of the required detail is available in the computerized offender profile. Other potential sources are the inmate's cell effects, case manager, family and friends.

NAME _____ DATE OF BIRTH Y ____ M ____ D ____

FPS NUMBER _____ MSD _____ WED _____

HEIGHT _____ WEIGHT _____

EYES _____ HAIR _____

CRIMINAL PROFILE

PSYCHOLOGICAL PROFILE

MEDICAL PROFILE

RECENT NEGATIVE EVENT (e.g.: Dear John letter, marital problem, parole denial, death in family)

OTHER COMMENTS

**4. RIOT OR MAJOR DISTURBANCE – CHECKLIST OF ADDITIONAL DETAIL
CRISIS MANAGER**

EXACT LOCATION

NUMBER OF INMATES INVOLVED _____

REASON FOR INCIDENT

HAS THE RIOT ACT BEEN READ? _____

If yes, by whom? _____

DESCRIPTION OF DAMAGE

ADDITIONAL RESOURCES REQUIRED

Other institutions

Police

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Canadian Armed Forces

Equipment

5. POST EMERGENCY MEASURES CHECKLIST – CRISIS MANAGER

Name of institution _____

Date _____

TYPE OF INCIDENT

INCIDENT CONCLUDED

Date and time

COMMUNICATE OUTCOME OF INCIDENT TO STAFF (This should include a caution against discussing the incident with journalists.)

Time _____

Method

CERTIFY CORRECTNESS OF THE COUNT

Date and time

DEBRIEF ERT

Time _____

Details _____

DEBRIEF NEGOTIATORS

Time _____ Details _____

FINAL UPDATE TO REGIONAL AND NATIONAL HEADQUARTERS:

Time _____

SECURE AREA OF INCIDENT

Collect and preserve evidence (designate officer responsible)

Segregate or remove perpetrators

CLOSE DOWN OPERATIONS AND REQUEST REPORTS AS NECESSARY FROM:

COMMAND POST _____ ERT _____

DEPUTY CRISIS MANAGER _____ ADVISORY UNIT _____

STAFF AND FAMILY SUPPORT _____ INSTITUTIONAL SECURITY _____

MEDIA RELATIONS _____

POLICE _____ CANADIAN ARMED FORCES _____

APPROVE FINAL NEWS RELEASE (Consider need to hold news conference.)

Time _____

INTERVIEW OR INTERROGATION OF WITNESSES AND SUSPECTS IN CONJUNCTION WITH POLICE

CONSIDER CHARGES TO BE LAID (Criminal or internal)

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

IMPLEMENT POST-EMERGENCY PHASE

Extra surveillance by institutional staff _____

Extra surveillance outside the institution _____

Involvement of community members as observers _____

Special assistance teams from RHQ _____

DIVISION HEADS IMPLEMENT PLANS FOR RETURN TO NORMAL OPERATION

INMATE POPULATION INFORMED THAT INCIDENT RESOLVED

ENSURE THAT INMATES ARE SECURELY AND ADEQUATELY HOUSED

ENSURE THAT MEALS AND MEDICAL CARE ARE PROVIDED

ENSURE THAT STAFF WELFARE IS ATTENDED TO

(Expect staffing problems resulting from stress-related illnesses. Consider holding a Critical Incident Stress Debriefing.)

Hostages _____ ERT _____

Case management team _____ Others _____

ENSURE THAT MEDICAL STAFF HAVE FREE ACCESS TO SEGREGATED INMATES

ENSURE THAT THE CHAPLAIN HAS FREE ACCESS TO ALL INMATES

ENSURE THAT THE CHAPLAIN IS AVAILABLE TO STAFF

ADVISE INMATES OF PENDING CHARGES

ENSURE THAT THE POLICE ARE AWARE THAT THEY ARE EXPECTED TO INFORM PERSONS WHO ARE CHARGED OF THEIR RIGHT TO LEGAL COUNSEL

ARRANGE FOR INMATES TO HAVE REASONABLE ACCESS TO LEGAL COUNSEL

SECURE ALL RECORDS RELATING TO THE EMERGENCY UNDER THE DIRECT CONTROL OF THE RESPONSIBILITY CENTRE HEAD

CONVENE SECURITY INVESTIGATION OR DETERMINE THAT AN INVESTIGATION HAS BEEN CONVENED AT THE REGIONAL OR NATIONAL LEVELS

Convening authority

Date investigation ordered

Investigator(s) assigned

DETERMINE EXTENT OF DAMAGE

ENSURE THAT ALL EQUIPMENT AND FIREARMS USED DURING THE EMERGENCY ARE RETURNED IN SERVICEABLE CONDITION

Note: Firearms or equipment required as evidence must be properly protected.

TRANSMIT A COMPLETED COPY OF THIS CHECKLIST TO REGIONAL HEADQUARTERS

Date and time

Signature of Crisis Manager

6. PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — LOCAL POLICE INVESTIGATOR

Functions: Involved in the emergency from the very beginning. Informed continually of the status of the emergency. In most jurisdictions, he or she is a member of the police agency having legal jurisdiction.

He or she is a resource for the institutional head and can give advice from his or her particular perspective. He or she is in a position to brief police units.

Location:

Alternate:

Location:

Personnel:

Equipment:

Training requirements:

7. RESEARCH AND ADVISORY GROUP

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Duties: Assists the crisis manager by:

- a) analyzing and gathering data;
- b) developing strategies for the resolution of the emergency;
- c) assessing the possible consequences of a given strategy; and
- d) performing any specific tasks assigned by the crisis manager.

Work location:

Primary:

Secondary:

Equipment required: flip charts, access to corporate computer data base, etc.

Training requirements:

8. EXECUTIVE ASSISTANT TO THE CRISIS MANAGER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: command post recorder
command post security officer

Duties:

- a) advises the crisis manager on strategies and tactics;
- b) monitors the crisis manager's checklist and takes action on items not requiring the crisis manager's personal attention;
- c) participates every half-hour in the conference call with regional and national Crisis Information Centres;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) directs the activity of the recorder and ensures that all actions taken and information received are properly recorded, and that operations and status boards are up to date; and
- e) temporarily relieves the crisis manager as required.

Work Location:

Primary: Emergency Command Post (specify location)

Secondary:

Equipment Requirements: as per post description for crisis manager

Training requirements:

9. COMMUNICATOR

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: nil

Duties:

- a) maintains communications between the emergency command post, emergency units, and other areas of the institution;
- b) ensures that necessary communication equipment is available and functioning properly; and
- c) logs communication to and from the emergency command post.

Work location:

Primary: emergency command post (specify location)

Secondary:

Equipment requirements: as per post description for crisis manager

Training requirements:

10. INTELLIGENCE OFFICER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: staff assigned to the intelligence unit

Duties:

- a) develops a plan to identify and meet intelligence goals and assigns responsibilities to staff;
- b) ensures that interrogations, interviews and debriefings are conducted on time;
- c) gathers information on hostage-takers, hostages and incidents;
- d) identifies interviewing rooms;
- e) ensures availability of electronic recording equipment for use in interviews, interrogations and debriefings;
- f) maintains liaison with police intelligence units;
- g) informs the crisis manager or deputy crisis manager as appropriate of routine intelligence and informs the crisis manager directly of any critical information; and
- h) controls the collection and preservation of evidence, ensuring proper procedures are followed and continuity of possession is maintained in cooperation with the police agency concerned.

Work location:

Primary: to be specified in plan

Secondary: to be specified in plan

Equipment required: tape recorders and other surveillance equipment as per scale of issue

Training requirements:

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

11. ON-SCENE CONTROLLER

Primary designate: As identified by the crisis manager or interim crisis manager. Normally an experienced security officer. To be relieved by a senior member of the emergency response team at the earliest opportunity.

Reports to: crisis manager

Supervises: containment group

Duties:

- a) contains and isolates the emergency using available staff as a containment group;
- b) continuously updates the crisis manager on movement and activities inside the area of the incident;
- c) ensures that all inmates and staff leaving the area are referred to the intelligence officer for debriefing or interrogation; and
- d) ensures that staff assigned to the containment group are briefed on their duties.

Work location: area surrounding the incident site

Equipment required:

- a) restraint equipment;
- b) portable radios; and
- c) weapons as necessary.

Training requirements:

12. PRIMARY NEGOTIATOR

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: negotiations

Duties:

- a) manages indirect dialogue between crisis manager and inmate perpetrators;
- b) has no decision-making authority;
- c) conveys inmate demands to crisis manager;
- d) acts as the only audio contact with the hostage-taker(s);
- e) uses negotiating techniques to bring about the peaceful resolution of a hostage-taking; and
- f) if team is relieved, thoroughly briefs the on-coming primary negotiator and introduces him or her into the negotiating process. Stays on the scene until the relief has been completely accepted by the hostage-taker(s).

Work location:

Equipment requirements:

Training requirements:

13. SECONDARY NEGOTIATOR

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: nil

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Duties:

- a) has no decision-making authority; and
- b) assists and monitors the primary negotiator:
 - i) maintains a record of all negotiations,
 - ii) prompts and advises the primary negotiator,
 - iii) keeps informed of the rest of the operation,
 - iv) assists the primary negotiator in planning strategy,
 - v) replaces the active negotiator if necessary; and
 - vi) if the team is relieved, monitors the handover to the new primary negotiator and ensures he is fully accepted before standing down.

Work location:

Equipment requirements:

Training requirements:

14. EMERGENCY RESPONSE TEAM LEADER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: emergency response team

Duties:

- a) maintains close contact with the emergency command post and on-scene controller;
- b) situates the team in a secure place as close as possible to the incident site;
- c) analyzes information as it becomes available, and reports to crisis manager on:
 - i) description of situation (i.e. hostage-taking or riot),

- ii) description of physical layout,
 - iii) numbers of inmates by classification (i.e.: protective custody, segregation),
 - iv) type and number involved (staff and inmates), and
 - v) defence prepared by inmates;
-
- d) prepares plan;
 - e) practises plan with team if time permits; and
 - f) deploys team when directed by the crisis manager.

Work location: as close to emergency as possible while remaining safe.

Assembly area:

Equipment required: personal gear and equipment; other equipment as required.

Training requirements:

15. EMERGENCY RESPONSE TEAM — BRIEFING FORM

Situation

Nature of the incident, location of the offenders, number involved, weapons, type of crime being committed, hostages, organization or gang affiliation:

Mission

What is the overall task? What is the task assigned to each squad? What is the task of each member of the team? Are the tasks understood by each member of the team? Hold a briefing to ensure complete understanding.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Execution

How is the overall task to be accomplished? How will the squad carry out its task? How will each member of the team complete the task? Has an alternate plan been developed?

Administration and logistics

Who is in charge of team operations in the field? Are other tactical teams involved in the operation? Who is responsible for:

- a) issuing equipment;
- b) communications;
- c) submitting reports;
- d) security of prisoners; and
- e) preservation of evidence at the scene?

Command and communications

What is the chain of command? Who has the final authority and responsibility for the operations of the team? Have communications been tested? Can all tactical personnel communicate by radio? Has communications discipline been established?

16. DEPUTY CRISIS MANAGER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises:

- a) communicator or recorder;
- b) officer in charge of logistic support unit;
- c) officer in charge of medical support unit;
- d) officer in charge of institutional security;
- d) officer in charge of administrative support unit;
- e) officer in charge of operational assistance; and
- f) personnel control officer.

Duties:

Provides the material and staff resources that may be required by the crisis manager:

- a) staff at emergency location;
- b) communications;
- c) transportation;
- d) security equipment and weapons;
- e) medical support;
- f) technical advice and support;
- g) controls the assignment of posts and ensures that the names of staff assigned to posts have been recorded;
- h) maintains the ongoing operations of the institution;
- i) controls perimeter security; and
- j) keeps staff informed.

Work location:

Primary: operations centre (specify location)

Secondary:

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Equipment required:

- a) deputy crisis manager's emergency package and checklist;
- b) speaker phone with automatic record capability;
- c) radio transmitter-receiver;
- d) operations board to indicate staff deployment, location of incident, critical areas, location of outside resources, staging areas, etc.; and
- e) status boards to display important information.

Training requirements:

17. DEPUTY CRISIS MANAGER CHECKLIST

Name of institution _____

Date _____

RECEIVE BRIEFING ON EVENTS

Time _____

IDENTIFY STAFF REQUIREMENTS

Time _____

ASSESS REQUIREMENTS FOR SECURITY POSTS

Time _____

FILL SECURITY POSTS

Time _____

ESTABLISH DUTY ROSTERS

Time _____

COMPLETE OPERATIONS CENTRE ORGANIZATION CHART AND LIST OF RESPONSIBILITIES FOR OPNS OFFICER

Time _____

ACCOUNT FOR ALL STAFF AND INMATES

Time _____

ESTABLISH ASSIGNMENTS BOARD AND ENSURE THAT IT IS KEPT CURRENT

Time _____

ESTABLISH OPERATIONS BOARD FOR EMERGENCY COMMAND POST

Time _____

IDENTIFY EQUIPMENT NEEDS

BRIEF STAFF IN STAGING AREAS

Time _____

ASSIGN DUTIES

Time _____

DESIGNATE ONE STAFF MEMBER TO INFORM STAFF OF DEVELOPMENTS

Time _____

ASSESS NEEDS OF POLICE OR MILITARY UNITS ON SITE

Time _____

DETERMINE THE BEST WAYS TO MEET THESE NEEDS

Time _____

COORDINATE REMOVAL OF STAFF AND INMATES FROM INNER ZONE

Time _____

ENSURE THAT INJURED STAFF AND INMATES RECEIVE MEDICAL ATTENTION

Time _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

EVALUATE NEED FOR RE-ASSIGNMENT OR ISOLATION OF INMATES

ASSIGN NECESSARY STAFF

ASSESS NEED TO SEARCH INSTITUTION

ENSURE THAT UNITS ARE OPERATING AND THAT CRITICAL ITEMS ARE ADDRESSED

Media relations

Technical support

Medical support

Institutional security

Intelligence

Personnel control

Staff and family support

Administrative support

18. PERSONNEL RESOURCE CONTROL OFFICER

Primary designate:

Alternate:

Reports to: deputy crisis manager

Duties:

- a) maintains a record of staff attendance and hours worked;
- b) maintains records of work locations;
- c) assists in the development of duty rosters;
- d) briefs staff on posts about latest developments (at the direction of the deputy crisis manager); and
- e) establishes location/disposition of contract personnel.

Work location:

Primary:

Secondary:

Equipment required:

- a) list of all staff and home telephone numbers;
- b) telephone communications; and
- c) duty roster sheets.

Training requirements:

19. OFFICER IN CHARGE OF LOGISTIC SUPPORT UNIT

Primary designate:

Alternates:

Reports to: deputy crisis manager

Supervises: normal technical services functions:

- a) food services;
- b) transportation;
- c) building maintenance;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- d) supply;
- e) power;
- f) utilities;
- g) fire control; and
- h) institutional services (i.e., laundry, bedding).

Duties:

- a) provides a detailed knowledge of the physical plant;
- b) ensures essential services (i.e., power, heat, light, communication, food and transportation) are available;
- c) advises the crisis manager on technical aspects of strategies and tactics;
- d) knows how to cut off and restore power, heating and telephones in the emergency area as required;
- e) provides rest and eating areas for staff;
- f) arranges for housing of uninvolved inmates if living units are not useable; and
- g) arranges for fire-fighting resources.

Work location:

Primary: as specified in contingency plans

Secondary:

Equipment required:

- a) logistic support unit emergency package and checklist; and
- b) equipment as required by the emergency.

Training requirements:

20. OFFICER IN CHARGE OF LOGISTIC SUPPORT UNIT CHECKLIST

Name of institution _____

Date _____

RECEIVE BRIEFING ON EVENTS

Time _____

From _____

IDENTIFY RESOURCE REQUIREMENTS

PREPARE CHART OF UNIT ORGANIZATION

PREPARE TO SHUT OFF UTILITIES AND POWER TO AFFECTED AREAS AS REQUIRED

ACCOUNT FOR ALL TECHNICAL SERVICES STAFF

BRIEF TECHNICAL SERVICES STAFF THEIR DUTIES AND RESTRICTIONS ON RELEASE OF INFORMATION

NOTIFY FIRE DEPARTMENT, REQUEST STANDBY OR RESPONSE

Time _____

IDENTIFY TRANSPORTATION REQUIREMENTS

ARRANGE FOR NECESSARY VEHICLES

ASSESS FOOD SERVICE REQUIREMENTS

START FOOD SERVICE CONTINGENCY PLAN

Time _____

NOTIFY UTILITIES OF EMERGENCY, AND POSSIBLE NEED FOR AID:

Hydro _____

Telephone _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Gas _____

Water _____

ASSESS DAMAGE TO INSTITUTION

INITIATE RESTORATION OF VITAL SERVICES

Time _____

IDENTIFY UNAFFECTED AREAS OF THE INSTITUTION

DETERMINE SERVICES THAT CAN BE PROVIDED

DETERMINE SERVICES THAT MUST BE RESTORED

21. OFFICER IN CHARGE OF ADMINISTRATIVE SUPPORT UNIT

Primary designate:

Alternate:

Reports to: deputy crisis manager

Supervises:

- a) clerk typist;
- b) switchboard operator;
- c) messenger; and

- d) relief staff.

Duties:

- a) provides administrative support to the crisis manager and deputy crisis manager;
- b) controls all incoming calls and routes them to the appropriate officer;
- c) routes all media calls to the media relations officer;
- d) routes all calls for the crisis manager to (specify responsible member of the crisis management team);
- e) ensures that any files required by members of the crisis management team are promptly available, and
- f) ensure that all information on the corporate computer network is readily available to the crisis manager.

Work location:

Primary: as specified in contingency plans

Secondary:

Equipment required:

- a) telephone;
- b) access to the corporate computer network; and
- c) other equipment as required by the emergency.

Training requirements:

22. OFFICER IN CHARGE OF MEDICAL SUPPORT UNIT

Primary designate:

Alternates:

Reports to: deputy crisis manager

Supervises: members of the medical support unit (doctors, health care officers).

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Duties:

- a) provide health care to sick and injured inmates and staff;
- b) arrange with CSC for outside hospitals to receive seriously ill and injured persons from the institution;
- c) arrange for a standby ambulance for immediate response when necessary; and
- d) provide for alternative supplies and location if control of the health care centre is lost.

Work location:

Primary: institutional health care centre

Secondary:

Equipment required:

- a) medical support unit emergency package and checklist; and
- b) emergency medical kits located in the institution health care centre and elsewhere throughout the institution.

Training requirements:

23. OFFICER IN CHARGE OF INSTITUTIONAL SECURITY

Primary designate: a correctional supervisor as identified by the deputy crisis manager

Reports to: deputy crisis manager

Supervises: all staff assigned to security duties, except those assigned to the on-scene controller and the emergency response team.

Duties:

- a) maintain custody and security control of the remainder of the institution not involved in the emergency;
- b) provide resource support to the crisis manager for manning vital areas and assist in resolving the emergency; and
- c) control the armoury and issue weapons and security equipment.

Work location:

Primary: as specified in contingency plans

Secondary:

Equipment required:

- a) institutional security emergency package and checklist; and
- b) telephone and radio for communication with posts.

Training requirements:

24. OFFICER IN CHARGE OF INSTITUTIONAL SECURITY CHECKLIST

Name of institution _____

Date _____

ASSIGN RECORDER AND INITIATE LOG

Time _____

ACCOUNT FOR SECURITY STAFF IN INSTITUTION

Time _____

EXAMINE STAFF DEPLOYMENT TO ENSURE PROPER COVERAGE

Time _____

CHECK SECURITY OF VITAL POINTS

Emergency command post (time) _____

Operations centre (time) _____

Main communications control post (time) _____

Armouries (time) _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Generator or power source

Health care centre (time)

ESTABLISH 12-HOUR SHIFT ROSTERS

ENSURE THAT ALL WEAPONS ISSUED ARE ACCOUNTED FOR (normally through SMO)

BRIEF STAFF ON THE SITUATION, THEIR DUTIES, AND THE USE OF FORCE

ENSURE THAT EQUIPMENT IS ISSUED TO PROPER POSTS

CHECK ON STAFF RELIEFS AND POST ROTATION

CHECK THAT MEALS ARE ADEQUATE

IDENTIFY POTENTIAL PROBLEMS IN FEEDING STAFF

CHECK STAFF IN CRITICAL POSTS. RELIEVE THOSE SHOWING SIGNS OF FATIGUE OR STRESS AND ADVISE THE DEPUTY CRISIS MANAGER

CHECK SECURITY AND CONDITIONS OF UNINVOLVED INMATES. ADVISE THE DEPUTY CRISIS MANAGER OF PROBLEMS

25. MEDIA RELATIONS OFFICER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: media relations staff

Duties:

- a) supervises all journalists;
- b) receives or monitors all telephone calls into the institution from outside news agencies;
- c) prepares information and press releases for the media and keeps in close contact with journalists;
- d) monitors media reports for accuracy and takes immediate action to correct false information or rumours;
- e) briefs the crisis manager as required on issues regarding media or media reports;
- f) ensures that periodic updates on the situation are given to staff (through the deputy crisis manager) so they are aware of developments before they are aired through the media; and
- g) maintains liaison with critical incident debriefing teams, providing advice and assistance in any matter relating to the media, either published material or media relations.

Work location:

Primary: To be specified in contingency plans. The media centre should be close to the site of the emergency without influencing activities at the site. For example, the relationship between the media centre and the ERT staging area should ensure that team members are not exposed to the media until they have been debriefed and have changed their clothing.

Secondary:

Equipment required:

- a) media relations officer emergency package and checklist;
- b) radio with direct recording capability;
- c) television with VCR; and
- d) telephone communications.

Training requirements:

26. MEDIA RELATIONS OFFICER CHECKLIST

Name of institution _____

Date _____

RECEIVE BRIEFING ON EVENTS

Time _____

From _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

IDENTIFY PERSONNEL REQUIREMENTS AND SET ORGANIZATION

Time _____

NOTIFY MEDIA OUTLETS OF THE INCIDENT

Time _____

Outlets _____

REPORT TO REGIONAL AND NATIONAL COMMUNICATIONS THROUGH RHQ CIC AND NHQ CIC

Time _____

PREPARE NEWS RELEASE FOR APPROVAL BY CRISIS MANAGER

Time _____

ARRANGE SET-UP OF MEDIA CENTRE EQUIPPED WITH THE FOLLOWING:

- a) telephones;
- b) typewriters;
- c) electrical outlets; and
- d) paper and pencils.

BRIEF JOURNALISTS AND ISSUE FIRST PRESS RELEASE

Time _____

ARRANGE FOOD AND DRINK FOR JOURNALISTS

ESTABLISH MEANS OF CONTROLLING RUMOURS. ARRANGE TO MONITOR AND RECORD MEDIA REPORTS

DETERMINE INVOLVEMENT OF OTHER AGENCIES

ESTABLISH CONTACT WITH THEIR MEDIA RELATIONS STAFF

DETERMINE CONCERNS OR REQUIREMENTS OF FAMILY AND STAFF SUPPORT UNITS

SUBMIT UPDATE REPORTS FOR STAFF TO THE DEPUTY CRISIS MANAGER

PREPARE UPDATE BRIEFINGS FOR MEDIA, AS REQUIRED

MAINTAIN CLOSE CONTACT WITH RHQ AND NHQ

27. OFFICER IN CHARGE OF PERSONNEL AND FAMILY ASSISTANCE UNIT

Primary designate:

Alternate:

Reports to: deputy crisis manager

Supervises: staff assigned to staff and family assistance team:

- a) counsellors;
- b) chaplain;
- c) psychologist;
- d) psychiatrist;
- e) security officer; and
- f) outside resources.

Duties:

- a) provides necessary assistance to victims, family of victims and staff both during and immediately following an emergency;
- b) ensures that immediate families of hostages or persons injured or killed are notified;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) keeps families of hostages updated on events;
- d) prepares families for reuniting with hostage;
- e) briefs the crisis manager on any information about the hostage or victim that may be of value;
- f) advises family of hostage-taker if appropriate; and
- g) briefs the crisis manager concerning the need for critical incident stress debriefing and initiates any resulting instructions.

Work location:

Primary:

Secondary:

Equipment required: emergency package and checklist for officer in charge of critical incident stress debriefing team

Training requirements:

11. MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE — ORGANIGRAMME

1. RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : sous-commissaire

Supervise :

- a) l'adjoint administratif du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- c) le contrôleur sur place;
- d) le chef de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence;
- e) le ou les négociateurs;
- f) l'agent de communication;
- g) l'agent des relations avec les médias;
- h) l'agent de renseignements.

Fonctions :

- a) dirige et contrôle l'intervention d'urgence;
- b) attribue à l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence la responsabilité relative aux activités normales de l'établissement, mais assume une responsabilité générale;
- c) élabore des stratégies en vue de résoudre la situation;
- d) dirige les activités de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence et de l'équipe de négociateurs, et approuve toutes les activités connexes dans ces domaines.

Lieu de travail

principal : poste de commandement en cas d'urgence (préciser l'endroit)

secondaire :

Exigences en matière de sécurité : assurer la sécurité des lieux et un contrôle strict de l'accès.

Personnel affecté au poste de commandement en cas d'urgence :

- a) le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) l'adjoint administratif du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- c) le préposé à l'enregistrement des données;
- d) l'agent de communication (opérateur radio);
- e) le commandant des forces policières ou le commandant des Forces armées, s'il y a lieu.

Matériel nécessaire :

- a) le matériel d'urgence et la liste de contrôle du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) les plans d'urgence, des cartes géographiques, des photographies aériennes et un plan de l'établissement;
- c) un téléphone à haut-parleur doté d'un dispositif d'enregistrement automatique;
- d) du matériel de communication radio — fréquence d'urgence et fréquence de l'établissement;
- e) un tableau des opérations, afin de présenter un schéma des installations et d'y indiquer le déploiement du personnel, le lieu de l'incident, les secteurs vulnérables, le déploiement des effectifs de l'extérieur, les zones de rassemblement, etc.;
- f) des tableaux de l'état de la situation où seront indiqués les renseignements et les événements importants;
- g) un téléviseur, un magnétoscope et une radio.

Formation requise :

2. LISTE DE CONTRÔLE EN CAS D'URGENCE — AGENT RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT OU RESPONSABLE INTÉrimAIRE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom de l'établissement _____

Date _____

TYPE D'INCIDENT

_____ prise d'otages	_____ troubles graves
_____ incendie	_____ évasion
_____ blessures graves (employé ou détenu)	_____ mort violente (employé ou détenu)
_____ autre (préciser)	

LIEU DE L'INCIDENT

DÉBUT DE L'INCIDENT

Heure _____ Année _____ Mois _____ Jour _____

INCIDENT SIGNALÉ PAR

Nom _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

DÉSIGNER UN PRÉPOSÉ À L'ENREGISTREMENT DES DONNÉES

Nom _____

S'ASSURER QUE TOUTES LES PERSONNES VISÉES ONT ÉTÉ PRÉVENUES

DÉSIGNER UN CONTRÔLEUR SUR PLACE

Nom _____

CIRCONSCRIRE LE LIEU DE L'INCIDENT

Heure _____

ALERTER LES POSTES DE SÉCURITÉ

Heure _____

ISOLER LE LIEU DE L'INCIDENT

Heure _____

PROTÉGER L'ÉTABLISSEMENT

Heure _____

DÉTERMINER LE NOMBRE DE PERSONNES QUI SE TROUVENT DANS L'ÉTABLISSEMENT

Heure _____

ALERTER LE CENTRE DE SANTÉ

Heure _____

Nom _____

METTRE L'EPIU EN ÉTAT D'ALERTE

Heure _____

METTRE LE SERVICE D'AMBULANCE EN ÉTAT D'ALERTE

Heure _____

ALERTER LA POLICE

Heure _____

Nota : L'agent responsable du centre de responsabilité assume provisoirement le rôle de responsable de l'intervention en cas d'urgence lorsque survient un incident majeur. Les mesures indiquées dans la liste de contrôle constituent une activité continue. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut prendre la relève à n'importe quel moment. Il doit alors s'assurer que le personnel opérationnel et les centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale et de l'Administration régionale sont au courant qu'il a pris la relève.

ALERTER LE SERVICE DES INCENDIES

Heure _____

DÉSIGNER UN AGENT D'INFORMATION OPÉRATIONNELLE

Nom _____

Conserver les éléments de preuve

Interroger les victimes et les témoins

DÉSIGNER UNE PERSONNE QUI SERA RESPONSABLE DU DÉPÔT D'ARMES

Nom _____

Distribuer les armes et le matériel

Tenir un relevé des sorties et des retours d'armes et de matériel

ÉVACUER LES EMPLOYÉS ET LES PERSONNES NE PARTICIPANT PAS À L'INCIDENT

Heure _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

FAIRE SORTIR LES VISITEURS DE L'ÉTABLISSEMENT

Heure _____

ENTRER EN CONTACT AVEC LES DÉTENUS À L'ORIGINE DE L'INCIDENT, LEUR ORDONNER DE SE RENDRE ET LES INFORMER DES CONSÉQUENCES DE LEURS ACTES

Heure _____

REPLIR UN «RAPPORT PRÉLIMINAIRE/ÉVÉNEMENT INUSITÉ». (Inscrire le nom des personnes impliquées, les blessures subies et les armes utilisées, si ces renseignements sont connus.)

Heure _____

PRÉVENIR L'AGENT PRINCIPAL EN DEVOIR

Heure _____

DÉTERMINER LES BESOINS EN RESSOURCES HUMAINES

Heure _____

METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE RAPPEL

Heure _____

DEMANDER À L'EMPLOYÉ DÉSIGNÉ DE PRÉVENIR LES FAMILLES DES EMPLOYÉS, S'IL Y A LIEU

Nom _____

EXÉCUTER LE PLAN DE SAUVETAGE, S'IL Y A LIEU

Heure _____

S'ASSURER QUE LES EMPLOYÉS ONT PRODUIT LES RAPPORTS NÉCESSAIRES ET ONT DONNÉ UN COMPTE RENDU DE LA SITUATION AVANT DE QUITTER LES LIEUX

Heure _____

Responsable de l'intervention
en cas d'urgence

Agent responsable de l'établissement

Date et heure du transfert des responsabilités

3. LISTE DE CONTRÔLE GÉNÉRALE EN CAS D'URGENCE – RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom de l'établissement _____

Date _____

TYPE D'INCIDENT

DÉBUT DE L'INCIDENT

Date et heure

OBTENIR DE L'INFORMATION DE L'AGENT RESPONSABLE

Date et heure

RÉVISER LA LISTE DE CONTRÔLE

S'ASSURER QUE LE PERSONNEL OPÉRATIONNEL ET LES CISU DE L'ADMINISTRATION RÉGIONALE ET DE L'ADMINISTRATION CENTRALE ONT REÇU L'INFORMATION NÉCESSAIRE ET SAVENT QUE LE RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE A PRIS LA SITUATION EN MAIN

S'ASSURER QUE LES MEMBRES DE L'EPIU ET LES NÉGOCIATEURS SONT DISPONIBLES

S'ASSURER QUE LES RENSEIGNEMENTS DONNÉS SUR LA LISTE DE CONTRÔLE DE L'AGENT RESPONSABLE ONT ÉTÉ TRANSMIS À L'ADMINISTRATION RÉGIONALE ET À L'ADMINISTRATION CENTRALE

DÉCLARER L'ÉTAT D'URGENCE ET OUVRIR LE POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

ÉTABLIR L'ORGANIGRAMME DU POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

DÉTERMINER SI LES RESSOURCES HUMAINES SONT SUFFISANTES

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

DÉTERMINER SI DES RESSOURCES ADDITIONNELLES SONT NÉCESSAIRES :

SCC

RESSOURCES DE L'EXTÉRIEUR

Police

GRC

Forces armées canadiennes

AMBULANCE SUR LES LIEUX

Heure d'arrivée _____

MÉDECIN SUR LES LIEUX

Heure d'arrivée _____

AUMÔNIER SUR LES LIEUX

Heure d'arrivée _____

S'ASSURER QUE LES BLESSÉS REÇOIVENT LES SOINS NÉCESSAIRES

PRÉVENIR LE COMITÉ CONSULTATIF DE CITOYENS

Nom et heure

PRÉPARER UNE SÉANCE D'INFORMATION À L'INTENTION DU PERSONNEL — SMEAC.

- Situation
- Mission
- Exécution
- Administration et logistique
- Commandement et communications

DONNER DE L'INFORMATION À L'EPIU

Heure _____

Détails _____

DONNER DE L'INFORMATION AUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE (EGSU)

S'assurer que les membres de l'EGSU connaissent leur rôle et que leurs subalternes ont été mis au courant de leurs tâches et de la nécessité d'être prudents dans leurs communications avec les médias

Heure _____

DÉPLOIEMENT DES EFFECTIFS

Vérifier si l'on a les ressources nécessaires pour assurer une relève

HORAIRE DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

Prévoir la relève des membres de l'EGSU

S'assurer que tous les membres de l'EGSU connaissent leur horaire

EXAMINER ET APPROUVER LE PREMIER COMMUNIQUÉ

Heure _____

INSTALLATIONS À L'USAGE DES MÉDIAS

Conviennent-elles? _____ Heure _____

VEILLER À CE QUE DES REPAS SOIENT SERVIS AUX EMPLOYÉS ET AUX DÉTENUS

Heure _____

PRISE D'OTAGES

Prévenir la famille

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Heure _____ Par qui _____

Adresse de la famille

Numéro de téléphone _____

Employé chargé d'apporter un soutien à la famille _____

EMPLOYÉ DÉCÉDÉ OU BLESSÉ

VOIR À CE QUE LA FAMILLE SOIT PRÉVENUE

Heure _____ Par qui _____

S'ASSURER QUE LE SOUS-COMMISSAIRE RÉGIONAL EST PRÉVENU

Heure _____

ENVISAGER DE COMMUNIQUER LES DÉTAILS DE L'INCIDENT AUX DÉTENUS NON IMPLIQUÉS

Heure _____

NOMMER UN AGENT CHARGÉ DE MENER UNE ENQUÊTE. (Il pourra travailler sur les lieux de l'incident mais ne devra pas prendre part aux opérations.)

NOM

DÉTERMINER S'IL Y A LIEU DE FAIRE APPEL À DES REPRÉSENTANTS DU CCE OU À DES OBSERVATEURS INDÉPENDANTS DANS L'IMMÉDIAT OU PLUS TARD

TRANSMETTRE LES RENSEIGNEMENTS DONNÉS SUR CETTE LISTE DE CONTRÔLE À L'ADMINISTRATION CENTRALE ET À L'ADMINISTRATION RÉGIONALE

Heure _____

TRANSMETTRE DES RAPPORTS SUPPLÉMENTAIRES (EN CAS DE PRISE D'OTAGES OU DE TROUBLES GRAVES) À L'ADMINISTRATION CENTRALE ET À L'ADMINISTRATION RÉGIONALE.

Heure _____

Date et heure

Signature du responsable
de l'intervention en cas d'urgence

**15. LISTE DE CONTRÔLE EN CAS DE PRISE D'OTAGES/RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS —
RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE**

DÉTERMINER

- le lieu de l'incident

- l'endroit où se trouvent les otages

- l'endroit où se trouvent les auteurs de la prise d'otages

DÉCRIRE LES CONTACTS ÉTABLIS AVEC LES AUTEURS DE LA PRISE D'OTAGES

EXIGENCES DES AUTEURS DE LA PRISE D'OTAGES

ÉCHÉANCES

ULTIMATUM

NÉGOCIATEURS

NÉGOCIATEUR PRINCIPAL : Nom _____ Poste _____

REMPLEÇANT : Nom _____ Poste _____

REMPLEÇANT : Nom _____ Poste _____

RENSEIGNEMENTS SUR LES OTAGES (Utiliser une feuille distincte pour chaque otage)

NOM (AU LONG)

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

POSTE _____

ÂGE _____

NOMBRE D'ANNÉES DE SERVICE _____

BLESSURES _____

PROFIL PSYCHOLOGIQUE _____

PROFIL MÉDICAL _____

PLUS PROCHE PARENT _____

RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS _____

RENSEIGNEMENTS SUR LES AUTEURS DE LA PRISE D'OTAGES (Utiliser une feuille distincte pour chaque personne)

Nota : La plupart des renseignements requis se trouvent dans le système informatisé des profils des délinquants. On pourra aussi examiner les effets personnels du détenu et interroger son agent de gestion des cas, sa famille et ses amis.

NOM _____ DATE DE NAISSANCE A __ M __ J __

NUMÉRO SED _____ DLS _____ DEM _____

TAILLE _____ POIDS _____

YEUX _____ CHEVEUX _____

PROFIL CRIMINEL _____

PROFIL PSYCHOLOGIQUE

PROFIL MÉDICAL

PROBLÈMES RÉCENTS (p. ex. : lettre annonçant une mauvaise nouvelle, problèmes matrimoniaux, libération conditionnelle refusée, décès dans la famille)

AUTRES COMMENTAIRES

4. ÉMEUTE OU TROUBLES GRAVES – LISTE DE CONTRÔLE DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE (RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS)

LIEU EXACT

NOMBRE DE DÉTENU(S) IMPLIQUÉ(S) _____

MOTIFS

LA PROCLAMATION EN CAS D'ÉMEUTE A-T-ELLE ÉTÉ FAITE? _____

Dans l'affirmative, par qui? _____

DESCRIPTION DES DOMMAGES

RESSOURCES ADDITIONNELLES NÉCESSAIRES

Autres établissements

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Police

Forces armées canadiennes

Matériel

5. LISTE DE CONTRÔLE DES MESURES À PRENDRE SUITE À L'URGENCE — RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom de l'établissement _____

Date _____

TYPE D'INCIDENT

DÉNOUEMENT DE LA SITUATION

Date et heure

INFORMER LES EMPLOYÉS DU DÉNOUEMENT DE LA SITUATION.
(Déconseiller aux employés de discuter de l'incident avec les journalistes)

Heure _____

Méthode

S'ASSURER QU'IL NE MANQUE PERSONNE

Date et heure

OBTENIR UN COMPTE RENDU DES MEMBRES DE L'EPIU

Heure _____ Détails _____

OBTENIR UN COMPTE RENDU DES NÉGOCIATEURS

Heure _____ Détails _____

TRANSMETTRE UN RAPPORT FINAL À L'ADMINISTRATION RÉGIONALE ET À L'ADMINISTRATION CENTRALE

Heure _____

PROTÉGER LE LIEU DE L'INCIDENT

Recueillir et conserver les éléments de preuve (agent responsable désigné)

Isoler ou faire sortir les détenus à l'origine de l'incident

METTRE FIN AUX OPÉRATIONS ET OBTENIR LES RAPPORTS DES GROUPES SUIVANTS :

POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE _____

EPIU _____

ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE _____

GROUPE DE CONSULTATION _____

SOUTIEN AUX EMPLOYÉS ET AUX FAMILLES _____

SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT _____

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS _____

POLICE _____

FORCES ARMÉES CANADIENNES _____

APPROUVER LA VERSION FINALE DU COMMUNIQUÉ (Envisager la tenue d'une conférence de presse)

Heure _____

S'ENTREtenir AVEC LES TÉMOINS ET INTERROGER LES SUSPECTS EN COLLABORATION AVEC LA POLICE

DÉCIDER DES ACCUSATIONS À PORTER (accusations criminelles ou sanctions internes)

METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE RÉTABLISSEMENT APRÈS L'URGENCE

Surveillance accrue exercée par le personnel de l'établissement _____

Surveillance accrue à l'extérieur de l'établissement _____

Membres de la collectivité faisant office d'observateurs _____

Équipes de soutien spéciales de l'Administration régionale _____

LES CHEFS DE DIVISION METTENT EN ŒUVRE LES PLANS VISANT LA REPRISE DES ACTIVITÉS NORMALES

INFORMER LES DÉTENUÉS QUE LE PROBLÈME EST RÉGLÉ

S'ASSURER QUE LES DÉTENUÉS SONT EN SÉCURITÉ ET LOGÉS CONVENABLEMENT

VEILLER À CE QUE LES REPAS SOIENT SERVIS ET LES SOINS MÉDICAUX PRODIGUÉS

S'ASSURER QU'ON VEILLE AU BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

(Prévoir les problèmes de dotation en personnel découlant des maladies reliées au stress chez les employés. Envisager d'organiser une séance d'aide après un stress dû à un événement grave.)

Otages _____

Équipe de gestion des cas _____

Équipe d'intervention en cas d'urgence _____

Autres _____

VEILLER À CE QUE LE PERSONNEL MÉDICAL PUISSE VISITER LES DÉTENUÉS PLACÉS EN ISOLEMENT

VEILLER À CE QUE L'AUMÔNIER PUISSE VISITER TOUS LES DÉTENUÉS

VEILLER À CE QUE LES EMPLOYÉS QUI LE DÉSIRENT PUISSENT RENCONTRER L'AUMÔNIER

AVISER LES DÉTENU(S) DES ACCUSATIONS PORTÉES

S'ASSURER QUE LES POLICIERS SAVENT QU'ON COMPTE SUR EUX POUR INFORMER LES PERSONNES VISÉES PAR LES ACCUSATIONS DE LEUR DROIT DE CONSULTER UN AVOCAT

PRENDRE DES DISPOSITIONS POUR QUE LES DÉTENU(S) PUISSENT CONSULTER UN AVOCAT

CONFIER TOUS LES DOCUMENTS RELIÉS À LA SITUATION D'URGENCE AU CHEF DU CENTRE DE RESPONSABILITÉ

DEMANDER LA TENUE D'UNE ENQUÊTE DE SÉCURITÉ OU S'ASSURER QU'UNE TELLE ENQUÊTE A ÉTÉ PRÉVUE AU NIVEAU RÉGIONAL OU NATIONAL

Fonctionnaire autorisé

Date à laquelle l'enquête est ordonnée

Enquêteur(s) désigné(s)

DÉTERMINER L'ÉTENDUE DES DOMMAGES

S'ASSURER QUE LES ARMES À FEU ET LE MATÉRIEL UTILISÉS DURANT LA SITUATION D'URGENCE SONT EN BON ÉTAT LORSQU'ILS SONT RETOURNÉS

Nota : Des mesures de protection appropriées doivent être prises à l'égard des armes à feu ou du matériel devant servir d'éléments de preuve.

TRANSMETTRE UNE COPIE DE LA PRÉSENTE LISTE DE CONTRÔLE DÛMENT REMPLIE À L'ADMINISTRATION RÉGIONALE

Date et heure

Signature du responsable de
l'intervention en cas d'urgence

6. PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES — ENQUÊTEUR DU SERVICE DE POLICE LOCAL

Fonctions : Participe à l'intervention d'urgence dès le début. Il est sans cesse tenu au courant de l'évolution de la situation. Dans la plupart des régions, cet enquêteur est un membre du service de police ayant juridiction dans cette localité.

Il est une personne-ressource pour le directeur de l'établissement; il peut donner des conseils selon son point de vue. Il est en mesure de donner de l'information aux services de police.

Lieu de travail :

Remplaçants :

Lieu de travail :

Personnel :

Matériel nécessaire :

Formation requise :

7. RESPONSABLE DU GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Fonctions : Apporte son aide au responsable de l'intervention en cas d'urgence, c'est-à-dire :

- a) recueille des données et les analyse;
- b) établit des stratégies d'intervention;
- c) évalue les conséquences possibles des mesures envisagées;
- d) exécute des tâches précises qui lui sont attribuées par le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Matériel nécessaire : tableaux à feuilles, accès à la base de données du système informatisé corporatif, etc.

Formation requise :

8. ADJOINT ADMINISTRATIF DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : préposé à l'enregistrement des données du poste de commandement agent de sécurité du poste de commandement

Fonctions :

- a) conseille le responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les stratégies et tactiques à mettre en œuvre;
- b) suit les étapes de la liste de contrôle du responsable de l'intervention en cas d'urgence et applique les mesures qui n'exigent pas une attention particulière de ce dernier;
- c) participe toutes les demi-heures à la conférence téléphonique avec les centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration régionale et de l'Administration centrale;
- d) dirige le travail du préposé à l'enregistrement des données, veille à ce que toutes les mesures prises et tous les renseignements reçus soient dûment consignés et s'assure que les tableaux des opérations et de l'état de la situation sont à jour;
- e) prend temporairement la relève du responsable de l'intervention en cas d'urgence, au besoin.

Lieu de travail

principal : poste de commandement en cas d'urgence (préciser l'endroit)

secondaire :

Matériel nécessaire : voir la description de poste du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Formation requise :

9. AGENT DE COMMUNICATION

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise :

Fonctions :

- a) assure les communications entre le poste de commandement en cas d'urgence, les unités chargées des mesures d'urgence et les autres secteurs de l'établissement;
- b) s'assure que le matériel de communication nécessaire est disponible et fonctionne bien;
- c) enregistre les communications en provenance du poste de commandement en cas d'urgence et celles qui lui sont destinées.

Lieu de travail

principal : poste de commandement en cas d'urgence (préciser l'endroit)

secondaire :

Matériel nécessaire : voir la description de poste du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Formation requise :

10. AGENT DE RENSEIGNEMENTS

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : les employés affectés à l'unité de renseignements

Fonctions :

- a) élabore un plan en vue d'établir et d'atteindre les objectifs en matière de renseignements et attribue les responsabilités aux employés;
- b) s'assure que les interrogatoires, les entrevues et les séances de compte rendu ont lieu à temps;
- c) recueille des renseignements sur les auteurs de la prise d'otages, les otages et les incidents;
- d) prévoit des salles pour les entrevues;
- e) voit à ce que du matériel d'enregistrement électronique soit disponible pour les entrevues, les interrogatoires et les séances de compte rendu;
- f) assure la liaison avec les services de renseignements de la police;
- g) transmet au responsable de l'intervention en cas d'urgence ou à son adjoint, s'il y a lieu, les renseignements courants et transmet directement au responsable de l'intervention en cas d'urgence les renseignements cruciaux;
- h) exerce un contrôle sur la collecte et la conservation des éléments de preuve, c'est-à-dire s'assure que les procédures établies à cet égard sont suivies et veille, en collaboration avec le service de police, au maintien de la chaîne de possession.

Lieu de travail

principal : à préciser dans le plan

secondaire : à préciser dans le plan

Matériel nécessaire : magnétophones et matériel de surveillance, selon le barème de distribution

Formation requise :

11. CONTRÔLEUR SUR PLACE

Personne désignée : Personne nommée par le responsable de l'intervention en cas d'urgence ou la personne qui exerce ce rôle provisoirement. Il s'agit en général d'un agent de sécurité ayant de l'expérience. Un membre dirigeant de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence doit prendre sa relève le plus tôt possible.

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : les membres du groupe d'intervention initiale

Fonctions :

- a) a recours aux employés disponibles pour isoler et circonscrire le lieu de l'incident;
- b) informe constamment le responsable de l'intervention en cas d'urgence des allées et venues et des activités à l'intérieur de la zone de l'incident;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) veille à ce que tous les détenus et les employés qui quittent les lieux soient dirigés vers l'agent de renseignements pour être interrogés ou donner leur compte rendu des faits;
- d) veille à ce que les membres du groupe d'intervention initiale reçoivent tous les renseignements nécessaires pour exécuter leur tâche.

Lieu de travail : zone entourant le lieu de l'incident

Matériel nécessaire :

- a) matériel de contrainte;
- b) émetteurs-récepteurs portatifs;
- c) armes, s'il y a lieu.

Formation requise :

12. NÉGOCIATEUR PRINCIPAL

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : les négociations

Fonctions :

- a) sert d'intermédiaire dans les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les détenus à l'origine de l'incident;
- b) n'a aucun pouvoir décisionnel;
- c) transmet les exigences des détenus au responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- d) agit comme seul interlocuteur des otages;
- e) applique des techniques de négociation de façon à permettre la libération des otages et un règlement pacifique du conflit;
- f) si une nouvelle équipe prend la relève, informe en détail le nouveau négociateur principal et lui expose l'état des négociations. Demeure sur les lieux jusqu'à ce que les auteurs de la prise d'otages aient accepté de transiger avec l'équipe de relève.

Lieu de travail :

Matériel nécessaire :

Formation requise :

13. NÉGOCIATEUR ADJOINT

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : S.O.

Fonctions :

- a) n'a aucun pouvoir décisionnel;
- b) aide et surveille le négociateur principal :
 - i) tient un relevé des négociations;
 - ii) conseille le négociateur principal;
 - iii) se tient au courant de tous les détails de l'opération;
 - iv) aide le négociateur principal à planifier une stratégie;
 - v) remplace le négociateur principal, au besoin;
 - vi) si une autre équipe prend la relève, exerce un contrôle sur le transfert des responsabilités au nouveau négociateur principal et s'assure que les détenus ont accepté de transiger avec ce dernier avant de quitter les lieux.

Lieu de travail :

Matériel nécessaire :

Formation requise :

14. CHEF DE L'ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence

Fonctions :

- a) demeure en contact étroit avec le poste de commandement en cas d'urgence et le contrôleur sur place;
- b) installe les membres de l'équipe dans un endroit sûr, aussi près que possible du lieu de l'incident;

- c) analyse les renseignements à mesure qu'il les reçoit et transmet l'information suivante au responsable de l'intervention en cas d'urgence :
 - i) description de la situation (p. ex. : prise d'otages ou émeute);
 - ii) description des lieux;
 - iii) nombre de détenus par catégorie (p. ex. : isolement ou isolement protecteur);
 - iv) catégories et nombre d'employés et de détenus mêlés à l'incident;
 - v) moyens de défense prévus par les détenus;
- d) établit un plan;
- e) met le plan à l'essai avec l'équipe, s'il dispose du temps nécessaire;
- f) déploie l'équipe sur les ordres du responsable de l'intervention en cas d'urgence.

Lieu de travail : dans un endroit sûr, aussi près que possible du lieu de l'incident

Zone de rassemblement :

Matériel nécessaire : son propre matériel, autre matériel jugé nécessaire

Formation requise :

15. ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE – INFORMATION À COMMUNIQUER

Situation

Nature de l'incident, nombre de détenus impliqués, endroit où ils se trouvent, armes, type de crime commis, otages, liens avec un groupe organisé

Mission

En quoi consiste la mission? Quel est le rôle de chaque unité? Quel est le rôle de chaque membre de l'équipe? Est-ce que chaque membre de l'équipe comprend bien son rôle? Tenir une séance d'information pour donner toutes les précisions nécessaires.

Exécution

Comment la mission doit-elle être exécutée? Comment les unités doivent-elles remplir le rôle qui leur a été attribué? Comment chaque membre de l'équipe doit-il remplir son rôle? A-t-on prévu une solution de rechange?

Administration et logistique

Qui est chargé de diriger les opérations de l'équipe sur le terrain? Est-ce que d'autres équipes tactiques d'intervention participent à l'opération? Qui est responsable des aspects suivants?

- a) distribution du matériel
- b) communications
- c) présentation des rapports
- d) sécurité des détenus
- e) conservation des éléments de preuve sur les lieux

Commandement et communications

Quelle est la chaîne de commandement prévue? Qui détient la responsabilité et le pouvoir finals à l'égard des opérations de l'équipe? A-t-on testé le matériel de communication? Est-ce que tous les membres de l'équipe tactique peuvent communiquer par radio? A-t-on établi la marche à suivre pour les communications?

16. ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise :

- a) l'agent de communication ou le préposé à l'enregistrement des données;
- b) l'agent responsable de l'unité de soutien logistique;
- c) l'agent responsable de l'unité de soutien médical;
- d) l'agent responsable de la sécurité de l'établissement;
- e) l'agent responsable de l'unité de soutien administratif;
- f) l'agent responsable du soutien des opérations;
- g) l'agent responsable du contrôle du personnel.

Fonctions :

- a) Fournit les ressources humaines et matérielles dont le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut avoir besoin, c'est-à-dire :
 - i) le personnel des installations en cas d'urgence;
 - ii) les ressources nécessaires pour assurer les communications;
 - iii) les ressources nécessaires au transport;
 - iv) le matériel de sécurité et les armes;
 - v) les ressources nécessaires pour assurer un soutien médical;
 - vi) les ressources nécessaires pour donner des conseils et un soutien technique;
- b) contrôle l'attribution des postes et s'assure que le nom des employés affectés à ces postes a été consigné;
- c) voit à la bonne marche des activités courantes de l'établissement;
- d) contrôle la sécurité du périmètre;
- e) informe les employés de l'évolution de la situation.

Lieu de travail

principal : centre des opérations (préciser l'endroit)

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) le matériel d'urgence et la liste de contrôle de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) un téléphone à haut-parleur doté d'un mécanisme d'enregistrement automatique;
- c) un émetteur-récepteur;
- d) un tableau des opérations permettant d'indiquer le déploiement des effectifs, le lieu de l'incident, les secteurs vulnérables, le déploiement des effectifs de l'extérieur, les zones de rassemblement, etc.;
- e) des tableaux de l'état de la situation permettant de communiquer des renseignements importants.

Formation requise :

17. LISTE DE CONTRÔLE DE L'ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom de l'établissement _____

Date _____

OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES ÉVÉNEMENTS

Heure _____

DÉTERMINER LES BESOINS EN PERSONNEL

Heure _____

ÉVALUER LES BESOINS RELATIFS AUX POSTES DE SÉCURITÉ

Heure _____

COMBLER LES POSTES DE SÉCURITÉ

Heure _____

ÉTABLIR LES TABLEAUX DE SERVICE

Heure _____

ÉTABLIR L'ORGANIGRAMME DU CENTRE DES OPÉRATIONS ET LA LISTE DES RESPONSABILITÉS DE L'AGENT DES OPÉRATIONS

Heure _____

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

DÉTERMINER OÙ SE TROUVENT TOUS LES EMPLOYÉS ET LES DÉTENU

Heure _____

DRESSER UN TABLEAU DES AFFECTATIONS ET VEILLER À CE QU'IL SOIT TENU À JOUR

Heure _____

DRESSER UN TABLEAU DES OPÉRATIONS POUR LE POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

Heure _____

DÉTERMINER LES BESOINS EN MATÉRIEL

DONNER L'INFORMATION NÉCESSAIRE AU PERSONNEL DES ZONES DE RASSEMBLEMENT

Heure _____

ATTRIBUER LES FONCTIONS

Heure _____

DÉSIGNER UN EMPLOYÉ QUI SERA CHARGÉ D'INFORMER LES AUTRES DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION

Heure _____

ÉVALUER LES BESOINS DES POLICIERS OU DES MILITAIRES QUI SONT SUR LES LIEUX

Heure _____

DÉTERMINER LA MEILLEURE FAÇON DE RÉPONDRE À CES BESOINS

Heure _____

COORDONNER LA SORTIE DES EMPLOYÉS ET DES DÉTENU QUI SE TROUVENT DANS LA ZONE DE L'INCIDENT

Heure _____

VEILLER À CE QUE LES EMPLOYÉS ET LES DÉTENU BLESSÉS REÇOIVENT DES SOINS MÉDICAUX

Heure _____

DÉTERMINER S'IL Y A LIEU DE DÉPLACER OU D'ISOLER LES DÉTENU(S)

AFFECTER LES EMPLOYÉS NÉCESSAIRES

DÉTERMINER S'IL EST NÉCESSAIRE DE FOUILLER L'ÉTABLISSEMENT

S'ASSURER QUE LES UNITÉS EFFECTUENT LEUR TRAVAIL ET QUE LES MESURES NÉCESSAIRES SONT PRISES DANS LES SECTEURS CRITIQUES

Relations avec les médias

Soutien technique

Soutien médical

Sécurité de l'établissement

Renseignements

Contrôle du personnel

Soutien apporté aux employés et à leur famille

Soutien administratif

18. AGENT RESPONSABLE DU CONTRÔLE DU PERSONNEL

Personne désignée :

Remplaçant :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Fonctions :

- a) tient un relevé des présences et des heures travaillées;
- b) tient un relevé des lieux de travail;
- c) aide à l'établissement des tableaux de service;
- d) informe les employés affectés aux postes de sécurité des faits nouveaux (selon les directives de l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence);
- e) détermine le lieu de travail ou le déploiement du personnel contractuel.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) liste de tous les employés et de leur numéro de téléphone à domicile;
- b) matériel de communication téléphonique;
- c) tableaux de service.

Formation requise :

19. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN LOGISTIQUE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : le personnel des services techniques habituels, c'est-à-dire :

- a) les services alimentaires;
- b) les transports;
- c) l'entretien du bâtiment;
- d) les fournitures;
- e) l'électricité;
- f) les services publics;
- g) la lutte contre les incendies;
- h) les services internes de l'établissement (p. ex. : buanderie, literie).

Fonctions :

- a) fournit une description détaillée des installations;
- b) voit à ce que les services essentiels soient assurés (p. ex. : électricité, chauffage, éclairage, communications, repas et transport);
- c) donne des conseils au responsable de l'intervention en cas d'urgence sur les aspects techniques des stratégies et des tactiques;
- d) est en mesure de couper et de rétablir l'électricité, le chauffage et le téléphone dans la zone de l'incident, s'il y a lieu;
- e) prévoit des aires de repos et de restauration pour les employés;
- f) s'occupe de loger les détenus non mêlés à l'incident, si les unités résidentielles sont inutilisables;
- g) prévoit les ressources nécessaires à la lutte contre les incendies.

Lieu de travail

principal : tel que précisé dans les plans d'urgence

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) matériel d'urgence et liste de contrôle de l'unité de soutien logistique;
- b) matériel jugé nécessaire dans les circonstances.

Formation requise :

20. LISTE DE CONTRÔLE DE L'AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN LOGISTIQUE

Nom de l'établissement _____

Date _____

OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES ÉVÉNEMENTS

Heure _____

De _____

DÉTERMINER LES RESSOURCES NÉCESSAIRES

ÉTABLIR L'ORGANIGRAMME DE L'UNITÉ

SE TENIR PRÊT À COUPER TOUS LES SERVICES PUBLICS ET L'ÉLECTRICITÉ DANS LA ZONE DE L'INCIDENT, AU BESOIN

SAVOIR OÙ SE TROUVENT TOUS LES EMPLOYÉS DES SERVICES TECHNIQUES

INFORMER LES EMPLOYÉS DES SERVICES TECHNIQUES DE LEURS FONCTIONS ET DES RESTRICTIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION DE L'INFORMATION

PRÉVENIR LES POMPIERS, LES METTRE EN ÉTAT D'ALERTE OU LEUR DEMANDER D'INTERVENIR

Heure _____

DÉTERMINER LES BESOINS EN TRANSPORT

PRENDRE DES MESURES POUR QUE LES VÉHICULES NÉCESSAIRES SOIENT DISPONIBLES

ÉVALUER LES BESOINS EN SERVICES ALIMENTAIRES

METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'URGENCE EN MATIÈRE DE SERVICES ALIMENTAIRES

Heure _____

SIGNALER LA SITUATION D'URGENCE AUX ENTREPRISES DE SERVICES PUBLICS ET LES INFORMER QUE LEUR AIDE SERA PEUT-ÊTRE NÉCESSAIRE

Électricité _____

Téléphone _____

Gaz _____

Eau _____

ÉVALUER LES DOMMAGES CAUSÉS À L'ÉTABLISSEMENT

ASSURER LE RÉTABLISSEMENT DES SERVICES VITAUX

Heure _____

DÉTERMINER QUELS SECTEURS DE L'ÉTABLISSEMENT NE SONT PAS TOUCHÉS

DÉTERMINER QUELS SERVICES PEUVENT ÊTRE FOURNIS

DÉTERMINER LES SERVICES QUI DOIVENT ÊTRE RÉTABLIS

21. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Personne désignée :

Remplaçant :

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise :

a) les commis-dactylo;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- b) le standardiste;
- c) le messenger;
- d) le personnel de relève.

Fonctions :

- a) fournit un soutien administratif au responsable de l'intervention en cas d'urgence ou à son adjoint;
- b) contrôle tous les appels d'arrivée et les achemine vers la bonne personne;
- c) achemine tous les appels des journalistes vers l'agent des relations avec les médias;
- d) achemine tous les appels destinés au responsable de l'intervention en cas d'urgence vers (indiquer le nom du responsable de l'équipe de gestion des situations d'urgence);
- e) veille à ce que tout dossier dont a besoin l'équipe de gestion des situations d'urgence soit mis à sa disposition rapidement.

Lieu de travail

principal : tel que précisé dans les plans d'urgence

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) téléphone;
- b) autre matériel jugé nécessaire dans les circonstances.

Formation requise :

22. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN MÉDICAL

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : les membres de l'unité de soutien médical (médecins, préposés aux soins de santé)

Fonctions :

- a) donne des soins aux détenus et aux employés malades ou blessés;
- b) prend des dispositions avec le SCC pour que des hôpitaux puissent recevoir les personnes gravement malades ou grièvement blessées;
- c) prend des dispositions pour qu'un service d'ambulance soit prêt à répondre à un appel dans les plus brefs délais;

- d) prend des dispositions pour que des fournitures médicales et des locaux appropriés soient disponibles au cas où le centre de santé deviendrait inutilisable.

Lieu de travail

principal : centre de santé de l'établissement

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) matériel d'urgence et liste de contrôle de l'unité de soutien médical;
- b) trousses d'urgence gardées au centre de santé et ailleurs dans l'établissement.

Formation requise :

23. AGENT RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Personne désignée : un surveillant correctionnel désigné par l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : tous les employés affectés à la sécurité, sauf le contrôleur sur place et les membres de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence

Fonctions :

- a) assure la garde des détenus et la sécurité dans les secteurs de l'établissement non touchés par l'incident;
- b) fournit au responsable de l'intervention en cas d'urgence les ressources humaines nécessaires pour protéger les points vitaux et aide à résoudre la situation;
- c) contrôle le dépôt d'armes et distribue les armes et le matériel de sécurité.

Lieu de travail

principal : tel que précisé dans les plans d'urgence

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) matériel d'urgence et liste de contrôle à l'usage du personnel chargé de la sécurité de l'établissement;
- b) téléphone et radio pour les communications avec les postes de sécurité.

Formation requise :

24. LISTE DE CONTRÔLE DE L'AGENT RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement _____

Date _____

DÉSIGNER UN PRÉPOSÉ À L'ENREGISTREMENT DES DONNÉES ET OUVRIR UN REGISTRE

Heure _____

DÉTERMINER LE NOMBRE D'AGENTS DE SÉCURITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT

Heure _____

S'ASSURER QUE LE DÉPLOIEMENT DES EFFECTIFS EST APPROPRIÉ

Heure _____

S'ASSURER DE LA SÉCURITÉ DES POINTS VITAUX

Poste de commandement en cas d'urgence (heure)

Centre des opérations (heure)

Poste principal de contrôle des communications (heure)

Dépôts d'armes (heure)

Génératrice ou source d'énergie (heure)

Centre de santé (heure)

ÉTABLIR DES TABLEAUX DE SERVICE DE 12 HEURES

S'ASSURER QUE TOUTES LES ARMES DISTRIBUÉES ONT ÉTÉ COMPTÉES (en général par le responsable de l'entretien des installations de sécurité)

INFORMER LE PERSONNEL DE L'ÉTAT DE LA SITUATION, DES FONCTIONS À REMPLIR ET DES NORMES RELATIVES AU RECOURS À LA FORCE

S'ASSURER QUE LE MATÉRIEL A ÉTÉ ENVOYÉ AUX POSTES APPROPRIÉS

S'ASSURER QU'IL Y A RELÈVE DU PERSONNEL ET ROTATION DES POSTES

S'ASSURER QUE LES REPAS SERVIS CONVIENNENT

DÉTERMINER LES PROBLÈMES POSSIBLES CONCERNANT LES REPAS DU PERSONNEL

ÊTRE ATTENTIF AUX SIGNES DE FATIGUE ET DE STRESS CHEZ LES EMPLOYÉS AFFECTÉS AUX POSTES CRITIQUES; VEILLER À CE QU'ILS SOIENT REMPLACÉS ET EN INFORMER L'ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

S'ASSURER QUE LES DÉTENU·ES NON MÊLÉS À L'INCIDENT SONT EN SÉCURITÉ ET ONT CE QU'IL LEUR FAUT; SIGNALER LES PROBLÈMES À L'ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

25. AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : personnel responsable des relations avec les médias

Fonctions :

- a) surveille le travail des journalistes;
- b) reçoit ou contrôle tous les appels téléphoniques de l'établissement provenant d'agences de presse;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- c) prépare l'information et les communiqués destinés aux médias, et demeure en contact direct avec les journalistes;
- d) vérifie si l'information transmise par les médias est exacte et prend des mesures immédiates pour rectifier les erreurs ou dissiper les rumeurs non fondées;
- e) informe le responsable de l'intervention en cas d'urgence, s'il y a lieu, de problèmes reliés au travail des médias ou aux reportages des journalistes;
- f) voit à ce que les employés soient informés périodiquement de l'évolution de la situation (par l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence), de façon que l'information leur parvienne avant d'être diffusée par les médias;
- g) demeure en liaison avec les équipes d'aide après un stress dû à un événement grave et fournit des conseils et de l'aide pour tout problème relié aux médias, que ce soit au sujet d'un article publié ou des relations avec les médias.

Lieu de travail

principal : Il doit être indiqué dans les plans d'urgence. Le centre des médias doit être situé près du lieu de l'incident, mais à un endroit où il ne peut nuire aux activités d'intervention. Par exemple, la distance entre le centre des médias et la zone de rassemblement de l'EPIU doit être suffisante pour que les membres de l'équipe ne soient pas en contact avec les journalistes avant qu'ils aient donné leurs comptes rendus à leurs supérieurs et qu'ils aient pu se changer.

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) matériel d'urgence et liste de contrôle de l'agent des relations avec les médias;
- b) radio munie d'un dispositif d'enregistrement direct;
- c) téléviseur et magnétoscope;
- d) matériel de communication téléphonique.

Formation requise :

26. LISTE DE CONTRÔLE DE L'AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Nom de l'établissement _____

Date _____

OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES ÉVÉNEMENTS

Heure _____

De _____

DÉTERMINER LES BESOINS EN PERSONNEL ET S'ORGANISER

Heure _____

INFORMER LES MÉDIAS DE L'INCIDENT

Heure _____

Médias

FAIRE UN COMPTE RENDU AUX RESPONSABLES DES COMMUNICATIONS À L'ÉCHELLE NATIONALE ET RÉGIONALE PAR L'ENTREMISE DU CISU DE L'ADMINISTRATION CENTRALE ET DU CISU DE L'ADMINISTRATION RÉGIONALE

Heure _____

RÉDIGER DES COMMUNIQUÉS ET LES FAIRE APPROUVER PAR LE RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Heure _____

VEILLER À CE QUE LE CENTRE DES MÉDIAS SOIT DOTÉ DU MATÉRIEL SUIVANT :

- a) téléphones;
- b) machines à écrire;
- c) prises de courant;
- d) papier et crayons.

DONNER DE L'INFORMATION AUX JOURNALISTES ET PRODUIRE UN PREMIER COMMUNIQUÉ

Heure _____

PRÉVOIR DE LA NOURRITURE ET DES BOISSONS POUR LES JOURNALISTES

PRÉVOIR DES MOYENS DE PRÉVENIR ET DISSIPER LES RUMEURS; VEILLER À CE QUE LES REPORTAGES SOIENT CONTRÔLÉS ET ENREGISTRÉS

DÉTERMINER LES SERVICES À OBTENIR D'AUTRES ORGANISMES

ENTRER EN CONTACT AVEC LES RESPONSABLES DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS DE CES ORGANISMES

CHERCHER À CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES BESOINS DES UNITÉS DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DES FAMILLES

PRÉSENTER À L'ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE DES RAPPORTS SUR L'ÉTAT DE LA SITUATION DESTINÉS AUX EMPLOYÉS

PRÉPARER DES SÉANCES D'INFORMATION À L'INTENTION DES JOURNALISTES, AU BESOIN

DEMEURER EN CONTACT DIRECT AVEC L'ADMINISTRATION RÉGIONALE ET L'ADMINISTRATION CENTRALE

27. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DES FAMILLES

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : le personnel responsable du soutien des employés et de leur famille, soit :

- a) les conseillers;
- b) l'aumônier;
- c) le psychologue;
- d) le psychiatre;
- e) l'agent de sécurité;
- f) les personnes-ressources de l'extérieur.

Fonctions :

- a) apporte l'aide nécessaire aux victimes, aux membres de leur famille et aux employés durant et immédiatement après la situation d'urgence;
- b) veille à ce que les familles immédiates des otages ou des personnes blessées ou tuées soient prévenues;
- c) tient les familles des otages au courant de l'évolution de la situation;
- d) prépare les familles à retrouver les leurs après la libération des otages;

- e) communique au responsable de l'intervention en cas d'urgence toute information qui peut être importante au sujet des otages ou des victimes;
- f) communique avec la famille de l'auteur de la prise d'otages, s'il y a lieu, pour l'informer de la situation;
- g) informe le responsable de l'intervention en cas d'urgence de la nécessité d'organiser une séance d'aide après un stress dû à un événement grave et donne des instructions à cet effet, s'il y a lieu.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Matériel nécessaire : matériel d'urgence et liste de contrôle de l'agent responsable de l'équipe d'aide après un stress dû à un événement grave.

Formation requise :

CHAPTER 5.3

Call-Out Procedures

for CSC and

Outside Agencies

CHAPITRE 5.3

Mobilisation des

ressources du SCC

et de l'extérieur

CALL-OUT PROCEDURES FOR CSC AND OUTSIDE AGENCIES

GENERAL

1. This chapter contains all names and telephone numbers of the different agencies that might be required in an emergency.
2. Only copies one to five of the contingency plans should contain the names and telephone numbers.
3. If not specifically assigned otherwise in this chapter, the duty officer is responsible for ensuring that all requested members of the team are called. Their names and telephone numbers are as follows:

NOTIFICATION AND CALL-OUT PROCEDURES (INTERNAL)

NOTIFICATION ON DISCOVERY — BETWEEN 08:00 AND 16:00 HOURS

4. Normally, the key managers in the institution (Institutional Head and Deputy Institutional Head) and regional headquarters will be notified. The plans shall identify who is responsible for this and in what order they should be called.

NOTIFICATION ON DISCOVERY — BETWEEN 16:00 AND 08:00 HOURS

5. Specify who must be notified, by whom and in what order. The burden on the officer in charge should be reduced as much as possible, perhaps by notifying only the duty officer and Institutional Head.

MOBILISATION DES RESSOURCES DU SCC ET DE L'EXTÉRIEUR

GÉNÉRALITÉS

1. Le présent chapitre contient tous les noms et numéros de téléphone des membres des différents organismes auxquels il pourrait s'avérer nécessaire de faire appel en cas d'urgence.
2. Ces noms et numéros de téléphone doivent figurer uniquement dans les exemplaires des plans d'urgence portant les numéros 1 à 5.
3. Sauf indications contraires dans le présent chapitre, l'agent en devoir doit veiller à ce que tous les membres de l'équipe dont les services sont nécessaires soient contactés. Les nom et numéro de téléphone de ces personnes sont indiqués ci-après.

PERSONNES À PRÉVENIR ET MOBILISATION DES RESSOURCES (INTERNES)

PERSONNES À PRÉVENIR SI L'INCIDENT SURVIENT ENTRE 8 H ET 16 H

4. En général, il faut signaler l'incident aux membres clés de la direction de l'établissement (le directeur et le sous-directeur de l'établissement) et de l'Administration régionale. Les plans doivent indiquer qui sera chargé de prévenir ces personnes, et dans quel ordre.

PERSONNES À PRÉVENIR SI L'INCIDENT SURVIENT ENTRE 16 H ET 8 H

5. Il faut indiquer le nom des personnes qui doivent être informées de l'incident, préciser qui doit communiquer avec elles et dans quel ordre. La charge de travail de l'agent responsable devrait être réduite

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

autant que possible; par exemple, ce dernier pourrait contacter uniquement l'agent en devoir et le directeur de l'établissement.

6. **CRISIS MANAGER**

Name **Telephone Number**

D:

A1:

A2:

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — POLICE INVESTIGATOR

7. The crisis manager shall request the police investigator by calling:

Name of Police Force **Telephone Number**

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — POLICE AGENCY HAVING PRIMARY JURISDICTION

8. The interim crisis manager or the crisis manager shall notify and/or request support from the law enforcement agency having primary jurisdiction by calling:

Local Name of Police Force **Telephone Number**

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — RCMP

9. Assistance from the RCMP shall be requested by regional headquarters. The crisis manager shall make his or her request to regional headquarters. National headquarters shall be informed of this action through the Crisis Information Centre as soon as possible.

Detachment **Telephone Number**

Primary external agencies

10. **NOTIFICATION AND CALL-OUT — DEPARTMENT OF NATIONAL DEFENCE**

Location:

Canadian Force Base _____ is located _____ kilometres from the institution.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Support provided:

The primary role of a Canadian Armed Forces penitentiary assistance team is perimeter security. Soldiers will mount towers and patrol the exterior fence. The Department of National Defence will support (i.e., provide field kitchens, transport, communications) for such forces. Consultation by regional headquarters and the operational unit and annual reconnaissance exercises shall produce the site-specific information that shall be used to complete the following:

Provided resources are available, CFB _____ will provide the following:

- a) field kitchens to feed up to 200 persons;
- b) 2-1/2-ton trucks for transport;
- c) escort assistance in the event of an evacuation;
- d) demolitions expertise; and
- e) communications services.

Response time:

A penitentiary assistance team can provide 40 personnel on 8 hours notice, and a further 60 personnel on 12 hours notice.

Contact:

08:00 hours – 16:00 hours _____
16:00 hours – 08:00 hours _____

Procedures for requesting assistance:

- a) If military assistance is required and authorized by the crisis manager, call the military contact. Brief him or her on the nature of the requirement. Advise that you are initiating a formal request through CSC national headquarters.
- b) Request that CSC national headquarters make a formal request through appropriate channels. It is probable that the regional and national Crisis Information Centres will have been activated at this juncture. This process shall be initiated by conference call.
- c) Enter the time and date of the above communications in the emergency log.

Agreements:

A supporting assistance agreement with CFB _____ shall be attached as an annex to this section.

11. RESEARCH AND ADVISORY GROUP

The crisis manager shall make a request for the research and advisory group, if the situation warrants, by calling:

Leader designate

Telephone number

A1

A2

Designate

1

2

3

4

A1

1

2

3

4

A2

1

2

3

4

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

12. **EXECUTIVE ASSISTANT TO THE CRISIS MANAGER**

Name	Telephone Number

D:

A1:

A2:

13. **COMMUNICATOR**

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

14. **INTELLIGENCE OFFICER**

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

15. **NEGOTIATOR(S)**

Primary negotiator

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

Secondary negotiator

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

16. EMERGENCY RESPONSE TEAM LEADER

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

17. EMERGENCY RESPONSE TEAM

At the request of the interim crisis manager or the crisis manager, the officer in charge of central control shall contact the ERT members by calling:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

18. DEPUTY CRISIS MANAGER

Name

Telephone Number

D:

A1:

A2:

19. PERSONNEL RESOURCE CONTROL OFFICER

The deputy crisis manager shall request the above by calling:

Name

Telephone number

D:

A1:

A2:

20. **OFFICER IN CHARGE OF LOGISTIC SUPPORT UNIT**

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

21. **OFFICER IN CHARGE OF ADMINISTRATIVE SUPPORT UNIT**

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

22. **OFFICER IN CHARGE OF MEDICAL SUPPORT UNIT**

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

23. **OFFICER IN CHARGE OF INSTITUTIONAL SECURITY**

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

24. MEDIA RELATIONS OFFICER

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

25. OFFICER IN CHARGE OF PERSONNEL AND FAMILY ASSISTANCE UNIT

Name **Telephone number**

D:

A1:

A2:

26. AUGMENTATION RECALL PLAN — STAFF

The officer in charge is responsible to ensure that the required staff are called in.

Team captains	Employee	Res. No.	#1 Telephone List #	#2	#3
Administration			1	2	3
Program			2	3	1
Social development			3	1	2
Technical services			4	5	6
Finance			5	6	4
Security			6	7	
Duty officer			7		

Team captains shall be issued with up to three lists containing the names and telephone numbers of staff members. Lists shall be sealed in envelopes that shall not be opened unless an emergency exists.

In an emergency, and on instructions from the officer in charge of the institution through the officer in charge of central control, the team captains shall start to telephone staff from recall lists recorded under Telephone List #1 (only) and inform said employees that an emergency exists at the institution and that they are to report for duty immediately.

Recall lists recorded under Telephone List #2 and #3 shall be used by team captains only if specifically instructed to do so by the officer in charge of central control.

When the officer in charge of central control fails to contact a team captain by telephone, he shall review recall lists recorded under Telephone Lists #2 and 3 and request another team captain to recall staff members from the list of the team captain that he failed to contact.

When contacting the homes of employees, the team captains shall ensure that the person answering the phone is in fact an employee before relating information. In some cases the employee may be on duty at the institution; if this occurs, ensure that the family is briefly informed of the situation.

When an employee fails to respond or answer his or her telephone, the team captain will note and continue calling other employees listed. On completion of their lists, the team captains shall continue to attempt to contact those employees who failed to respond or answer their phone.

Team captains shall maintain a list of the employees they could not reach by telephone. The said list shall be forwarded to the coordinator of correctional operations immediately following the emergency.

**Team captain — administration
Recall telephone list #1**

Telephone lists contained in

**Team captain — program
Recall telephone list #2**

Telephone lists contained in

**Team captain — social development
Recall telephone list #3**

Telephone lists contained in

**Team captain — technical services
Recall telephone list #4**

Telephone lists contained in

**Team captain — finance
Recall telephone list #5**

Telephone lists contained in

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Team captain - security
Recall telephone list #6

Telephone lists contained in

Team captain — duty officer
Recall telephone list #7

Telephone lists contained in

6. RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES – ENQUÊTEUR DE POLICE

7. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence fait appel à l'enquêteur de police en communiquant avec:

Nom du service de police . **Numéro de téléphone**

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES – SERVICE DE POLICE AYANT LA RESPONSABILITÉ PREMIÈRE

8. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence ou la personne qui remplit ce rôle provisoirement avise l'organisme d'application de la loi qui a la responsabilité première ou lui fait appel, en communiquant avec :

Nom du service de police local **Numéro de téléphone**

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES – GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

9. S'il faut faire appel à la GRC, l'Administration régionale prend les dispositions nécessaires, à la demande du responsable de l'intervention en cas d'urgence. L'Administration centrale doit être informée le plus tôt possible, par l'intermédiaire du Centre d'information sur les situations d'urgence, que ces mesures ont été prises.

Détachement Numéro de téléphone

Principaux organismes externes

10. MARCHE À SUIVRE POUR OBTENIR DU RENFORT DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

Lieu

La Base des Forces canadiennes (BFC) _____ est située à _____ kilomètres de l'établissement.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Soutien fourni

Le rôle principal de l'équipe d'aide pénitentiaire des Forces armées canadiennes est d'assurer la sécurité du périmètre. Les soldats montent la garde dans les tours de contrôle et patrouillent aux limites du territoire. Le ministère de la Défense nationale fournit aux soldats le soutien nécessaire (p. ex. : cuisines roulantes, transport, communications). Les consultations menées par l'Administration régionale et l'unité opérationnelle, de même que les exercices de reconnaissance annuels, devraient permettre de recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer les éléments suivants :

Si les ressources sont disponibles, la BFC _____ fournira :

- a) des cuisines roulantes pour nourrir jusqu'à 200 personnes;
- b) des camions de 2,5 tonnes pour le transport;
- c) une escorte si une évacuation est nécessaire;
- d) les ressources nécessaires à une opération de démolition;
- e) des services de communication.

Délai d'intervention

Une équipe d'aide pénitentiaire peut fournir 40 personnes dans un délai de huit heures et 60 personnes de plus dans un délai de 12 heures.

Personne à contacter

Entre 8 h et 16 h _____
Entre 16 h et 8 h _____

Marche à suivre pour demander de l'aide

- a) Si le recours à l'armée a été demandé et autorisé par le responsable de l'intervention en cas d'urgence, communiquez avec le membre des Forces armées dont le nom est indiqué ci-avant. Indiquez la nature des besoins. Précisez que vous avez déposé une demande officielle auprès de l'Administration centrale du SCC.
- b) Demandez à l'Administration centrale du SCC de présenter une demande officielle en passant par la filière normale. Il est probable que les centres d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale et de l'Administration régionale seront déjà ouverts à ce moment-là. Tenez une conférence téléphonique à cette fin.
- c) Inscrivez, dans le registre de la situation d'urgence, l'heure et la date de ces communications.

Ententes

Il faut annexer à la présente section une copie de l'entente conclue avec la BFC _____ concernant l'aide devant être apportée.

11. **GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION**

Le responsable de l'intervention en cas d'urgence fait appel au groupe de recherche et de consultation, si la situation le justifie, en communiquant avec :

Chef désigné	Numéro de téléphone

R1	

R2	

Personne désignée	

1	

2	

3	

4	

<u>R1</u>	

1	

2	

3	

4	

<u>R2</u>	

1	

2	

3	

4	

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

12. **ADJOINT ADMINISTRATIF DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE**

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

13. **AGENT DE COMMUNICATION**

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

14. **AGENT DE RENSEIGNEMENTS**

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

15. **NÉGOCIATEUR(S)**

Négociateur principal

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

Négociateur adjoint

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

16. CHEF DE L'ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

17. ÉQUIPE PÉNITENTIAIRE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

À la demande du responsable de l'intervention en cas d'urgence ou de la personne qui remplit ce rôle provisoirement, l'agent responsable du contrôle central doit communiquer avec les membres de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence :

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

18. ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

19. AGENT DU CONTRÔLE DU PERSONNEL

L'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence fait appel à cet agent en communiquant avec :

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

20. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN LOGISTIQUE

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

21. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

22. AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN MÉDICAL

Nom	Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

23. AGENT RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom **Numéro de téléphone**

D:

R1 :

R2 :

24. **AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS**

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

25. **AGENT RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DES FAMILLES**

Nom **Numéro de téléphone**

D :

R1 :

R2 :

26. **PLAN DE RAPPEL — PERSONNEL**

L'agent responsable doit veiller à ce que les employés dont les services sont nécessaires soient contactés.

Chefs d'équipe	Employé	N° à dom.	N° de la liste téléphonique		
			n°1	n°2	n°3
Administration			1	2	3
Programme			2	3	1
Développement social			3	1	2
Services techniques			4	5	6
Finances			5	6	4
Sécurité			6	7	
Agent en devoir			7		

Il faut fournir aux chefs d'équipe un maximum de trois listes contenant les nom et numéro de téléphone des membres du personnel. Ces listes doivent être insérées dans des enveloppes cachetées qui ne doivent être ouvertes qu'en cas d'urgence.

Dans une situation d'urgence, lorsque l'agent responsable de l'établissement en donne l'ordre par l'entremise de l'agent responsable du contrôle central, les chefs d'équipe communiquent par téléphone avec les employés dont le nom figure sur les listes de rappel qui constituent la liste téléphonique n° 1 (seulement), les informent qu'il y a une urgence à l'établissement et qu'ils doivent s'y présenter sur-le-champ.

Les chefs d'équipe ne doivent utiliser les listes de rappel qui constituent les listes téléphoniques n° 2 et 3 que lorsqu'ils reçoivent des instructions dans ce sens de l'agent responsable du contrôle central.

Si l'agent responsable du contrôle central ne réussit pas à joindre un chef d'équipe par téléphone, il doit consulter les listes téléphoniques n° 2 et 3 et demander à un autre chef d'équipe d'appeler les employés dont le nom figure sur la liste du chef d'équipe qui n'a pu être joint.

Lorsque les chefs d'équipe tentent de joindre les employés à leur domicile, ils doivent s'assurer, avant de relater les faits, que la personne qui répond au téléphone est bien l'employé. Il peut arriver que l'employé soit de service à l'établissement à ce moment-là; en pareil cas, il faut veiller à mettre la famille au courant de la situation, sans entrer dans les détails.

Si l'employé ne répond pas au téléphone ou ne rappelle pas le chef d'équipe, ce dernier prend son nom en note et continue d'appeler les autres employés inscrits sur la liste. Après avoir appelé tous les employés de la liste, il tente de joindre à nouveau les employés qu'il n'a pu joindre la première fois.

Les chefs d'équipe doivent dresser la liste des employés qu'ils n'ont pu joindre par téléphone et envoyer cette liste au coordonnateur des opérations correctionnelles dès que la situation est revenue à la normale.

Chef d'équipe — administration

Liste de rappel n° 1

Listes téléphoniques

Chef d'équipe — programme

Liste de rappel n° 2

Listes téléphoniques

Chef d'équipe — développement social

Liste de rappel n° 3

Listes téléphoniques

Chef d'équipe — services techniques

Liste de rappel n° 4

Listes téléphoniques

Chef d'équipe — finances

Liste de rappel n° 5

Listes téléphoniques

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Chef d'équipe — sécurité
Liste de rappel n° 6

Listes téléphoniques

Chef d'équipe — agent en devoir
Liste de rappel n° 7

Listes téléphoniques

27. NOTIFICATION AND CALL-OUT PROCEDURES (OUTSIDE AGENCIES)

This section establishes procedures for alerting and requesting assistance from outside support agencies.

The following support agencies are to be included in this section:

- a) law enforcement agency having primary jurisdiction;
- b) RCMP;
- c) provincial police (if applicable);
- d) hospitals;
- e) ambulance services;
- f) municipal and provincial emergency measures organizations;
- g) fire department;
- h) hydro;
- i) telephone; and
- j) citizens' advisory committee and volunteers suitable to be independent observers.

Ensure that the following information is available for each resource listed:

- a) location of the agency;
- b) the type of support which can be provided, specifying numbers if appropriate;
- c) the response (when the agency can reasonably respond to a request for assistance);
- d) the agency contact and telephone number — alternates should be provided when possible;
- e) the action to be taken when requesting assistance; and
- f) if an agreement is in force, attach it to the plan as an annex and refer to it.

27. MOBILISATION DES RESSOURCES (ORGANISMES EXTERNES)

Les paragraphes qui suivent indiquent la marche à suivre pour alerter les organismes de soutien de l'extérieur et leur demander de l'aide.

La présente section doit englober les organismes suivants :

- a) l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première;
- b) la Gendarmerie royale du Canada;
- c) la police provinciale (s'il y a lieu);
- d) les hôpitaux;
- e) les services d'ambulance;
- f) les organismes municipaux et provinciaux chargés d'appliquer des mesures d'urgence;
- g) le service des incendies;
- h) la société d'électricité;
- i) la société de téléphone;
- j) les comités consultatifs de citoyens et les bénévoles pouvant agir à titre d'observateurs indépendants.

Les renseignements suivants doivent être donnés pour chaque organisme :

- a) l'endroit où sont situés les locaux de l'organisme;
- b) le genre de soutien pouvant être fourni — quantifier s'il y a lieu;
- c) le délai d'intervention (suite à une demande d'aide);
- d) le nom de la personne à contacter et son numéro de téléphone — indiquer le nom de remplaçants si possible;
- e) la marche à suivre pour demander de l'aide à cet organisme;
- f) si une entente a été conclue, en annexer une copie au plan d'urgence et la consulter.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

28. This suggested format can be used for each agency.

FIRE DEPARTMENT

For assistance call:

Department	Telephone number

LOCAL HOSPITAL OR AMBULANCE

For assistance call:

Hospital	Telephone number

Ambulance	Telephone number

HYDRO

For assistance call:

Department	Telephone number

TELEPHONE

For assistance call:

Department	Telephone number

EMERGENCY PLANNING COORDINATOR

Federal	Telephone number

Provincial	Telephone number

Municipal	Telephone number

LOCAL COMMERCIAL SERVICES DIRECTORY

a) Restaurants

Name	Address	Telephone Number	Service/Hours

b) Service Station

Name	Address	Telephone Number	Service/Hours

RIOT ACT — READING OF PROCLAMATION

29. The following community officials may be called upon to read the Riot Act, should the emergency require it:

Position	Name	Address	Telephone (work and home)

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

28. Ces renseignements peuvent être présentés selon le modèle qui suit.

SERVICE DES INCENDIES

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

HÔPITAL OU SERVICE D'AMBULANCE LOCAL

Pour demander de l'aide, appelez :

Hôpital	Numéro de téléphone

Ambulance	Numéro de téléphone

SOCIÉTÉ D'ÉLECTRICITÉ

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

SOCIÉTÉ DE TÉLÉPHONE

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

COORDONNATEUR DE LA PLANIFICATION D'URGENCE

Fédéral	Numéro de téléphone

Provincial	Numéro de téléphone

Municipal	Numéro de téléphone

ANNUAIRE DES SERVICES COMMERCIAUX DE LA LOCALITÉ

a) Restaurants

Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Heures d'ouverture

b) Station-service

Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Heures d'ouverture

PROCLAMATION EN CAS D'ÉMEUTE

29. Si la situation l'exige, on peut faire appel à des officiels de la collectivité pour la proclamation en cas d'émeute :

Titre	Nom	Adresse	Numéro de téléphone (au travail et à domicile)

MANAGEMENT EXCLUSIONS

30. In the event of staff action; excluded personnel should be listed here.

CSC ASSISTANCE OUTSIDE INSTITUTIONS

31. For emergency response teams, negotiator(s) and security augmentation, identify:

- a) the extent of support that can be provided;
- b) a response time;
- c) request procedures;
- d) contact person at other facility;
- e) contact from the institution who will be responsible for approval and co-ordination (identify by name or by post); and
- f) reporting or staging area (if applicable).

NOTIFICATION OF NEXT-OF-KIN

32. Identify person responsible and provide alphabetical listing of staff with telephone number and address of next-of-kin. Ensure that this listing can be readily available at any time of the day and night.

CADRES EXEMPTÉS

30. Il faut indiquer ci-après les postes exemptés dans le cas où le personnel serait appelé à intervenir.

AIDE APPORTÉE AU SCC PAR DES PERSONNES DE L'EXTÉRIEUR

31. Dans le cas des équipes pénitentiaires d'intervention en cas d'urgence, des négociateurs et du personnel de sécurité additionnel, indiquez :

- a) le degré de soutien pouvant être fourni;
- b) le délai d'intervention;
- c) la marche à suivre pour demander les services;
- d) la personne à contacter dans l'autre organisation;
- e) la personne de l'établissement qui sera chargée de l'approbation et de la coordination (indiquer le nom ou le poste);
- f) la zone de rassemblement (s'il y a lieu).

MARCHE À SUIVRE POUR PRÉVENIR LE PLUS PROCHE PARENT

32. Indiquez qui sera chargé de prévenir cette personne et produisez une liste alphabétique des employés indiquant l'adresse et le numéro de téléphone de leur plus proche parent. Veillez à ce que cette liste soit accessible à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

CHAPTER 5.4

Physical Plant and

Emergency Locations

CHAPITRE 5.4

Installations

permanentes et

installations

en cas d'urgence

• Physical Plant and Emergency Locations
• Installations permanentes et installations en cas d'urgence

5.4

PHYSICAL PLANT AND EMERGENCY LOCATIONS

GENERAL

1. For topography and physical layout of the institution, see the institutional Threat and Risk Assessment. This chapter contains identification of emergency locations, alternative locations and available facilities for all elements of the emergency response. This includes an overview of communication facilities, access procedures, staffing details, any maps, photographs or floor plans essential to a particular function.

INSTALLATIONS PERMANENTES ET INSTALLATIONS EN CAS D'URGENCE

GÉNÉRALITÉS

1. Pour obtenir des précisions sur la topographie et le plan d'aménagement de l'établissement, voir la partie qui porte sur l'évaluation du risque et de la menace à la sécurité. Le présent chapitre donne des détails sur les installations en cas d'urgence, les installations à utiliser si ces installations sont inutilisables et le matériel disponible pour chaque étape de l'intervention d'urgence. Il donne aussi un aperçu du matériel de communication, des procédures d'accès et des effectifs nécessaires, ainsi que des cartes géographiques, photographies et plans d'étage indispensables à une fonction particulière.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

2. EMERGENCY COMMAND POST (ECP)

LOCATION

ALTERNATE ECP

FUNCTION

FLOOR PLAN

TABLES AND CHAIRS

SEATING ASSIGNMENTS FOR CM TEAM

APPLICABLE DOCUMENTS BOOKSHELF

LOCATION OF DOCUMENTS

All applicable documents required in an emergency are to be clearly identified and placed in a locked bookcase, or similar container in the ECP.

BLACKBOARD

FLIP CHART

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for:
 - i) outside lines;
 - ii) intramural service; and
 - iii) conference capability.
- b) radio equipment, including:
 - i) mobile base station;
 - ii) portable transmitter-receivers; and
 - iii) AM-FM table receivers.
- c) tape recorders.
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIRED

SECURITY MEASURES REQUIRED

(RCMP and military personnel shall provide communications to their widely deployed personnel.)

3. ALTERNATE EMERGENCY COMMAND POST

LOCATION

FUNCTION

FLOOR PLAN

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

TABLES AND CHAIRS

SEATING ASSIGNMENTS FOR CM TEAM

APPLICABLE DOCUMENTS BOOKSHELF

DOCUMENTS LOCATED AT THE ALTERNATE ECP

All applicable documents required in an emergency are to be clearly identified and placed in a locked bookcase, or similar container in the alternate ECP.

BLACKBOARD

FLIP CHART

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for:
 - i) outside lines;
 - ii) intramural service; and
 - iii) conference capability.
- b) radio equipment, including:
 - i) mobile base station;
 - ii) portable transmitter-receivers; and
 - iii) AM-FM table receivers.
- c) tape recorders.
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

4. STAFF ASSEMBLY AND STAGING AREAS

LOCATION

ALTERNATE LOCATION #1

ALTERNATE LOCATION #2

ALTERNATE LOCATION #3

FUNCTION

TABLES AND CHAIRS

VISUAL AIDS

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for:
 - i) outside lines;
 - ii) intramural service; and
 - iii) conference capability.
- b) radio equipment, including:
 - i) mobile base station;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- ii) portable transmitter-receivers; and
- iii) AM-FM table receivers
- c) tape recorders.
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

OFFICERS IN CHARGE OR OFFICERS RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

(Indicate the number of persons that could be accommodated per location.)

5. PERSONNEL AND FAMILY ASSISTANCE UNIT

LOCATION

ALTERNATE LOCATION

FUNCTION

To provide assistance and counselling to families of hostages, to staff who are victims of inmate action, and to staff otherwise affected by an emergency.

TABLES AND CHAIRS

TV

WASHROOMS

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for:
 - i) outside lines;
 - ii) intramural service; and
 - iii) conference capability.
- b) radio equipment, including:
 - i) mobile base station;
 - ii) portable transmitter-receivers; and
 - iii) AM-FM table receivers.
- c) tape recorders.
- d) clocks;
- e) access to the corporate computer network.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR RESPONSIBLE

As designated by the crisis manager.

STAFF EMPLOYED

As designated by the crisis manager. This may also include outside agencies.

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

The location of this operation will depend on many factors, such as facilities at the institution, the nature and extent of the incident and families' preferences, and it could take place on- or off-site. In any event, a measure of control is required to prevent access by unauthorized personnel, including journalists.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

6. MEDIA CENTRE

LOCATION

ALTERNATE LOCATION

FUNCTION

To provide an area where journalists may receive information and news releases.

TABLE AND CHAIRS

TV

WASHROOMS

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for:
 - i) outside lines;
 - ii) intramural service; and
 - iii) conference capability.
- b) radio equipment, including:
 - i) mobile base station;
 - ii) portable transmitter-receivers; and
 - iii) AM-FM table receivers.
- c) tape recorders.
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE
Media relations officer.

USERS

Journalists.

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Journalists should be able to obtain reasonable access to and from the centre. At the same time, access to the centre must not permit uncontrolled movement within restricted areas in the institution. The media centre should be close to the site of the emergency without prejudicing activities at the site. For example the relationship between the media centre and the ERT staging area should ensure that team members are not exposed to the media until they have been debriefed and have changed their clothing.

7. VITAL AREAS

Vital areas to be protected and controlled during an emergency should include:

ARMOURIES

POWER PLANT

COMMUNICATION FACILITIES AND ALARM SYSTEMS (MCCP)

EMERGENCY COMMAND POST

DANGEROUS SUBSTANCE STORAGE AREAS

HEALTH CARE CENTRE

KITCHEN

SEGREGATION UNIT

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

ADMISSION & DISCHARGE AREA

ADMINISTRATION COMPLEX

SWITCHBOARD

8. ARMOURIES

LOCATION

FUNCTION

To control the issue of firearms, chemical agent and specialized security equipment.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

Security maintenance officer. Alternate officer in charge: as designated.

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

- a) telephone and radio communications; and
- b) equipment normally stored in armouries.

SECURITY MEASURES REQUIRED

DUTIES

- a) control the issue of firearms, chemical agent and specialized security equipment as instructed by the officer in charge of the institution;
- b) maintain a registry of all weapons and ammunition issued using the attached checklist as a guide;
- c) identify and secure all firearms and spent ammunition casings used to administer force;

- d) aid in investigations;
- e) ensure all firearms are inspected and cleaned when returned;
- f) ensure firearms are only issued to officers who are qualified to use them; and
- g) submit firearms and ammunition reports to the crisis manager upon completion of incident.

9. POWER PLANT AND ALTERNATE POWER UNIT

LOCATION

FUNCTION

Power source for institution.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Power must be considered a vital resource. Power sources must, therefore, be protected from sabotage and damage. The degree to which this is required will depend on the severity of the emergency.

10. COMMUNICATION FACILITIES AND ALARM SYSTEMS (MCCP)

LOCATION

FUNCTION

Normally this will be the MCCP, and the functions of the MCCP will apply. If there are other facilities, however, these should be identified.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Strict access control is required. An access list of authorized persons should be drawn up in advance.

11. HEALTH CARE CENTRE

LOCATION

(An alternate area should be identified in the event control of the health care centre is lost.)

FUNCTION

Treatment of the sick and injured.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Must be secured against access by inmates.

12. SWITCHBOARD

LOCATION

FUNCTION

Controls all incoming calls and routes them in accordance with the institution's policy.

TELEPHONE NUMBER

OFFICER IN CHARGE OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

Those designated and qualified to operate the switchboard should be listed here.

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Only authorized staff should be permitted access.

13. OTHER VITAL AREAS

List here other areas considered vital and establish protective and control measures to be put in place in case of an emergency.

LOCATION(S)

FUNCTION(S)

TELEPHONE NUMBER(S)

OFFICERS IN CHARGE OR OFFICERS RESPONSIBLE

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

2. POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE (PCCU)

EMPLACEMENT

PCCU DE REMPLACEMENT

FONCTION

PLAN D'ÉTAGE

TABLES ET CHAISES

ATTRIBUTION DES PLACES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

ÉTAGÈRE CONTENANT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

RANGEMENT DES DOCUMENTS

Tous les documents nécessaires dans une situation d'urgence doivent être clairement identifiés et placés dans une bibliothèque ou un autre meuble de rangement fermé à clé dans le PCCU.

TABLEAU NOIR

TABLEAU À FEUILLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

a) téléphones avec :

- i) lignes extérieures;
- ii) lignes internes;
- iii) fonction de conférence téléphonique;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- b) matériel radio avec :
 - i) station de base mobile;
 - ii) émetteurs-récepteurs portatifs;
 - iii) récepteurs de table AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

(Les responsables de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces armées canadiennes doivent fournir le matériel de communication nécessaire à leurs membres déployés sur place.)

3. PCCU DE REMPLACEMENT

EMPLACEMENT

FONCTION

PLAN D'ÉTAGE

TABLES ET CHAISES

ATTRIBUTION DES PLACES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

ÉTAGÈRE CONTENANT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

RANGEMENT DES DOCUMENTS

Tous les documents nécessaires dans une situation d'urgence doivent être clairement identifiés et placés dans une bibliothèque ou un autre meuble de rangement fermé à clé dans le PCCU de remplacement.

TABEAU NOIR

TABEAU À FEUILLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

- a) téléphones, avec :
 - i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio avec :
 - i) station de base mobile;
 - ii) émetteurs-récepteurs portatifs;
 - iii) récepteurs de table AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges;
- e) accès au système informatisé corporatif.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

4. ZONES DE RASSEMBLEMENT DES EFFECTIFS

EMPLACEMENT

AUTRE EMPLACEMENT POSSIBLE — N° 1

AUTRE EMPLACEMENT POSSIBLE — N° 2

AUTRE EMPLACEMENT POSSIBLE — N° 3

FONCTION

TABLES ET CHAISES

AIDES VISUELLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

a) téléphones avec :

- i) lignes extérieures;
- ii) lignes internes;
- iii) fonction de conférence téléphonique;

b) matériel radio avec :

- i) station de base mobile;
- ii) émetteurs-récepteurs portatifs;
- iii) récepteurs de table AM-FM;

- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

(Indiquez le nombre de personnes pouvant être rassemblées dans chaque endroit.)

5. UNITÉ DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS ET DES FAMILLES

EMPLACEMENT DE TRAVAIL

AUTRE EMBLACEMENT POSSIBLE

FONCTION

Fournir de l'aide et des conseils aux familles des otages, aux employés victimes des méfaits des détenus ainsi qu'aux employés affectés d'une façon ou d'une autre par les événements.

TABLES ET CHAISES

TÉLÉVISEUR

TOILETTES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

a) téléphones avec :

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio avec :
- i) station de base mobile;
 - ii) émetteurs-récepteurs portatifs;
 - iii) récepteurs de table AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

Désigné par le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

PERSONNEL

Personnes désignées par le responsable de l'intervention en cas d'urgence. Il peut aussi s'agir de membres d'organismes externes.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Le lieu de travail de cette unité sera déterminé en fonction de nombreux facteurs, entre autres les installations dont dispose l'établissement, la nature et l'ampleur des événements et les préférences des familles. Il pourra être à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, mais il faudra de toute façon prendre des mesures de contrôle pour que les personnes non autorisées, notamment les journalistes, ne puissent y avoir accès.

6. CENTRE DES MÉDIAS

EMPLACEMENT

AUTRE EMPLACEMENT POSSIBLE

FONCTION

Endroit où les journalistes pourront recevoir de l'information et des communiqués.

TABLES ET CHAISES

TÉLÉVISEUR

TOILETTES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

a) téléphones avec :

- i) lignes extérieures;
- ii) lignes internes;
- iii) fonction de conférence téléphonique;

b) matériel radio avec :

- i) station de base mobile;
- ii) émetteurs-récepteurs portatifs;
- iii) récepteurs de table AM-FM;

- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

Agent des relations avec les médias

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

UTILISATEURS

Journalistes

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Il faut accorder aux journalistes un droit d'accès raisonnable au centre des médias, mais ne pas leur permettre de se rendre, sans surveillance, dans les secteurs de l'établissement dont l'accès est limité. Le centre des médias devrait être situé près du lieu de l'incident, mais à un endroit où il ne peut nuire aux activités d'intervention. Par exemple, la distance entre le centre des médias et la zone de rassemblement de l'équipe pénitentiaire d'intervention en cas d'urgence doit être suffisante pour que les membres de l'équipe ne soient pas en contact avec les journalistes avant d'avoir fait un compte rendu oral à leurs supérieurs et de s'être changés.

7. ZONES VITALES

Zones vitales devant être protégées et contrôlées dans une situation d'urgence :

DÉPÔT D'ARMES

INSTALLATION D'ÉNERGIE

INSTALLATIONS DE COMMUNICATION ET SYSTÈMES D'ALARME (PPCC)

POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE

AIRES DE STOCKAGE DES SUBSTANCES DANGEREUSES

CENTRE DE SANTÉ

CUISINE

AIRE D'ISOLEMENT

AIRE D'ADMISSION ET D'ÉLARGISSEMENT

BUREAUX DE L'ADMINISTRATION

STANDARD TÉLÉPHONIQUE

8. DÉPÔT D'ARMES

EMPLACEMENT

FONCTION

Exercer un contrôle sur la distribution des armes à feu, des agents chimiques et du matériel de sécurité spécialisé.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

Responsable de l'entretien des installations de sécurité. Personne désignée pour remplacer l'agent responsable.

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- a) téléphones et radios;
- b) matériel qu'on retrouve habituellement dans un dépôt d'armes.

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

TÂCHES

- a) exercer un contrôle sur la distribution des armes à feu, des agents chimiques et du matériel de sécurité spécialisé, selon les directives de l'agent responsable de l'établissement;
- b) tenir un registre des armes et des munitions distribuées en s'inspirant de la liste de contrôle ci-jointe;
- c) identifier et garder en lieu sûr les douilles usagées et les armes à feu utilisées pendant le recours à la force;
- d) collaborer aux enquêtes;
- e) s'assurer que les armes à feu sont inspectées et nettoyées lorsqu'elles sont rapportées;
- f) s'assurer que les armes à feu sont uniquement distribuées aux agents autorisés à s'en servir;
- g) présenter des rapports sur les armes à feu et les munitions au responsable de l'intervention en cas d'urgence lorsque la situation est revenue à la normale.

9. INSTALLATION D'ÉNERGIE ET GÉNÉRATRICE DE SECOURS

EMPLACEMENT

FONCTION

Source d'énergie de l'établissement

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

L'énergie doit être considérée comme une ressource vitale. Les sources d'énergie doivent donc être protégées contre le sabotage et les dommages. Le degré de protection dépend de la gravité de la situation d'urgence.

10. INSTALLATIONS DE COMMUNICATION ET SYSTÈMES D'ALARME (PPCC)

EMPLACEMENT

FONCTION

Il s'agit normalement du poste principal de commande et de contrôle et donc, de ses fonctions. S'il y a d'autres installations, les mentionner.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Il faut exercer un contrôle strict sur l'accès à ces installations. Il faut dresser à l'avance la liste des personnes autorisées à y accéder.

11. CENTRE DE SANTÉ

EMPLACEMENT

(Un autre emplacement devrait être prévu au cas où les locaux habituels ne pourraient être utilisés.)

FONCTION

Prodiguer des soins aux malades et aux blessés.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Assurer une protection suffisante pour empêcher les détenus d'y accéder.

12. STANDARD TÉLÉPHONIQUE

EMPLACEMENT

FONCTION

Contrôler tous les appels d'arrivée et les acheminer selon la politique de l'établissement.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

Inscrire ici le nom des personnes qualifiées pour remplir le rôle de standardiste et qui ont été désignées pour effectuer ce travail.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Seul le personnel autorisé devrait avoir accès au standard téléphonique.

13. AUTRES ZONES VITALES

Dresser ici la liste des autres zones jugées vitales et indiquer les mesures de protection et de contrôle à prendre dans les situations d'urgence.

EMPLACEMENT

FONCTION

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENTS RESPONSABLES

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

CHAPTER 5.5 Contingency Plans

(Institution)

CHAPITRE 5.5 Plans d'urgence

(Établissement)

CONTINGENCY PLANS (INSTITUTION)

1. Section II, Chapter 5 of this volume of the security manual includes the planning considerations for 14 specific types of incidents that, with varying degree of probability, could occur within or affect an institution. Some of these incidents are caused by inmates, some by employees, and others are environmental or related to a natural disaster.

2. In Section V of their contingency plans, operational units are required to generate site-specific plans applying these planning considerations to conditions that are specific to the operational unit and the region. The degree of emphasis and the detail of the plan will vary as a result of the risk assessment. For example, the plan concerning earthquakes will be more detailed in earthquake-prone areas than in other regions.

3. To achieve national consistency and to be consistent with the numbers assigned in Section II, Chapter 5, the specific plans will be numbered as follows:

- 5.1 Hostage-taking
- 5.2 Escape
- 5.3 Major Disturbance
- 5.4 Inmate Demonstrations
- 5.5 Assault on the Institution from Outside
- 5.6 Epidemic, Major Disease Outbreaks and Hygiene in Disasters
- 5.7 Fire Emergencies
- 5.8 Floods
- 5.9 Earthquakes
- 5.10 Transportation and Industrial Accidents
- 5.11 Institution Evacuation
- 5.12 Bombs and Bomb Threats

PLANS D'URGENCE (ÉTABLISSEMENT)

1. Le chapitre 5 de la section II du présent volume du *Manuel de sécurité* porte sur la planification des mesures d'urgence concernant 14 types d'incidents qui pourraient se produire dans les établissements ou affecter ceux-ci selon un degré de probabilité variable. Ces incidents sont causés par des détenus ou par des employés, ou bien sont reliés à une catastrophe écologique ou naturelle.

2. Dans la section V de leurs plans d'urgence, les responsables des unités opérationnelles doivent établir leurs propres plans en appliquant les principes de planification aux conditions propres à leur unité opérationnelle et à leur région. Selon l'évaluation du risque effectuée, l'accent sera mis sur certains aspects plutôt que sur d'autres, et certains plans seront plus détaillés que d'autres. Par exemple, le plan applicable en cas de tremblement de terre sera plus détaillé si l'établissement se trouve dans un secteur plus exposé à ce genre de sinistre.

3. Pour assurer l'uniformité à l'échelle nationale, les plans doivent être numérotés de la façon suivante, tel qu'établi au chapitre 5 de la section II :

- 5.1 Prise d'otages
- 5.2 Évasion
- 5.3 Troubles graves
- 5.4 Manifestations de détenus
- 5.5 Attaque de l'extérieur
- 5.6 Épidémie, urgence épidémiologique et hygiène en cas de catastrophe
- 5.7 Incendies
- 5.8 Inondations
- 5.9 Tremblements de terre
- 5.10 Accidents de transport et accidents industriels
- 5.11 Évacuation de l'établissement

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- 5.13 Withdrawal of Services Part II — *Canada Labour Code*
- 5.14 Threats Against Staff Members and Others Associated with the Correctional Service of Canada

- 5.12 Bombes et alertes à la bombe
- 5.13 Interruption des services — partie II du *Code canadien du travail*
- 5.14 Menaces proférées contre des membres du personnel ou d'autres personnes collaborant avec le Service

6.0 Contingency Plans — Community • • • Plans d'urgence — collectivité

CHAPTER 6.1 • CHAPITRE 6.1

- Introduction
- Introduction

CHAPTER 6.2 • CHAPITRE 6.2

- Crisis Management Model
- Modèle de gestion des situations d'urgence

CHAPTER 6.3 • CHAPITRE 6.3

- Call-Out Procedures for CSC and Outside Resources
- Mobilisation des ressources du SCC et de l'extérieur

CHAPTER 6.4 • CHAPITRE 6.4

- Physical Plant and Emergency Locations
- Installations permanentes et installations en cas d'urgence

CHAPTER 6.5 • CHAPITRE 6.5

- Contingency Plans (Community)
- Plans d'urgence (Collectivité)

CHAPTER 6.1 **Introduction**

CHAPITRE 6.1 **Introduction**

INTRODUCTION

PURPOSE

1. The purpose of community contingency plans is to guide emergency response action. Community contingency plans should not direct staff to perform specific acts; they should, rather, define the parameters of the action staff should take.
2. Plans should define these parameters as precisely as possible, while leaving sufficient latitude for staff to take initiative when necessary.

OBJECTIVES

3. The objectives of community contingency plans are:
 - a) to identify the members of the crisis management team and describe their roles and responsibilities;
 - b) to identify the potential threat to the operational unit and record the results of the threat analysis carried out before development of the plan;
 - c) to list in detail the preparations made for an effective emergency response;
 - d) to provide checklists for key crisis management team members;
 - e) to provide ready access to information required in an emergency, such as:
 - i) location and telephone numbers for posts of crisis management team members,

INTRODUCTION

OBJET

1. Les plans d'urgence applicables dans la collectivité ont pour but de guider les interventions en cas d'urgence. Ces plans ne devraient pas donner des instructions précises aux employés. Ils devraient plutôt définir les paramètres des mesures d'intervention que le personnel doit prendre.
2. Il faut définir ces paramètres de façon aussi précise que possible, tout en laissant aux employés suffisamment de latitude pour qu'ils puissent prendre des initiatives, au besoin.

OBJECTIFS

3. Les plans d'urgence applicables dans la collectivité visent à :
 - a) désigner les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence et décrire leur rôle et leurs responsabilités;
 - b) analyser les menaces à la sécurité de l'unité opérationnelle et consigner les résultats de cette analyse avant d'élaborer le plan d'urgence;
 - c) décrire en détail les dispositions à prendre pour être prêt à intervenir de façon efficace en cas d'urgence;
 - d) fournir des listes de contrôle aux membres clés de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
 - e) fournir rapidement les renseignements nécessaires dans une situation d'urgence, par exemple :
 - i) le numéro de téléphone des postes des membres de l'équipe de gestion

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

ii) addresses and telephone numbers of all staff and their next-of-kin, iii) outside resources, their availability, services provided and how to contact them, and iv) vital points in the institution and the degree of protection required; and f) to provide details for followup in the post-emergency phase and expedite a return to normal operations.	des situations d'urgence et l'endroit où ces postes sont situés; ii) l'adresse et le numéro de téléphone de tous les employés et de leur plus proche parent; iii) les ressources disponibles à l'extérieur, les services pouvant être obtenus et la marche à suivre pour joindre les responsables; iv) les endroits où sont situés les zones vitales et le degré de protection nécessaire à leur égard; f) fournir des renseignements détaillés sur le suivi à assurer après l'urgence et accélérer le retour à la normale.

RELEVANT DOCUMENTS

4. The following relevant documents, which must be kept in the emergency command post, shall form part of these contingency plans, as they constitute the Service policy on crisis management:

- a) Commissioner's Directive 600, "Management of Emergencies;" and
- b) *Security Manual* — Part 2, "Contingency Planning and Emergency Response Guidelines."

5. All other administrative instruments shall be adhered to, where applicable. If these contingency plans conflict with any other relevant document, the interpretation used in these contingency plans shall take precedence. Contingency plans shall be revised immediately if they are determined to be outdated or incorrect when they conflict with other administrative instruments.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

4. Les documents énumérés ci-après doivent être gardés dans le poste de commandement en cas d'urgence et être annexés aux plans d'urgence, car ils constituent la politique du Service en matière de gestion des situations d'urgence :

- a) Directive du Commissaire n° 600 intitulée «Gestion des cas d'urgence»;
- b) *Manuel de sécurité* — partie 2, Lignes directrices sur la planification et l'intervention en cas d'urgence.

5. Le personnel doit se conformer à toutes les autres directives administratives applicables dans les circonstances. Si les directives données dans un autre document ne concordent pas avec celles indiquées dans le plan d'urgence, il faut appliquer celles du plan d'urgence. S'il est établi que les directives données dans le plan d'urgence ne concordent pas avec d'autres directives administratives parce qu'elles sont désuètes ou erronées, il faut réviser le plan sans délai.

APPROVALS

6. Each subsequent issue of contingency plans shall be approved and recorded by sign-off of the title page. The district director or head of the operational unit may wish to involve other staff members in proposing and agreeing to changes before sign-off. In this case, he or she should circulate a draft copy with a distribution list requiring sign-off. The coordinator, Contingency Plans at regional headquarters, who should be monitoring content and format, should be on the distribution list.

CONTENT CONTROL

7. Contingency plans are formatted on standard titles in a fixed decimal system. This system shall be used in contingency plans for all community-based units across Canada. The organization and presentation of the subject matter is based on the importance and expected sequence of events.

8. The body of the text may vary or be altered to satisfy the specific needs of an operational unit at the discretion of the district director or the head of the operational unit. Final changes are the responsibility of the district director or head of the operational unit. The format and section titles, however, must not deviate from the standard.

9. The contingency plans coordinator shall advise all operational units of national or regional changes that may affect their operational unit.

APPROBATION

6. Chaque version du plan d'urgence doit être approuvée par voie de signature sur la page titre. Il arrive que le directeur de district ou le responsable de l'unité opérationnelle demande à d'autres membres du personnel de proposer des changements ou d'accepter les changements apportés avant d'approuver le document. Il doit alors faire circuler une copie du document provisoire accompagnée d'une liste de diffusion, que les membres du personnel doivent parapher pour indiquer leur approbation. Cette liste doit comprendre le nom du coordonnateur des plans d'urgence de l'Administration régionale, qui est chargé d'exercer un contrôle sur le contenu et la présentation des plans.

CONTRÔLE DU CONTENU

7. Les plans d'urgence doivent être présentés de façon uniforme; les titres et le système de numérotation décimale ne doivent pas varier. Ce système doit être utilisé dans les plans d'urgence de tous les établissements communautaires dans l'ensemble du Canada. Les sujets traités sont organisés et présentés selon l'importance et l'ordre chronologique prévu des événements.

8. Le corps du texte peut varier ou être modifié, à la discrétion du directeur de district ou du responsable de l'unité opérationnelle, afin de tenir compte des besoins particuliers de l'unité. Ces changements relèvent du directeur de district ou du responsable de l'unité opérationnelle. Cependant, la présentation et les titres des sections doivent être conformes aux normes établies.

9. Le coordonnateur des plans d'urgence doit informer toutes les unités opérationnelles des changements apportés à l'échelle régionale ou nationale qui pourraient les concerner.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

DISTRIBUTION CONTROL

10. The standard distribution list identifies all recipients who sign for each succeeding issue of the contingency plans. Recipients must follow the normal procedures for destroying **PROTECTED C** material when disposing of previous issues.

11. All copies issued to regional or national headquarters on the distribution list shall be routed through the coordinator, Contingency Plans at regional headquarters.

12. Unauthorized photocopying of contingency plans is prohibited.

13. Members of the crisis management team who are not on the standard distribution list must be provided with at least the portion of the plans for which they are responsible or in which they are involved.

CONTRÔLE DE LA DISTRIBUTION

10. Toutes les personnes chargées d'approuver chaque version des plans d'urgence doivent être inscrites sur la liste courante de distribution. Ces personnes doivent suivre les procédures établies pour la destruction des documents **PROTÉGÉS C** lorsque vient le moment de détruire les anciennes versions.

11. Tous les exemplaires destinés aux membres des administrations centrale ou régionale inscrits sur la liste de distribution doivent être transmis par l'intermédiaire du coordonnateur des plans d'urgence de l'Administration régionale.

12. Il est interdit de faire des photocopies non autorisées des plans d'urgence.

13. Les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence non inscrits sur la liste courante de distribution doivent recevoir au moins une copie de la partie des plans dont ils sont responsables ou à laquelle ils participent.

14. STANDARD DISTRIBUTION LISTS

Copy	Recipient	Location
1	NHQ-DGIO	NHQ Crisis Information Centre
2	RHQ-RACIO	RHQ Crisis Information Centre
3	District Director or Operational Unit Head	Emergency Command Post
4	Assistant District Director (where applicable)	Office
5	Area Manager	Central Control
6	Administrative Office - Training Copy	Office

15. RECORD OF REVISION SUMMARY

Date

Page #

14. LISTES DE DISTRIBUTION STANDARD

Copie n°	Destinataire	Lieu de travail
1	DGOE, AC	Centre d'information sur les situations d'urgence, Administration centrale
2	AROCE, AR	Centre d'information sur les situations d'urgence, Administration régionale
3	Directeur de district ou responsable de l'unité opérationnelle	Poste de commandement en cas d'urgence
4	Directeur adjoint de district (s'il y a lieu)	Bureau
5	Chef de secteur	Contrôle central
6	Bureau administratif — aux fins de la formation	Bureau

15. RELEVÉ DES RÉVISIONS

Date

Page

CHAPTER 6.2 **Crisis Management**

Model

CHAPITRE 6.2 **Modèle de gestion des
situations d'urgence**

CRISIS MANAGEMENT MODEL

CREATING THE CRISIS MANAGEMENT TEAM

1. This chapter identifies all posts on the crisis management team and identifies the incumbent crisis manager and two alternates. The post descriptions also identify supervisory responsibilities, work location, equipment needs and, in most instances, a checklist.

2. This chapter also contains an organization chart of the crisis management team. On this chart, it is necessary to identify the primary designate for each position plus two alternates. In many instances, an alternate for one position will be the primary designate for another. For example, the first alternate crisis manager may be the primary designate for deputy crisis manager. This facilitates the initial formulation of the team, but does not organize a second shift. The deputy crisis manager or the executive assistant to the crisis manager on the day shift may be the logical choice as crisis manager on the evening shift. However, it is still essential that a team be identified in advance since there is no time at the start of an emergency to assign responsibilities. As the emergency response continues, the crisis manager will have time or resources to develop a shift rotation.

3. Sample post descriptions are provided for all key posts and are completed to reflect minimum

MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

FORMATION DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

1. Le présent chapitre décrit le poste de chaque membre de l'équipe de gestion des situations d'urgence et indique notamment qui occupera le poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence et les deux postes de remplaçant. Ces descriptions indiquent également les fonctions de supervision, le lieu de travail et le matériel nécessaire et comprennent, dans la plupart des cas, une liste de contrôle.

2. Le chapitre contient aussi un organigramme de l'équipe de gestion des situations d'urgence. Cet organigramme doit indiquer la personne désignée pour chaque poste, plus deux remplaçants. Dans la plupart des cas, la personne désignée pour un poste servira de remplaçant pour un autre poste. Par exemple, le premier remplaçant au poste de responsable de l'intervention en cas d'urgence peut être la personne désignée pour le poste d'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence. On peut ainsi établir assez facilement la composition du premier quart de travail. Le second quart sera établi plus tard. L'adjoint ou l'adjoint administratif du responsable de l'intervention en cas d'urgence du quart de jour pourrait, logiquement, être la même personne qui agirait comme responsable de l'intervention en cas d'urgence du quart du soir. Il est toutefois essentiel de désigner à l'avance les membres de l'équipe, car on n'a pas le temps d'attribuer les responsabilités lorsqu'une situation d'urgence survient. Une fois l'intervention amorcée, le responsable de l'intervention en cas d'urgence aura le temps et les ressources nécessaires pour déterminer le travail par équipes.

3. Un exemple de description de poste est présenté pour chacun des postes clés; les éléments d'information

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

requirements. The crisis manager may add to the content to suit specific needs or modify the support posts (recorders, communication and clerical support), however, the essential functions must be maintained.

4. The model presented in these guidelines is the complete organization that may be required in a major emergency. Many emergencies will not require this level of staffing and the crisis manager will fill only the required positions. It may be possible to have the same person filling more than one position.

COMMAND AND CONTROL

5. The crisis manager — the district director or head of the operational unit — has ultimate authority, responsibility and accountability unless the crisis manager or the regional deputy commissioner delegates that responsibility because of absence, sickness or any other reason.

WORK LOCATION

6. The crisis manager, the executive assistant to the crisis manager, the local police investigator and other designated members of the crisis management team staff will staff the emergency command post. All other access to the emergency command post shall be limited and controlled on instruction from the crisis manager.

7. All other support staff (e.g.: emergency response teams, negotiators, advisory units, institutional staff) are at predetermined assigned areas remote from the emergency command post.

qui y sont donnés correspondent aux exigences minimales. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence peut ajouter d'autres éléments pour tenir compte de besoins particuliers ou modifier les postes de soutien (préposé à l'enregistrement des données, agent de communication et personnel de soutien administratif). Il faut cependant garder les fonctions essentielles.

4. Le modèle présenté correspond à la structure organisationnelle complète qui peut être nécessaire dans une situation d'urgence grave. Dans bien des cas, il ne sera pas nécessaire de combler tous les postes indiqués dans ce modèle; le responsable de l'intervention en cas d'urgence ne comblera que les postes qu'il juge nécessaires. Il arrive qu'une même personne puisse occuper plus d'un poste.

COMMANDEMENT ET CONTRÔLE

5. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence (le directeur de district ou le responsable de l'unité opérationnelle) est celui à qui appartiennent, en définitive, le pouvoir et la responsabilité de gérer les situations d'urgence, à moins que le responsable de l'intervention en cas d'urgence ou le sous-commissaire régional ne délègue cette responsabilité en cas d'absence, de congé de maladie ou pour toute autre raison.

LIEU DE TRAVAIL

6. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence, son adjoint administratif, l'enquêteur du service de police local et les autres membres désignés de l'équipe de gestion des situations d'urgence sont affectés au poste de commandement en cas d'urgence. L'accès d'autres personnes à ce poste doit être limité et contrôlé suivant les instructions données par le responsable de l'intervention en cas d'urgence.

7. Tous les autres employés de soutien (comme les membres des équipes d'intervention en cas d'urgence, les négociateurs, les conseillers et les employés de l'établissement) doivent demeurer à l'extérieur du poste

de commandement en cas d'urgence, à des endroits déterminés à l'avance.

**AUTHORITY TO CALL OUT CRISIS
MANAGEMENT TEAM**

8. Only the district director, head of the operational unit or area manager may declare the existence of an emergency, after considering all the facts. Between 16:00 hours and 08:00 hours, this may be delegated to the duty officer.

9. If a serious incident occurs between 16:00 and 08:00, the duty officer shall notify the district director, head of the operational unit or area manager and implement these contingency plans as necessary. The duty officer shall also open the emergency command post and act as interim crisis manager until relieved by the district director, head of the operational unit or area manager.

**POUVOIR DE FAIRE APPEL À L'ÉQUIPE DE
GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE**

8. Seul le directeur de district, le responsable de l'unité opérationnelle ou le chef de secteur peut déclarer qu'il y a urgence, après avoir examiné tous les faits. Entre 16 h et 8 h, cette responsabilité peut être déléguée à l'agent en devoir.

9. Si un incident grave survient entre 16 h et 8 h, l'agent en devoir doit en informer le directeur de district, le responsable de l'unité opérationnelle ou le chef de secteur, et mettre en œuvre le plan d'urgence, au besoin. Il doit aussi ouvrir le poste de commandement en cas d'urgence et agir provisoirement comme responsable de l'intervention en cas d'urgence en attendant que le directeur de district, le responsable de l'unité opérationnelle ou le chef de secteur prenne la relève.

10. **CRISIS MANAGEMENT MODEL — ORGANIZATION CHART**

11. CRISIS MANAGER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: regional deputy commissioner

Supervises:

- a) external agency support
- b) research and advisory group
- c) communicator
- d) intelligence officer
- e) media relations officer
- f) deputy crisis manager

Duties:

- a) ensures that reporting is done as specified in Commissioner's Directive 620, "Reporting and Recording of Security Information;"
- b) ensures that the crisis management team is assembled and deployed as quickly as possible;
- c) ensures that contingency plans are implemented, together with necessary modifications, to resolve the incident;
- d) ensures that the flow of information on the incident to district, regional and national headquarters is maintained; and
- e) ensures that all members of the operational unit are kept informed about the incident.

Work location:

Primary: emergency command post (give location)

Secondary:

Security requirements: secure location with strict access control

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Personnel employed in emergency command post:

- a) crisis manager
- b) recorder
- c) communications officer (radio operator)
- d) police commander, as required

Equipment requirements:

- a) crisis manager's emergency package and checklist;
- b) contingency plan, maps, aerial photos and plan of the institution;
- c) speaker phone with automatic record capability;
- d) radio communications on emergency frequency and operational unit frequency;
- e) operations board to display a diagram of the facility on which to mark staff deployment, location of incident, critical areas, location of outside resources, staging areas, etc.;
- f) status boards to display important information and events; and
- g) television, VCR and radio.

Training requirements:

12. OFFICER RESPONSIBLE FOR EXTERNAL AGENCY SUPPORT

Primary Designate:

Alternate:

Reports to:

Duties: Involved in the emergency from the very beginning. Informed continually of the status of the emergency.

He or she is a resource to the crisis manager and can advise from his or her other particular perspective. He or she is in a position to brief police units.

Work Location:

Primary:

Secondary:

Personnel:

Equipment requirements:

Training requirements:

13. RESEARCH AND ADVISORY GROUP

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Duties:

- a) develops proposed messages, question-and-answer packages and news releases;
- b) assesses the values and attitudes of the community where the emergency is occurring, and determines public reaction; and
- c) reviews media coverage of the situation, making recommendations on its accuracy and objectivity, and suggesting alternative action where necessary.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Work location:

Primary:

Secondary:

Equipment requirements:

- a) flip charts; and
- b) other equipment required to carry out the task.

Training requirements:

14. COMMUNICATOR

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises:

Duties:

- a) logs all activities related to the emergency;
- b) assists in completing any checklists pertaining to the emergency;
- c) reports on developments to the district and/or region;

- d) maintains communications between the crisis manager and all components of the crisis management team; and
- e) briefs the crisis manager as data is received, either immediately or routinely, depending on the type of data.

Work location:

Primary: emergency command post (specify location)

Secondary:

Equipment requirements: as per post description for crisis manager

Training requirements:

15. INTELLIGENCE OFFICER

Primary designate:

Alternates:

Reports to: crisis manager

Supervises: staff assigned to the intelligence unit

Duties:

- a) evaluates, collates, analyzes and disseminates information where it will be most useful;
- b) researches files and electronic databases for information on the incident;
- c) conducts interviews, briefings and debriefings, as required;
- d) maintains liaison with other operational units and police agencies;
- e) collects and secures all logs following resolution of the emergency;
- f) ensures the preservation of evidence gathered during the emergency; and
- g) prepares a report on the intelligence function during the emergency;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Work location:

Primary: to be specified in plan

Secondary: to be specified in plan

Equipment requirements:

- a) tape recorders; and
- b) surveillance equipment as per scale of issue.

Training requirements:

16. MEDIA RELATIONS OFFICER

Primary Designate:

Alternate:

Reports to: crisis manager

Supervises: media relations staff

Duties:

- a) controls contact with the media concerning the emergency;
- b) deals with journalists reporting on the emergency;
- c) prepares news releases in consultation with Information staff at regional and national headquarters;
- d) develops a media relations plan, which may include operation of a media centre, providing necessary background information;
- e) develops a schedule for regular media communication, setting out the method of initial contact or response to the media, and ensuring that the public is made aware of the action being taken;
- f) determines the best methods to deal with problems associated with the release of information, and advising the crisis manager;
- g) authorizes news releases after they are approved by the crisis manager;
- h) responds to information requests from other agencies and briefs them on criteria for releasing information;
- i) coordinates news releases with other agencies involved to ensure accuracy and consistency;
- j) ensures that those responsible for staff briefings are aware of news releases, so staff are briefed before or at the same time as the media;
- k) monitors media reports for accuracy, refuting where necessary to control rumours or correct inaccuracies; and

- l) collects media reports, ensuring that the crisis manager is briefed on the effectiveness of the communications plan.

Work location:

Primary: to be specified in contingency plans

Secondary:

Equipment requirements:

- a) media relations officer emergency package and checklist;
- b) radio with direct recording capability;
- c) television and VCR; and
- d) telephone.

Training requirements:

17. DEPUTY CRISIS MANAGER

Primary Designate:

Alternate:

Reports to: crisis manager

Personnel:

Duties:

ensures that all resources required by the crisis manager will be acquired and that the rest of the unit will operate safely and effectively

Work Location:

Primary:

Secondary:

Equipment requirements:

Training requirements:

10. **MODÈLE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE — ORGANIGRAMME**

11. RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : sous-commissaire régional

Supervise :

- a) le personnel des organismes externes;
- b) le groupe de recherche et de consultation;
- c) l'agent de communication;
- d) l'agent de renseignements;
- e) l'agent des relations avec les médias;
- f) l'adjoint du responsable de l'intervention en cas d'urgence.

Fonctions :

- a) veille à ce que les renseignements soient transmis conformément à la Directive du Commissaire n° 620 intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité»;
- b) veille à ce que les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence soient rassemblés et déployés aussi rapidement que possible;
- c) veille à ce que le plan d'urgence, modifié s'il y a lieu, soit mis en œuvre de façon à ramener la situation à la normale;
- d) veille à ce que l'information utile concernant l'incident parvienne aux gestionnaires du district, à l'Administration régionale et à l'Administration centrale;
- e) veille à ce que tous les membres de l'unité opérationnelle soient tenus au courant de l'évolution de la situation.

Lieu de travail

principal : poste de commandement en cas d'urgence (préciser l'endroit)

secondaire :

Exigences en matière de sécurité : assurer la sécurité des lieux et un contrôle strict de l'accès.

Personnel affecté au poste de commandement en cas d'urgence :

- a) le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) le préposé à l'enregistrement des données;
- c) l'agent de communication (opérateur radio);
- d) le commandant des forces policières, s'il y a lieu.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Matériel nécessaire :

- a) le matériel d'urgence et la liste de contrôle du responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- b) le plan d'urgence, des cartes géographiques, des photographies aériennes et un plan de l'établissement;
- c) un téléphone à haut-parleur doté d'un dispositif d'enregistrement automatique;
- d) du matériel de communication radio — fréquence d'urgence et fréquence de l'unité opérationnelle;
- e) un tableau des opérations, afin de présenter un schéma des installations et d'y indiquer le déploiement du personnel, le lieu de l'incident, les secteurs vulnérables, le déploiement des effectifs de l'extérieur, les zones de rassemblement, etc.;
- f) des tableaux de l'état de la situation où seront présentés les renseignements et les événements importants;
- g) un téléviseur, un magnétoscope et une radio.

Formation requise :

12. AGENT RESPONSABLE DES EFFECTIFS DE L'EXTÉRIEUR

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de :

Fonctions : Participe à l'intervention d'urgence dès le début. Il est sans cesse informé de l'évolution de la situation.

Cet agent est une personne-ressource pour le responsable de l'intervention en cas d'urgence et il peut donner des conseils à ce dernier selon sa vision de la situation. Il est en mesure de donner de l'information aux services de police.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Personnel :

Matériel nécessaire :

Formation requise :

13. RESPONSABLE DU GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Fonctions :

- a) rédige des projets de message, des listes de questions et réponses et des communiqués;
- b) analyse les valeurs et attitudes observées dans la collectivité où l'incident survient et décrit la réaction du public;
- c) examine la couverture médiatique des événements, formule des recommandations au sujet de l'exactitude des faits rapportés et de l'objectivité des journalistes, et propose des mesures, s'il y a lieu.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) tableaux à feuilles,
- b) autre matériel jugé nécessaire dans les circonstances.

Formation requise :

14. AGENT DE COMMUNICATION

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise :

Fonctions :

- a) consigne toutes les activités reliées à la situation d'urgence;

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

- b) aide à établir les listes de contrôle;
- c) transmet des rapports aux gestionnaires du district ou de la région pour les informer de l'évolution de la situation;
- d) assure les communications entre le responsable de l'intervention en cas d'urgence et les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- e) communique l'information reçue au responsable de l'intervention en cas d'urgence, sur-le-champ ou régulièrement, selon la nature des renseignements reçus.

Lieu de travail

principal : poste de commandement en cas d'urgence (préciser l'endroit)

secondaire :

Matériel nécessaire : voir la description de poste du responsable de l'intervention en cas d'urgence

Formation requise :

15. AGENT DE RENSEIGNEMENTS

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : les employés affectés à l'unité de renseignements

Fonctions :

- a) évalue, réunit, analyse et communique l'information là où elle sera la plus utile;
- b) fait des recherches dans les dossiers et les bases de données électroniques pour trouver des renseignements utiles concernant l'incident;
- c) dirige des entrevues, des séances d'information et des séances de compte rendu, au besoin;
- d) assure la liaison avec les autres unités opérationnelles et les services de police;
- e) recueille et met en lieu sûr tous les registres, une fois que la situation a été résolue;
- f) s'assure que les éléments de preuve recueillis pendant la situation d'urgence sont conservés;
- g) rédige un rapport sur les activités relatives aux renseignements durant la situation d'urgence.

Lieu de travail

principal : à préciser dans les plans d'urgence

secondaire : à préciser dans les plans d'urgence

Matériel nécessaire :

- a) magnétophones;
- b) matériel de surveillance, selon le barème de distribution.

Formation requise :

16. AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Supervise : le personnel responsable des relations avec les médias

Fonctions :

- a) exerce un contrôle sur les communications avec les médias concernant l'incident;
- b) rencontre les journalistes qui couvrent l'incident;
- c) rédige des communiqués en collaboration avec le personnel d'information à l'Administration centrale et à l'Administration régionale;
- d) établit un plan concernant les relations avec les médias — ce plan peut porter, entre autres, sur l'exploitation du centre des médias et la communication des renseignements de base nécessaires;
- e) établit un calendrier prévoyant des communications régulières avec les journalistes, détermine la façon dont il faut entrer en contact avec les médias ou répondre à leurs questions, et s'assure que le public est bien informé des mesures prises;
- f) détermine les meilleures façons de résoudre les problèmes reliés à la communication de l'information et conseille le responsable de l'intervention en cas d'urgence à ce sujet;
- g) autorise la diffusion des communiqués après qu'ils ont été approuvés par le responsable de l'intervention en cas d'urgence;
- h) répond aux demandes de renseignements d'autres organismes et les informe des critères établis concernant la diffusion de l'information;
- i) coordonne la production des communiqués avec les autres organismes en cause pour s'assurer que l'information donnée est exacte et cohérente;
- j) s'assure que les personnes chargées d'informer le personnel connaissent le contenu des communiqués, de façon que les employés soient mis au courant des faits avant les journalistes ou en même temps que ceux-ci;
- k) vérifie les reportages des médias afin de s'assurer que l'information transmise est exacte, corrige l'information erronée et dissipe les rumeurs non fondées, au besoin;
- i) rassemble les reportages des médias et voit à ce que le responsable de l'intervention en cas d'urgence soit informé de l'efficacité du plan de communication.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

Lieu de travail

principal : doit être indiqué dans les plans d'urgence

secondaire :

Matériel nécessaire :

- a) matériel d'urgence et liste de contrôle de l'agent des relations avec les médias;
- b) radio munie d'un dispositif d'enregistrement direct;
- c) téléviseur et magnétoscope;
- d) téléphone.

Formation requise :

17. ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Personne désignée :

Remplaçants :

Relève de : responsable de l'intervention en cas d'urgence

Personnel :

Fonctions :

voit à ce que toutes les ressources dont a besoin le responsable de l'intervention en cas d'urgence soient obtenues et s'assure que le reste de l'unité travaille d'une manière efficace, à l'abri du danger.

Lieu de travail

principal :

secondaire :

Matériel nécessaire :

Formation requise :

CHAPTER 6.3

Call-Out Procedures

for CSC and

Outside Resources

CHAPITRE 6.3

Mobilisation des

ressources du SCC

et de l'extérieur

CALL-OUT PROCEDURES FOR CSC AND OUTSIDE RESOURCES

GENERAL

1. This chapter contains all names and telephone numbers for the different resources that might be required in an emergency.
2. Only copies 1 to 5 of the contingency plans shall contain names and telephone numbers.
3. If not specifically assigned otherwise, the duty officer shall ensure that all requested members of the crisis management team are called. Their names and telephone numbers are as follows:

NOTIFICATION WITHIN CSC ON DISCOVERY BETWEEN 08:00 AND 16:00

4. In addition to regional and national headquarters, the district director and area manager of the operational unit must be notified of a serious incident. The plan must identify those responsible for notification and the order of priority for notification.

MOBILISATION DES RESSOURCES DU SCC ET DE L'EXTÉRIEUR

GÉNÉRALITÉS

1. Le présent chapitre contient tous les noms et numéros de téléphone des différentes personnes auxquelles il pourrait s'avérer nécessaire de faire appel en cas d'urgence.
2. Ces noms et numéros de téléphone doivent figurer uniquement dans les exemplaires des plans d'urgence portant les numéros 1 à 5.
3. Sauf indications contraires, l'agent en devoir doit veiller à ce que tous les membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence dont les services sont nécessaires soient contactés. Le nom et numéro de téléphone de ces personnes sont indiqués ci-après.

PERSONNES DU SCC À PRÉVENIR SI L'INCIDENT SURVIENT ENTRE 8 H ET 16 H

4. Lorsqu'un incident grave se produit, il faut en informer le directeur de district et le chef de secteur de l'unité opérationnelle, ainsi que l'Administration centrale et l'Administration régionale. Le plan doit indiquer qui sera chargé de prévenir ces personnes, et dans quel ordre.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

NOTIFICATION WITHIN CSC ON DISCOVERY BETWEEN 16:00 AND 08:00

5. The plan must identify who is to be notified, by whom and in what priority.

6. CRISIS MANAGER

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

EXTERNAL AGENCY SUPPORT — POLICE INVESTIGATOR

7. The crisis manager shall request the police investigator by calling:

Name of police force	Telephone number

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — POLICE AGENCY HAVING PRIMARY JURISDICTION

8. The interim crisis manager or the crisis manager shall notify and request support from the law enforcement agency having primary jurisdiction by calling:

Name of local police force	Telephone number

PRIMARY EXTERNAL AGENCIES — RCMP

9. The regional deputy commissioner shall request assistance from the RCMP. The crisis manager shall make his or her request to regional headquarters. The officer in charge of the Crises Information Centre at national headquarters shall be informed of this action as soon as possible.

Detachment	Telephone Number

Primary external agencies

RESEARCH AND ADVISORY GROUP

10. The crisis manager shall make a request for the research and advisory group, if the situation warrants, by calling:

Name	Telephone number
Leader designate	
A1	
A2	
Designate	
1	
2	
3	
4	
A1	
1	
2	
3	
4	
A2	
1	
2	
3	
4	

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

11. COMMUNICATOR

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

12. INTELLIGENCE OFFICER

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

13. MEDIA RELATIONS OFFICER

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

14. DEPUTY CRISIS MANAGER

Name	Telephone number

D:

A1:

A2:

PERSONNES DU SCC À PRÉVENIR SI L'INCIDENT SURVIENT ENTRE 16 H ET 8 H

5. Le plan doit indiquer quelles personnes doivent être prévenues, qui doit les prévenir et dans quel ordre.

6. RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom

Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

SOUTIEN APPORTÉ PAR DES ORGANISMES EXTERNES — ENQUÊTEUR DE POLICE

7. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence fait appel à l'enquêteur de police en communiquant avec :

Nom du service de police

Numéro de téléphone

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES — SERVICE DE POLICE AYANT LA RESPONSABILITÉ PREMIÈRE

8. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence ou la personne qui remplit ce rôle provisoirement avise l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première et lui fait appel, en communiquant avec :

Nom du service de police local

Numéro de téléphone

PRINCIPAUX ORGANISMES EXTERNES — GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

9. S'il faut avoir recours aux services de la GRC, c'est le sous-commissaire régional qui fait appel à cet organisme. Le responsable de l'intervention en cas d'urgence adresse une demande à cette fin à l'Administration régionale. L'agent responsable du Centre d'information sur les situations d'urgence de l'Administration centrale doit être informé le plus tôt possible qu'une telle demande a été faite.

Détachement

Numéro de téléphone

Principaux organismes externes

GROUPE DE RECHERCHE ET DE CONSULTATION

10. Si la situation le justifie, le responsable de l'intervention en cas d'urgence doit faire appel au groupe de recherche et de consultation en communiquant avec :

Nom et numéro de téléphone

Chef désigné :

R1 :

R2 :

Personne désignée :

1 :

2 :

3 :

4 :

R1 :

1 :

2 :

3 :

4 :

R2 :

1 :

2 :

3 :

4 :

11. AGENT DE COMMUNICATION

Nom Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

12. AGENT DE RENSEIGNEMENTS

Nom Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

13. AGENT DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Nom Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

14. ADJOINT DU RESPONSABLE DE L'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Nom Numéro de téléphone

D :

R1 :

R2 :

**NOTIFICATION AND CALL-OUT
PROCEDURES (OUTSIDE AGENCIES)**

15. This section establishes procedures for alerting and requesting assistance from outside support agencies. The following support agencies are to be included in this section:

- a) law enforcement agency having primary jurisdiction;
- b) Royal Canadian Mounted Police;
- c) provincial police (if applicable);
- d) hospitals;
- e) ambulance services;
- f) municipal and provincial emergency measures organizations;
- g) fire department;
- h) hydro;
- i) telephone; and
- j) citizens' advisory committees and volunteers suitable to be independent observers.

16. Make the following information available to each resource listed:

- a) location of the agency;
- b) the type of support that can be provided, specifying numbers if appropriate;
- c) the response (when can the agency reasonably respond to a request for assistance);
- d) the agency contact and telephone number; alternates should be provided when possible;
- e) the action to be taken when requesting assistance; and
- f) if an agreement is in force, attach it to the plan as an annex and refer to it.

**MOBILISATION DES RESSOURCES
(ORGANISMES EXTERNES)**

15. La présente section indique la marche à suivre pour alerter les organismes de soutien de l'extérieur et leur demander de l'aide. Elle doit inclure les organismes suivants :

- a) l'organisme d'application de la loi ayant la responsabilité première;
- b) la Gendarmerie royale du Canada;
- c) la police provinciale (s'il y a lieu);
- d) les hôpitaux;
- e) les services d'ambulance;
- f) les organismes municipaux et provinciaux chargés d'appliquer des mesures d'urgence;
- g) le service des incendies;
- h) la société d'électricité;
- i) la société de téléphone;
- j) les comités consultatifs de citoyens et les bénévoles pouvant faire office d'observateurs indépendants.

16. Les renseignements suivants doivent être donnés à l'égard de chaque organisme :

- a) l'endroit où sont situés les locaux de l'organisme;
- b) le genre de soutien pouvant être fourni — quantifier s'il y a lieu;
- c) le délai d'intervention (quand l'organisme peut répondre raisonnablement à une demande d'aide);
- d) le nom de la personne avec laquelle communiquer et son numéro de téléphone; indiquer le nom de remplaçants si possible;
- e) la marche à suivre pour demander de l'aide à cet organisme;
- f) si une entente a été conclue, en annexer une copie au plan d'urgence.

17. This suggested format can be used for each agency:

FIRE DEPARTMENT

For assistance call:

Department	Telephone number

LOCAL HOSPITAL OR AMBULANCE

For assistance call:

Hospital	Telephone number

Ambulance	Telephone number

HYDRO

For assistance call:

Department	Telephone number

TELEPHONE

For assistance call:

Department	Telephone number

EMERGENCY PLANNING COORDINATOR

Federal	Telephone number

Provincial	Telephone number

Municipal	Telephone number

LOCAL COMMERCIAL SERVICES DIRECTORY

a) Restaurants

Name	Address	Telephone number	Service/hours

b) Service Station

Name	Address	Telephone number	Service/hours

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

17. Ces renseignements peuvent être présentés selon le modèle qui suit.

SERVICE DES INCENDIES

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

HÔPITAL OU SERVICE D'AMBULANCE LOCAL

Pour demander de l'aide, appelez :

Hôpital	Numéro de téléphone
Ambulance	Numéro de téléphone

SOCIÉTÉ D'ÉLECTRICITÉ

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

SOCIÉTÉ DE TÉLÉPHONE

Pour demander de l'aide, appelez :

Service	Numéro de téléphone

COORDONNATEUR DE LA PLANIFICATION D'URGENCE

Fédéral	Numéro de téléphone
Provincial	Numéro de téléphone
Municipal	Numéro de téléphone

ANNUAIRE DES SERVICES COMMERCIAUX DE LA LOCALITÉ

a) Restaurants			
Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Heures d'ouverture
b) Station-service			
Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Heures d'ouverture

MANAGEMENT EXCLUSIONS

18. In the event of staff action, excluded personnel should be listed here.

NOTIFICATION OF NEXT-OF-KIN

19. Identify the person responsible for notification and provide alphabetical listing of staff with telephone numbers and addresses of next-of-kin. Ensure that this list is always readily available.

CADRES EXEMPTÉS

18. Il faut indiquer ci-après les employés exemptés dans le cas où le personnel serait appelé à intervenir.

MARCHE À SUIVRE POUR PRÉVENIR LE PLUS PROCHE PARENT

19. Il faut indiquer qui sera chargé de prévenir cette personne et produire une liste alphabétique des employés où figurent l'adresse et le numéro de téléphone de leur plus proche parent. Cette liste doit être accessible en tout temps.

CHAPTER 8.4

Physical Plant and

Emergency Locations

CHAPITRE 8.4

Installations

permanentes et

installations

en cas d'urgence

PHYSICAL PLANT AND EMERGENCY LOCATIONS

1. This chapter identifies emergency locations, alternate locations and available facilities for all elements of the emergency response. This includes an overview of communication facilities, access procedures, staffing details, and any maps, photographs or floor plans essential to a particular function. For topography and physical layout of the operational unit, see its Threat and Risk Assessment.

INSTALLATIONS PERMANENTES ET INSTALLATIONS EN CAS D'URGENCE

1. Le présent chapitre donne des détails sur les installations en cas d'urgence, les installations à utiliser si ces installations sont inutilisables et le matériel disponible pour chaque étape de l'intervention d'urgence. Il donne aussi un aperçu du matériel de communication, des procédures d'accès et des effectifs, ainsi que des cartes géographiques, photographies et plans d'étage indispensables à une fonction particulière. Pour obtenir plus de précisions sur la topographie et l'aménagement de l'unité opérationnelle, voir la partie qui porte sur l'évaluation du risque et de la menace à la sécurité.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

2. EMERGENCY COMMAND POST (ECP)

LOCATION

ALTERNATE ECP

FUNCTION

FLOOR PLAN

TABLES AND CHAIRS

SEATING ASSIGNMENTS FOR CM TEAM

RELEVANT DOCUMENTS BOOKSHELF

DOCUMENTS LOCATED AT THE ECP

All relevant documents required in an emergency are to be clearly identified and placed in a locked bookcase or similar container in the emergency command post.

BLACKBOARD

FLIP CHART

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for
 - i) outside lines,
 - ii) intramural service, and
 - iii) conference capability;
- b) AM-FM radio equipment;
- c) tape recorders; and
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

DUTY OFFICER OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

RCMP shall provide communications to their own remotely located personnel.

3. ALTERNATE ECP

LOCATION

FUNCTION

FLOOR PLAN

TABLES AND CHAIRS

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

SEATING ASSIGNMENTS FOR CM TEAM

APPLICABLE DOCUMENTS BOOKSHELF

DOCUMENTS LOCATED AT THE ALTERNATE ECP

All applicable documents required in an emergency are to be clearly identified and placed in a locked bookcase, or similar container in the alternate ECP.

BLACKBOARD

FLIP CHART

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for
 - i) outside lines,
 - ii) intramural service, and
 - iii) conference capability;
- b) AM-FM radio equipment;
- c) tape recorders; and
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

DUTY OFFICER OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

4. STAFF ASSEMBLY AND STAGING AREAS

LOCATION

ALTERNATE LOCATION #1

FUNCTIONS

TABLES AND CHAIRS

VISUAL AIDS

COMMUNICATION FACILITIES

In an emergency in the community, radio communication is normally the responsibility of supporting police agencies. During normal liaison with these agencies they should be made aware of the fact that parole offices do not possess or have easy access to radio communications equipment.

- a) telephones, equipped for
 - i) outside lines,
 - ii) intramural service, and
 - iii) conference capability;
- b) AM-FM radio equipment;
- c) tape recorders; and
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

DUTY OFFICER OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

EQUIPMENT REQUIRED

SECURITY MEASURES REQUIRED

Indicate the number of persons that could be accommodated at each location.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

5. MEDIA CENTRE

LOCATION

ALTERNATE LOCATION

FUNCTION

To provide an area where journalists may receive information and news releases.

TABLE AND CHAIRS

TELEVISION

WASHROOMS

COMMUNICATION FACILITIES

- a) telephones, equipped for
 - i) outside lines,
 - ii) intramural service, and
 - iii) conference capability;
- b) AM-FM radio equipment;
- c) tape recorders; and
- d) clocks.

TELEPHONE NUMBER

DUTY OFFICER OR OFFICER RESPONSIBLE

Media relations officer

USERS

Journalists

EQUIPMENT REQUIREMENTS

SECURITY MEASURES REQUIRED

Journalists should be able to enter and leave the media centre without being able to gain uncontrolled access to restricted areas.

6. SWITCHBOARD

LOCATION

FUNCTION

Control all incoming calls and route them in accordance with operational unit policy. Calls should be screened to ensure that telephone lines are committed to resolving the emergency.

TELEPHONE NUMBER

DUTY OFFICER OR OFFICER RESPONSIBLE

STAFF EMPLOYED

Staff designated and qualified to operate the switchboard should be listed here.

EQUIPMENT REQUIRED

SECURITY MEASURES REQUIRED

Only authorized staff should be permitted access to the switchboard.

2. POSTE DE COMMANDEMENT EN CAS D'URGENCE (PCCU)

EMPLACEMENT

PCCU DE REMPLACEMENT

FONCTION

PLAN D'ÉTAGE

TABLES ET CHAISES

ATTRIBUTION DES PLACES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

ÉTAGÈRE CONTENANT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

RANGEMENT DES DOCUMENTS

Tous les documents nécessaires dans une situation d'urgence doivent être clairement identifiés et placés dans une bibliothèque ou un autre meuble de rangement fermé à clé dans le PCCU.

TABLEAU NOIR

TABLEAU À FEUILLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

- a) téléphones avec :
 - i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT EN DEVOIR OU AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

La Gendarmerie royale du Canada doit fournir le matériel de communication nécessaire à ses membres déployés sur place.

3. PCCU DE REMPLACEMENT

EMPLACEMENT

FONCTION

PLAN D'ÉTAGE

TABLES ET CHAISES

ATTRIBUTION DES PLACES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

ÉTAGÈRE CONTENANT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

RANGEMENT DES DOCUMENTS

Tous les documents nécessaires dans une situation d'urgence doivent être clairement identifiés et placés dans une bibliothèque ou un autre meuble de rangement fermé à clé dans le PCCU de remplacement.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

TABLEAU NOIR

TABLEAU À FEUILLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

- a) téléphones avec :
 - i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT EN DEVOIR OU AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

4. ZONES DE RASSEMBLEMENT DES EFFECTIFS

EMPLACEMENT

AUTRE EMBLACEMENT POSSIBLE 1

FONCTION

TABLES ET CHAISES

AIDES VISUELLES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

Dans une situation d'urgence dans la collectivité, ce sont les services de police qui assurent normalement les communications radio. Ils devraient être informés, au cours de communications ordinaires, que les bureaux de libération conditionnelle ne possèdent pas de matériel de communication radio et n'ont pas accès facilement à ce type de matériel.

- a) téléphones avec :
 - i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT EN DEVOIR OU AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Il faut indiquer le nombre de personnes pouvant être rassemblées dans chaque endroit.

5. CENTRE DES MÉDIAS

EMPLACEMENT

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

AUTRE EMPLACEMENT POSSIBLE

FONCTION

Endroit où les journalistes pourront recevoir de l'information et des communiqués.

TABLES ET CHAISES

TÉLÉVISEUR

TOILETTES

MATÉRIEL DE COMMUNICATION

- a) téléphones avec :
 - i) lignes extérieures;
 - ii) lignes internes;
 - iii) fonction de conférence téléphonique;
- b) matériel radio AM-FM;
- c) magnétophones;
- d) horloges.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT EN DEVOIR OU AGENT RESPONSABLE

Agent des relations avec les médias

UTILISATEURS

Journalistes

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Les journalistes devraient avoir accès au centre des médias sans pouvoir pénétrer, sans surveillance, dans les secteurs dont l'accès est limité.

STANDARD TÉLÉPHONIQUE

EMPLACEMENT

FONCTION

Exercer un contrôle sur tous les appels d'arrivée et les acheminer selon la politique de l'unité opérationnelle. Il faut filtrer les appels pour s'assurer que les lignes téléphoniques servent uniquement aux communications reliées à la situation d'urgence.

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

AGENT EN DEVOIR OU AGENT RESPONSABLE

PERSONNEL

Inscrire le nom des personnes qui sont qualifiées pour remplir le rôle de standardiste et qui ont été désignées pour effectuer ce travail.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

MESURES DE SÉCURITÉ NÉCESSAIRES

Seul le personnel autorisé devrait avoir accès au standard téléphonique.

CHAPTER 8.5 Contingency Plans

(Community)

CHAPITRE 8.5 Plans d'urgence

(Collectivité)

• Contingency Plans (Community)
• Plans d'urgence (Collectivité)

CONTINGENCY PLANS (COMMUNITY)

1. Section II, Chapter 5 of this volume of the security manual includes planning considerations for specific types of incidents that could occur within or affect an institution. Some of these incidents are caused by inmates, some by employees, and others are environmental or related to a natural disaster.
2. Although some of these planning considerations are not applicable to a community office, others involve the same principles but differ in interpretation or emphasis. Because Section II does not discuss planning considerations for maintaining essential community services, this chapter covers the subject.
3. In Section V of their contingency plans, operational units must create site-specific plans. Variations in plans will be based on operational units' threat and risk assessments. For example, the plan concerning earthquakes will be more detailed in earthquake-prone areas.
4. Officers in charge of CRC's and CCC's must blend normal planning considerations with their community-related responsibilities. Again, the site-specific threat and risk assessment would guide this process:
5. The following are guidelines for a nationally-consistent contingency plan for parole office:

PLANS D'URGENCE (COLLECTIVITÉ)

1. Le chapitre 5 de la section II du présent volume du *Manuel de sécurité* porte sur la planification des mesures d'urgence à l'égard de types particuliers d'incidents pouvant se produire dans un établissement ou nuire à ses activités. Certains de ces incidents sont causés soit par des détenus, soit par des employés, ou sont reliés à une catastrophe écologique ou naturelle.
2. Certaines des questions de planification examinées dans le chapitre susmentionné ne sont pas pertinentes dans le cas d'un bureau de la collectivité; par contre, certaines font appel aux mêmes principes, mais doivent être interprétées différemment ou n'ont pas la même importance. Comme la question des services essentiels à assurer en cas d'urgence dans les établissements communautaires n'a pas été abordée dans la section II, il en sera question dans le présent chapitre.
3. Dans la section V de leurs plans d'urgence, les responsables des unités opérationnelles doivent établir des plans adaptés à leurs besoins particuliers. Les plans varieront en fonction de l'évaluation de la menace et du risque établie pour chacune des unités opérationnelles. Par exemple, le plan applicable en cas de tremblement de terre sera plus détaillé si l'établissement se trouve dans un secteur plus exposé à ce genre de catastrophe.
4. Les responsables des CRC et des CCC doivent tenir compte à la fois des aspects ordinaires de la planification et des responsabilités qu'ils doivent assumer à l'égard du fait qu'ils travaillent dans la collectivité. Ici encore, ils devront tenir compte des facteurs de risque et des menaces à la sécurité propres à leur centre pour établir leurs plans d'urgence.
5. Les lignes directrices qui suivent visent à assurer l'uniformité des plans d'urgence visant les bureaux de libération conditionnelle dans l'ensemble du pays.

HOSTAGE TAKING

MAINTENANCE OF ESSENTIAL COMMUNITY SERVICES

6. The plan must:

- a) rely on excluded staff;
- b) emphasize supervision and detention referrals when setting priorities. The remaining normal tasks shall be listed and assigned. There may be priority functions within an overall task. For example: *Task — Issue of travel permits — Priority function*. This is to be issued only for emergencies or essential reasons;
- c) provide adequate supervision; special requirements are to be identified and priorities set for the supervision of offenders;
- d) provide the authority to issue suspensions;
- e) identify an alternate location for material supplies;
- f) allow for liaison with the National Parole Board to determine the procedure for hearings;
- g) ensure indirect supervision of persons supervised under contract;
- h) request that the police agency having primary jurisdiction handle reporting offenders;
- i) explore the possibility of increasing the caseloads of contract agencies;
- j) review day paroles to determine termination, continuation or full parole;

PRISE D'OTAGES

MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS DANS LA COLLECTIVITÉ

6. Le plan doit :

- a) Compter uniquement sur le personnel exempté.
- b) Au moment de l'établissement des priorités, mettre l'accent sur les cas pouvant faire l'objet d'une surveillance ou d'un maintien en incarcération. Il faut dresser une liste des tâches devant être assumées normalement et les attribuer. Une tâche peut comporter des aspects prioritaires. Exemple : *Tâche — Autorisation de déplacement — Fonction prioritaire*. Seuls les déplacements urgents ou indispensables devraient être autorisés.
- c) Prévoir une surveillance suffisante des délinquants; il faut faire mention des besoins particuliers à cet égard et établir des priorités.
- d) Préciser qui aura le pouvoir de décider des suspensions.
- e) Indiquer où devront être entreposées les fournitures si les aires de stockage habituelles sont inutilisables.
- f) Prévoir des communications avec la Commission nationale des libérations conditionnelles et déterminer la marche à suivre pour la tenue des audiences.
- g) Prévoir une surveillance indirecte des personnes surveillées par des contractuels.
- h) Demander aux services de police ayant la responsabilité première de s'occuper des délinquants qui doivent se présenter au bureau.
- i) Étudier la possibilité d'accroître le volume de travail donné à contrat.
- j) Examiner les dossiers des détenus en semi-liberté pour déterminer si la semi-liberté doit être interrompue ou maintenue, ou si le

- k) conduct penitentiary placement, if remaining resources permit;
 - l) request that provincial jails hold new offenders for the longest possible period;
 - m) consider staffing by additional contract as required (the RCMP could be considered);
 - n) alter communication channels as required;
 - o) continue case preparation, detention reviews, mandatory supervision releases and suspension hearings;
 - p) establish communications network with excluded staff, who may operate at locations other than offices (consider use of pager, electronic mail and fax machines);
 - q) communicate with all related agencies to advise of work-related problems;
 - r) report security incidents to national headquarters in accordance with Commissioner's Directive 620, "Reporting and Recording of Security Information;"
 - s) ensure that offenders know how to reach a CSC staff member — advise them by signs, memorandums, telephone calls;
 - t) advise offenders of their obligations;
 - u) advise contract agencies of their obligations and how they may contact CSC;
 - v) advise police forces of reassignment of duties and how to contact responsible persons; and
- détenu a droit à la libération conditionnelle totale.
- k) Poursuivre le placement pénitenciaire si les ressources disponibles le permettent.
 - l) Demander que les nouveaux délinquants puissent être placés dans des prisons provinciales le plus longtemps possible.
 - m) Envisager d'obtenir du personnel supplémentaire en passant de nouveaux contrats, au besoin (envisager de faire appel à la Gendarmerie royale du Canada).
 - n) Modifier les canaux de communication au besoin.
 - o) Poursuivre le travail de préparation des cas, la révision des motifs de la détention, l'examen des cas de liberté surveillée, ainsi que les audiences visant une suspension.
 - p) Établir un réseau de communication avec le personnel exempté; ce réseau doit pouvoir fonctionner à l'extérieur des bureaux (envisager l'utilisation de téléavertisseurs, du courrier électronique et de télécopieurs).
 - q) Communiquer avec tous les organismes concernés pour les informer des problèmes relatifs à l'exécution du travail.
 - r) Signaler les incidents de sécurité à l'Administration centrale, conformément à la Directive du Commissaire n° 620 intitulée «Consignation et transmission de renseignements sur la sécurité».
 - s) Prendre des mesures pour que les délinquants sachent comment joindre des membres du personnel du SCC — les prévenir à l'aide d'affiches, de notes ou d'appels téléphoniques.
 - t) Informer les délinquants de leurs obligations.
 - u) Informer les organismes qui fournissent des services à contrat de leurs obligations et de la façon dont ils peuvent joindre les membres du SCC.
 - v) Informer les services de police de la redistribution des fonctions et de la façon dont ils peuvent joindre les responsables.

EMERGENCY PROCEDURES MANUAL

w) advise the National Parole Board when contingency plans are put into effect.

w) Informer la Commission nationale des libérations conditionnelles que des plans d'urgence ont été mis en œuvre.

DISTURBANCES (Particularly for CRC and CCC's)

TROUBLES (surtout dans le cas des CRC et des CCC)

INMATE DEMONSTRATIONS

MANIFESTATIONS DE DÉTENUS

ASSAULTS ON THE OPERATIONAL UNIT FROM OUTSIDE

ATTAQUE DE L'EXTÉRIEUR

EPIDEMICS, MAJOR DISEASE OUTBREAKS AND HYGIENE IN COMMUNITY DISASTERS

ÉPIDÉMIE, URGENCE ÉPIDÉMIOLOGIQUE ET HYGIÈNE EN CAS DE CATASTROPHE

FIRE EMERGENCIES

INCENDIES

FLOODS

INONDATIONS

EARTHQUAKES

TREMBLEMENTS DE TERRE

TRANSPORTATION AND INDUSTRIAL ACCIDENTS

ACCIDENTS DE TRANSPORT ET ACCIDENTS INDUSTRIELS

OFFICE EVACUATIONS

ÉVACUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

BOMBS AND BOMB THREATS

BOMBES ET ALERTES À LA BOMBE

WITHDRAWAL OF SERVICES PART II — CANADA LABOUR CODE

INTERRUPTION DES SERVICES — PARTIE II DU CODE CANADIEN DU TRAVAIL

THREATS AGAINST STAFF MEMBERS AND OTHERS ASSOCIATED WITH CORRECTIONAL SERVICE CANADA

MENACES PROFÉRÉES CONTRE DES MEMBRES DU PERSONNEL OU D'AUTRES PERSONNES COLLABORANT AVEC LE SERVICE

