



# **GUIDELINES**

**253-1**

# **LIGNES DIRECTRICES**

---

## **EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM**

## **PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS**

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

Publiées en vertu de l'autorité du commissaire  
adjoint, Gestion des ressources humaines

2002-05-13

---



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

Policy Objective	<b>1</b>	Objectif de la politique
Cross-References	<b>2</b>	Renvois
Scope	<b>3-5</b>	Portée
Responsibilities	<b>6-10</b>	Responsabilités
Advisory Committees	<b>11-14</b>	Comités consultatifs
Confidentiality of Information	<b>15-17</b>	Confidentialité de l'information
Employees' Rights	<b>18-19</b>	Droits des employés
Monitoring	<b>20-21</b>	Surveillance



## GUIDELINES

## LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:  253-1	Date 2002-05-13  Page: 1 of/de 7
-------------------------------	--

### EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM

### PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

#### POLICY OBJECTIVE

1. The Employee Assistance Program (EAP) is a confidential program designed to encourage employees and their family members to voluntarily seek assistance to deal with personal or work related problems that may impair their well-being and productivity.

#### CROSS-REFERENCES

2. Commissioner's Directive 253 – Employee Assistance Program;  
Guidelines 253-2 – Critical Incident Stress Management.

#### SCOPE

3. The Correctional Service of Canada (CSC) has adopted an EAP model that primarily relies on the availability of referral agents. Employees who have volunteered and been selected jointly by Union and Management are trained to assist, advise and refer their co-workers and family members who are encountering difficulties to professionals or agencies, including those in the community. CSC also establishes retainer contracts to offer short-term counselling, to respond immediately to different needs.
4. As directed by Treasury Board policy, management shall support the EAP. Unions representing the employees of the Service are consulted and provided with the opportunity to jointly develop and fully participate in the EAP, including referrals, educational and promotional aspects. Unions, in accordance with their agreements to support the Program, and management, shall identify representatives to participate in EAP committees.

#### OBJECTIF DE LA POLITIQUE

1. Le Programme d'aide aux employés (PAE) est un programme confidentiel conçu pour inciter les employés et les membres de leur famille à demander volontairement de l'aide afin de faire face à des problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui peuvent nuire à leur bien-être et à leur rendement.

#### RENOIS

2. Directive du commissaire n° 253 – Programme d'aide aux employés;  
Lignes directrices n° 253-2 – Gestion du stress à la suite d'un incident critique.

#### PORTÉE

3. Le Service correctionnel du Canada a adopté un modèle de PAE qui repose principalement sur la disponibilité d'agents d'orientation. Les employés qui se sont portés volontaires choisis conjointement par les syndicats et la direction reçoivent une formation spécialisée pour aider leurs collègues et les membres de leur famille qui se trouvent aux prises avec des difficultés, leur donner des conseils et les orienter vers les professionnels ou les organismes appropriés, y compris ceux dans la collectivité. De plus, le SCC passe des contrats de services pour offrir du counseling à court terme, afin de répondre sans délai aux différents besoins.
4. Conformément à la politique du Conseil du Trésor, les membres de la direction doivent appuyer le PAE. Les syndicats qui représentent les employés du Service sont consultés et invités à participer conjointement à tous les aspects de l'élaboration du Programme, notamment l'orientation, l'information et la publicité. Les syndicats, conformément à leur décision d'appuyer le Programme, et la direction, doivent désigner les représentants qui participeront aux comités du



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

5. There is no formal referral process in CSC's EAP. The utilization of the Program is voluntary, thus the decision to use services offered within the EAP rests solely with the employee.

### RESPONSIBILITIES

6. Regional Deputy Commissioners and the Assistant Commissioner, Human Resource Management, are responsible for ensuring that mechanisms for providing employee assistance are in place and are functioning effectively.
7. Regional Deputy Commissioners, the Assistant Commissioner, Human Resource Management, Wardens and District Directors are responsible for the EAP and shall:
- a. establish and support regional advisory committees or local committees as indicated by the Commissioner's Directive on EAP;
  - b. with representatives of unions which endorse the Program, jointly identify members of committees and select EAP referral agents;
  - c. ensure that mechanisms for employee assistance services are offered in conformity with the requirements of the Program;
  - d. ensure that managers, supervisors and union representatives are given EAP training and that all employees are given EAP awareness sessions; and
  - e. ensure that EAP referral agents are given all the support necessary to fulfil their obligations and responsibilities related to EAP including training, assistance services and participation in committees.

8. **Supervisors** shall:

PAE.

5. Le PAE du SCC ne comprend pas de processus d'orientation officiel. Le recours au Programme est volontaire, de sorte que la décision d'utiliser les services offerts dans le cadre du PAE appartient à l'employé seul.

### RESPONSABILITÉS

6. Les sous-commissaires régionaux et le commissaire adjoint de la Gestion des ressources humaines doivent s'assurer que les mécanismes qui servent à fournir des services d'aide aux employés sont en place et fonctionnent efficacement.
7. Les sous-commissaires régionaux, le commissaire adjoint de la Gestion des ressources humaines et les directeurs d'établissement ou de district sont responsables du PAE et doivent :
- a. établir et appuyer des comités consultatifs régionaux ou des comités locaux tel qu'il est indiqué dans la Directive du commissaire sur le Programme d'aide aux employés;
  - b. de concert avec les représentants syndicaux qui appuient le Programme, désigner les membres des comités du PAE et sélectionner les agents d'orientation du PAE;
  - c. s'assurer que les services d'aide aux employés sont offerts en conformité avec les exigences du Programme;
  - d. s'assurer que les gestionnaires, les surveillants et les représentants syndicaux reçoivent une formation sur le PAE et que tous les employés reçoivent des séances d'information sur le PAE;
  - e. s'assurer que les agents d'orientation reçoivent tout le soutien nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations et responsabilités reliées au PAE, y compris la formation, les services d'aide et la participation à des comités.

8. Les **surveillants** doivent :



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- a. ensure that all employees are informed about EAP;
  - b. provide all the support necessary to employees using Employee Assistance Program services; and
  - c. provide EAP referral agents with all the support necessary, particularly by providing them with enough time away from regular duties to fulfil their obligations and responsibilities related to EAP including training, assistance services and participation in committees.
9. The National EAP Coordinator is responsible for the overall Employee Assistance Program (EAP) and Critical Incident Stress Management (CISM), at the corporate level, and for providing advice on EAP and CISM to senior management, liaison officers, program agents, managers, supervisors, unions representatives, Correctional Service of Canada employees and members of their families and all other stakeholders in other departments and community and private agencies.
10. Regional EAP Coordinators are responsible for developing, implementing, managing and promoting the regional Employee Assistance Program (EAP) and Critical Incident Stress Management (CISM), and for providing advice on EAP and CISM to regional senior management, liaison officers, program agents, managers, supervisors, unions representatives, Correctional Service of Canada employees and members of their families and all other stakeholders in other departments and community and private agencies.
- a. s'assurer que tous les employés sont informés au sujet du PAE;
  - b. fournir tout le soutien nécessaire aux employés qui utilisent les services du PAE;
  - c. fournir tout le soutien nécessaire aux agents d'orientation du PAE, notamment en les dégageant au besoin de leurs fonctions de travail habituelles afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs obligations et responsabilités reliées au PAE, y compris la formation, les services d'aide et la participation à des comités.
9. Le coordonnateur national du PAE est responsable de l'ensemble du Programme et de la gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC), au niveau national, et chargé de fournir des conseils sur le PAE et la GSIC à la haute direction, aux agents de liaison, aux agents de programme, aux gestionnaires, aux surveillants, aux représentants syndicaux, aux employés du Service correctionnel du Canada et aux membres de leur famille ainsi qu'à tous les autres intervenants d'autres ministères et organismes communautaires et privés.
10. Les coordonnateurs régionaux du PAE sont responsables de l'élaboration, la mise en oeuvre, la gestion et la promotion à l'échelle régionale du PAE et de la gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC), et chargés de fournir des conseils sur le PAE et la GSIC à la haute direction régionale, aux agents de liaison, aux agents de programme, aux gestionnaires, aux surveillants, aux représentants syndicaux, aux employés du Service correctionnel du Canada et aux membres de leur famille ainsi qu'à tous les autres intervenants d'autres ministères et organismes communautaires et privés.

### ADVISORY COMMITTEES

- 11. The National EAP Advisory Committee is established to oversee the departmental Program, and provide advice to the CSC Executive Committee regarding the management of the Program.
- 12. Regional Advisory Committees are responsible for providing advice and guidance to the Regional CSC Executive Committee regarding

### COMITÉS CONSULTATIFS

- 11. Le Comité consultatif national du PAE est chargé de la supervision du Programme ministériel et de fournir des conseils concernant la gestion du Programme au Comité de direction du SCC.
- 12. Les comités consultatifs régionaux sont chargés de fournir conseils et avis concernant la gestion du Programme au Comité régional de



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

the management of the Program.

13. Local Committees, with the support of management and unions, are responsible for implementing and publicizing the Program at the operational unit level. The Chairperson of the local Committee is a program agent chosen by the members of the Committee. Responsibilities include:

- a. ensuring that liaison and relationships are established and maintained with community resources to compile and update lists of services available for the use of referral agents;
- b. ensuring that linkages with unions, management, supervisors and unit personnel officers are made as required;
- c. ensuring, with the assistance of the EAP Regional Coordinator, that all employees, management and union representatives are provided with training on the EAP;
- d. keeping management, the unions that endorse the Program and the Regional EAP Coordinator, apprised of EAP operations, including training for program agents, committee meetings, information and training for employees, and assistance services; and
- e. ensuring that an information, training and prevention calendar on activities related to EAP is established, to promote health and well-being and educate employees about personal or work problems related to lifestyle, work environment and coping mechanisms.

14. **Referral agents** shall:

- a. provide EAP services in the form of assistance, information, advice and referral to appropriate professionals or agencies, while protecting confidentiality

direction du SCC.

13. Les comités locaux, avec le soutien de la direction locale et des syndicats, sont chargés de la mise en œuvre et de la promotion du Programme au niveau de l'unité opérationnelle. Le président du comité local est un agent de programme choisi par les membres du comité. Les responsabilités comprennent :

- a. s'assurer que des liens et des relations sont établis et maintenus avec les ressources de la collectivité afin de dresser et de maintenir à jour des listes des services disponibles à l'intention des agents d'orientation;
- b. s'assurer que des liens sont établis selon le besoin avec les syndicats, la direction, les surveillants et les agents du personnel des unités;
- c. s'assurer, en collaboration avec le coordonnateur régional du PAE, que tous les employés, les membres de la direction et les représentants syndicaux reçoivent une formation sur le PAE;
- d. informer la direction, les syndicats qui appuient le Programme et le coordonnateur régional du PAE des activités menées dans le cadre du Programme, y compris la formation assurée aux agents de programme, les réunions de comité, l'information et la formation des employés et les services d'aide;
- e. s'assurer qu'un calendrier d'activités d'information, de formation et de prévention relatives au PAE est établi, afin de promouvoir la santé et le bien-être et de sensibiliser les employés aux problèmes d'ordre personnel et professionnel reliés au style de vie, au milieu de travail et aux mécanismes d'adaptation.

14. Les **agents d'orientation** doivent :

- a. fournir des services de PAE sous forme d'aide, de renseignements, de conseils et d'orientation vers des professionnels ou organismes appropriés, tout en protégeant



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- |  |  |
|--|--|
| <p>and, where possible, providing EAP user anonymity;</p> <p>b. recognize the limitations of their role and encourage EAP users, based on the needs expressed, to utilize other qualified available resources;</p> <p>c. provide support and follow-up;</p> <p>d. attempt to keep disruptions in work responsibilities to a minimum when conducting EAP business; and</p> <p>e. compile statistical data on services offered and report the information to the Regional EAP Coordinator as required, while protecting confidentiality.</p> | <p>la confidentialité et, dans la mesure du possible, l'anonymat des utilisateurs du PAE;</p> <p>b. reconnaître les limites de leur rôle et inciter les utilisateurs du PAE, selon les besoins exprimés, à avoir recours à d'autres ressources qualifiées disponibles;</p> <p>c. assurer soutien et suivi;</p> <p>d. veiller à perturber le travail le moins possible lorsqu'ils s'occupent de questions relatives au PAE;</p> <p>e. compiler des données statistiques sur les services offerts et transmettre l'information au coordonnateur régional du PAE tel qu'il est requis, tout en protégeant la confidentialité.</p> |
|--|--|

### CONFIDENTIALITY OF INFORMATION

15. **Confidentiality** refers to the obligation to refrain from willingly disclosing information that has been received in confidence. It does not refer to situations in which the law requires a person to divulge information according to the requirements of the Privacy Act, or when humane, moral, or ethical considerations prevail. Confidentiality cannot be maintained in the circumstances set out in subsection 8(2) of the Privacy Act, which includes court subpoenas; suspected cases of child abuse; threat of suicide or criminal activity.
16. No referral agent will be called upon as a witness by management or unions to provide information before a third party such as a tribunal or an adjudicator.
17. EAP interviews are confidential and referral agents shall not keep EAP notes or files. A supervisor who authorizes a subordinate to meet with an EAP representative during working hours may request confirmation that the employee went to an appointment only if the employee authorizes the EAP representative to

### CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

15. Confidentialité signifie que l'on doit s'abstenir de divulguer volontairement de l'information reçue en confidence. Ce principe ne s'applique pas aux situations dans lesquelles la loi oblige une personne à divulguer des informations en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou lorsque des considérations humaines, morales ou éthiques prévalent. On ne peut promettre la confidentialité dans les cas visés au paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui comprennent les citations à comparaître devant le tribunal, les cas présumés de violence faite à un enfant et les menaces de suicide ou l'activité criminelle.
16. Aucun agent d'orientation ne doit être convoqué comme témoin par la direction ou un syndicat dans le but de fournir de l'information à un tiers tel qu'un tribunal ou un arbitre.
17. Les entrevues dans le cadre du PAE sont confidentielles et les agents d'orientation du PAE ne doivent pas conserver de notes ni de dossiers. Un surveillant qui autorise un employé à rencontrer un représentant du PAE pendant les heures de travail peut demander confirmation du fait que l'employé s'est



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

divulge this specific information. No information regarding the content of the interview is to be shared.

présenté à un rendez-vous seulement si l'employé autorise la divulgation de ce renseignement précis. Aucune information concernant le contenu d'une entrevue ne peut être partagée.

### EMPLOYEES' RIGHTS

18. Since participation in EAP is entirely voluntary, no employee shall suffer repercussions or be disciplined for refusing to seek EAP assistance. Work performance and misconduct are the only criteria by which management can proceed to administrative procedures.
19. When needed, sick leave credits for treatment and rehabilitation are used in accordance with existing collective agreements and Public Service policies. When requested, other forms of leave shall be granted and used in accordance with existing collective agreements and Public Service policies.

### MONITORING

20. To assess the effectiveness of this policy, the Treasury Board Secretariat requires that departments submit a report on program structure and a statistical summary of their EAP activities. The statistical reports should not permit the identification of clients. Reports are required every two years starting from March 31, 1993.
21. Any information produced within the context of EAP shall be prepared in order to protect confidentiality. Reasonable efforts should also be made to offer anonymity whenever possible.

Assistant Commissioner,  
Human Resource Management

### DROITS DES EMPLOYÉS

18. Étant donné que la participation au PAE est volontaire, aucun employé ne doit faire l'objet de mesures disciplinaires s'il refuse d'avoir recours au PAE. Le rendement et l'inconduite au travail sont les seuls critères sur lesquels la direction peut se fonder pour prendre des mesures administratives.
19. Au besoin, des crédits de congés de maladie sont utilisés aux fins de traitement et de réadaptation, conformément aux conventions collectives et politiques de la fonction publique en vigueur. Lorsque demandé, d'autres formes de congés doivent être autorisées et utilisées conformément aux conventions collectives et aux politiques de la fonction publique en vigueur.

### SURVEILLANCE

20. Pour que l'on puisse évaluer l'efficacité de cette politique, le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que les ministères présentent un rapport sur la structure du Programme et un rapport statistique de leurs activités. Les rapports statistiques ne doivent pas permettre d'identifier les clients. Le Secrétariat demande un rapport tous les deux ans à partir du 31 mars 1993.
21. Toute information produite dans le cadre du PAE doit être préparée de manière à préserver la confidentialité. Dans la mesure du possible, des efforts raisonnables doivent aussi être faits pour protéger l'anonymat.

Le Commissaire adjoint,  
Gestion des ressources humaines

*Original signed by / Original signé par :*

Jacques M. Pelletier