



# GUIDELINES

234-1

# LIGNES DIRECTRICES

---

## CLAIMS ADMINISTRATION INSTRUCTIONS

## INSTRUCTIONS RELATIVES À L'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS

Issued under the authority of the Assistant  
Commissioner, Corporate Services

Publiées en vertu de l'autorité de la commissaire  
adjointe des Services corporatifs

2003-04-15

---



TABLE OF CONTENTS	Paragraphe Paragraphe	TABLE DES MATIÈRES
Purpose	1	Objet
Authorities	2	Instruments habilitants
Monitoring	3	Surveillance
Definitions	4-7	Définitions
<b>PART I</b>		
Claims and Ex Gratia Payment Requests – Property of Inmates and Employees	<b>8-24</b>	Réclamations et demandes de paiement à titre gracieux concernant des effets personnels de détenus et d'employés
Information Required to Process a Claim	8-11	Renseignements requis pour traiter une réclamation
Site Responsible for the Claim's Processing	12-14	Unité responsable du traitement de la réclamation
Information to Be Provided to Claimants	15	Renseignements à fournir aux requérants
Claims Investigations	16-17	Enquêtes sur les réclamations
Enquiries	18	Demandes de renseignements
Legal Opinions	19-20	Avis juridiques
Analysis of Claims	21	Analyse des réclamations
Ex Gratia Payment Requests	22-24	Demandes de paiement à titre gracieux
Claims Against the Crown	<b>25-47</b>	Réclamations contre l'État
General	25-27	Généralités
Offender Claims	28-32	Réclamations présentées par des délinquants
Decisions on Claims	33-37	Décisions relatives aux réclamations
Release Document	38-42	Document de renonciation (Quittance)
Grievances	43	Griefs
Reporting Unsettled Claims	44-47	Rapports sur les réclamations non réglées
<b>PART II</b>		
Claims Filed by Third Parties for Lost or Damaged Personal Property (Other Than Those Referred to in Part I)	<b>48</b>	Réclamations (autres que celles mentionnées à la partie I) présentées par une tierce partie concernant des effets personnels perdus ou endommagés
<b>PART III</b>		
Claims by the Crown for Lost or Damaged Property	<b>49-63</b>	Réclamations présentées par l'État pour des biens perdus ou endommagés
General	49-55	Généralités
Damages Resulting From the Negligence of Employees, Volunteers, Contractors or Inmates	56-61	Dommages résultant de la négligence d'un employé, d'un bénévole, d'un entrepreneur ou d'un détenu
Enquiries	62	Demandes de renseignements
Legal Opinions	63	Avis juridiques



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

**PART IV**

Offender Accident Compensation Claims	<b>64-68</b>
Requests for Information	64
Timeframes	65
Legal Opinions	66
Decisions on Claims	67-68

**PARTIE IV**

Demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident
Demandes de renseignements
Délais
Avis juridiques
Décisions relatives aux réclamations

**PART V**

Claims Settlement Management System (CSMS)	<b>69-72</b>
--	--------------

**PARTIE V**

Système de gestion des règlements de réclamations (SGRR)
--

**ANNEXES**

**Page(s)**

Annex A – Information on Filing Claims	<b>1-2</b>
Annex B – Claims Investigations	<b>1-10</b>
Annex C – Factors to Consider When Evaluating an Inmate Claim	<b>1-3</b>

**ANNEXES**

Annexe A – Renseignements sur la présentation des réclamations
Annexe B – Enquêtes sur les réclamations
Annexe C – Facteurs à prendre en considération pour l'évaluation d'une réclamation



**GUIDELINES**

**LIGNES DIRECTRICES**

Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	1 of/de 18

**CLAIMS ADMINISTRATION INSTRUCTIONS**

**INSTRUCTIONS RELATIVES À L'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS**

**PURPOSE**

1. To establish procedures in relation to the administration of:
  - a. Commissioner's Directive 234, entitled "Claims Against the Crown and the Offender Accident Compensation Program";
  - b. claims by third parties (other than those referred to in CD 234) for lost or damaged personal property; and
  - c. claims by the Crown for lost or damaged property.

**AUTHORITIES**

2. *Debt Write-off Regulations, 1994*;  
Treasury Board Policy on the Indemnification of and Legal Assistance for Crown Servants;  
  
Treasury Board Policy on Receivables Management.

**MONITORING**

3. The Regional and National Claims Coordinators may request complete documentation on any claim.

**DEFINITIONS**

4. "Cell" has the same meaning as in paragraph 5 of Commissioner's Directive 090, entitled "Personal Property of Inmates".

**OBJET**

1. Établir des méthodes administratives pour :
  - a. l'application de la Directive du commissaire n° 234, intitulée « Réclamations contre l'État et Programme d'indemnisation des délinquants en cas d'accident »;
  - b. les réclamations (autres que celles mentionnées dans la DC 234) présentées par une tierce partie concernant des effets personnels endommagés ou perdus;
  - c. les réclamations faites par l'État pour des effets perdus ou endommagés.

**INSTRUMENTS HABILITANTS**

2. *Règlement sur la radiation des créances (1994)*;  
Politique du Conseil du Trésor sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers;  
Politique du Conseil du Trésor sur la gestion des comptes débiteurs.

**SURVEILLANCE**

3. Les coordonnateurs régionaux et national des réclamations peuvent demander un dossier complet sur toute réclamation.

**DÉFINITIONS**

4. « Cellule » a la même signification qu'au paragraphe 5 de la Directive du commissaire n° 090, intitulée « Effets personnels des détenus ».



Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	2 of/de 18

**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

5. "Claim" means the amount due, or alleged to be due, or the action taken regarding property damages sustained by the Crown or a claimant. It also means a request for compensation to cover losses, expenditures or property damages sustained by the Crown or a claimant, including requests or suggestions that the Crown make an ex gratia payment. It does not include the following:
  - a. claims, or ex gratia payment requests, in relation to circumstances that are addressed in another government instrument (e.g. the Treasury Board Travel Directive); and
  - b. claims submitted under the provisions of the *Corrections and Conditional Release Regulations* relating to compensation for death or disability.
6. "Contraband" has the same meaning as in section 2 of the *Corrections and Conditional Release Act*.
7. "Unauthorized item" has the same meaning as in section 2 of the *Corrections and Conditional Release Regulations*.

**PART I**

**CLAIMS AND EX GRATIA PAYMENT REQUESTS – PROPERTY OF INMATES AND EMPLOYEES**

**Information Required to Process a Claim**

8. The claims administrator shall ensure that the claimant, or a person legally authorized to act on behalf of the claimant, has provided the following information:
  - a. a signed claim;
  - b. a detailed statement of the facts upon which the claim is based;
  - c. a detailed statement showing how the claim was calculated;

5. « Réclamation » signifie un montant dû, ou que l'on prétend être dû, ou encore une mesure qui est prise relativement à des dommages aux biens subis par l'État ou par un demandeur. En outre, le terme s'entend des réclamations pour des pertes, des dépenses ou des dommages aux biens subis par l'État ou un requérant, y compris les demandes ou suggestions pour que l'État fasse un paiement à titre gracieux, mais ne comprend pas ce qui suit :
  - a. les réclamations ou les demandes de paiement à titre gracieux ayant trait à des circonstances abordées dans un autre document de l'État (p. ex., la Politique du Conseil du Trésor sur les voyages);
  - b. les réclamations soumises conformément aux dispositions du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* ayant trait aux indemnités de décès et d'invalidité.
6. « Objets interdits » a la même signification qu'à l'article 2 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.
7. « Objet non autorisé » a la même signification qu'à l'article 2 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.

**PARTIE I**

**RÉCLAMATIONS ET DEMANDES DE PAIEMENT À TITRE GRACIEUX CONCERNANT DES EFFETS PERSONNELS DE DÉTENUS ET D'EMPLOYÉS**

**Renseignements requis pour traiter une réclamation**

8. L'administrateur des réclamations doit veiller à ce que le requérant, ou la personne autorisée par la loi à le représenter, ait fourni les renseignements suivants :
  - a. un formulaire de réclamation signé;
  - b. un état détaillé des faits qui sont à l'origine de la réclamation;
  - c. un état détaillé justifiant le montant réclamé;



Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 3 of/de 18

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

- d. copies of documents verifying all disbursements (recognizing that offenders may not always have access to this information);
  - e. details of the loss or damage;
  - f. the full cost to replace a lost or damaged effect with an effect of the same or equivalent quality (recognizing that offenders may not always have access to this information); and
  - g. a repair estimate in relation to a damaged effect (recognizing that offenders may not always have access to this information).
9. Where a claimant has not submitted all the required documentation, the Service shall not delay the processing of the claim unless a decision cannot be rendered without the information.
10. The offender may use form CSC 561, entitled "Inmate Claim for Lost or Damaged Effects", for submitting a claim. When the offender has not used this form, attach the claim to the form.
11. When a group submits a claim for lost or damaged property belonging to the group, all group members must sign the claim and indicate the name of the member to whom the response shall be submitted.
- d. des copies des documents attestant tous les débours, en reconnaissant que les délinquants n'ont pas toujours accès à ces renseignements;
  - e. des renseignements détaillés sur les objets perdus ou endommagés;
  - f. le coût total de remplacement d'un article perdu ou endommagé par un article de qualité équivalente, en reconnaissant que les délinquants n'ont pas toujours accès à ces renseignements;
  - g. une estimation du coût de réparation d'un article endommagé, en reconnaissant que les délinquants n'ont pas toujours accès à ces renseignements.
9. Lorsqu'un requérant n'a pas présenté tous les documents exigés, le Service ne doit pas retarder le traitement de la réclamation, sauf si une décision ne peut pas être rendue sans ces renseignements.
10. Le délinquant peut remplir le formulaire SCC 561, intitulé « Réclamation du détenu pour les effets perdus ou endommagés », afin de présenter une réclamation. Lorsque le délinquant n'a pas utilisé ce formulaire, sa réclamation doit y être annexée.
11. Lorsqu'un groupe présente une réclamation concernant la perte ou l'endommagement d'effets lui appartenant, tous les membres du groupe doivent signer la réclamation et indiquer le nom du membre auquel la réponse doit être communiquée.

### Site Responsible for the Claim's Processing

12. The responsibility for processing a claim rests with the site where the incident that gave rise to the claim occurred except when the incident occurred while the Service was shipping an inmate's property, at its expense. In this instance, the responsibility for processing the claim shall normally rest with the shipping institution. Where a transferred offender temporarily resided in one or more institutions, and his or her property was not unpacked, the initial shipping institution should be responsible for processing the claim.

### Unité responsable du traitement de la réclamation

12. La responsabilité du traitement d'une réclamation incombe à l'unité opérationnelle où s'est produit l'incident en cause sauf si l'incident est survenu pendant la livraison par le Service, à ses frais, des effets personnels d'un détenu. Dans ce cas, la responsabilité du traitement de la réclamation devrait généralement incomber à l'établissement d'où les effets ont été envoyés. S'il s'agit d'un délinquant ayant résidé temporairement dans au moins un établissement et dont les effets n'ont pas été déballés, le traitement de la réclamation devrait revenir à l'établissement initial.



Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	4 of/de 18

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

13. The claims administrator of the site where the claim was submitted shall review the claim, at the earliest opportunity, to determine which CSC site is responsible for processing the claim.
14. Where the claim is to be processed by another site, the claims administrator shall forward the claim, in a timely manner, to the other site's claims administrator. The sending site shall also:
  - a. record the claim in the Claims Settlement Management System and electronically transfer the claim record, as required by Part VI of these instructions;
  - b. send copies of the investigation which may have been conducted on the claim, and any records concerning the effects currently and previously held by the offender (e.g. the offender's Admission and Discharge file); and
  - c. monitor the receipt of the claim by means of a Transmittal Note and Receipt (form GC 44A).
13. L'administrateur des réclamations de l'unité opérationnelle où la réclamation a été présentée doit, le plus rapidement possible, examiner celle-ci pour déterminer quelle installation du SCC est responsable du traitement de la réclamation.
14. Lorsqu'il incombe à une autre unité opérationnelle de traiter la réclamation, l'administrateur des réclamations doit promptement transmettre celle-ci à l'administrateur des réclamations de cette unité. L'installation qui envoie la réclamation doit également :
  - a. enregistrer la réclamation dans le Système de gestion des règlements de réclamations et la transférer par voie électronique, conformément à la partie VI des présentes instructions;
  - b. envoyer des copies du rapport de l'enquête pouvant avoir été effectuée au sujet de la réclamation ainsi que tout document qu'elle détient concernant les effets qui appartiennent ou qui appartenaient au délinquant (p. ex., le dossier d'admission et d'élargissement du délinquant);
  - c. surveiller la réception de la réclamation en utilisant une Note d'envoi et reçu (formulaire GC 44A).

### Information to Be Provided to Claimants

15. The claims administrator of the site where the claim was first submitted shall, at the earliest reasonable opportunity after receiving the claim, send the claimant an acknowledgement indicating:
  - a. the date the claim was initially received by the Service;
  - b. the Claims Settlement Management System reference number for the claim;
  - c. the site responsible for responding to the claim; and
  - d. the claimant's right to consult an independent legal counsel, at his or her expense, for advice or to make representations with respect to the claim.

### Renseignements à fournir aux requérants

15. L'administrateur des réclamations de l'unité opérationnelle où la réclamation a été présentée initialement doit, dès que possible après la réception de la réclamation, envoyer au requérant un accusé de réception indiquant :
  - a. la date à laquelle le Service a reçu la réclamation;
  - b. le numéro de référence de la réclamation attribué par le Système de gestion des règlements de réclamations;
  - c. l'unité opérationnelle responsable de la réponse à la réclamation;
  - d. le droit du requérant de consulter un avocat indépendant, à ses frais, pour demander un avis ou présenter des observations concernant la réclamation.



Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 5 of/de 18

### Claims Investigations

16. An investigation shall be conducted at the earliest reasonable opportunity after a claim is submitted or when the Service becomes aware of an incident which could lead to a claim against the Crown. The findings of the investigation shall be reported in writing. Direction concerning the conduct of investigations on claims is provided at Annex B.
17. No person who has been involved in the matter, which gave rise to the claim, shall be responsible for the conduct of the investigation.

### Enquiries

18. In reviewing or settling any case, advice may be obtained from the regional and national officials responsible for claims or grievances.

### Legal Opinions

19. A legal opinion shall be requested, from CSC's Departmental Legal Services Unit, where a proposed claim settlement offer exceeds \$25,000. A legal opinion may also be obtained in any other case.
20. A request for a legal opinion shall be accompanied by the report of the investigation, copies of all documentation in support of the facts stated in the investigation report, the claim and any other information received from the claimant. The Departmental Legal Services Unit shall be requested to address:
  - a. liability of the Crown;
  - b. what steps, if any, should be taken to resolve the claim, bearing in mind the cost-effectiveness of any such steps; and
  - c. the terms and conditions on which it would be advisable to resolve the claim.

### Enquêtes sur les réclamations

16. Dès qu'une réclamation est présentée ou que le Service est avisé d'un incident susceptible de donner lieu à une réclamation contre l'État, il doit procéder le plus tôt possible à une enquête. Les conclusions de l'enquête doivent être mises par écrit. Les instructions concernant la tenue des enquêtes sur les réclamations figurent à l'annexe B.
17. Aucune personne impliquée dans l'incident qui a donné lieu à la réclamation ne doit être responsable de la tenue de l'enquête.

### Demandes de renseignements

18. Aux fins de l'évaluation ou du règlement d'une réclamation, on peut obtenir l'avis des agents régionaux et nationaux responsables des réclamations ou des griefs.

### Avis juridiques

19. Il faut obtenir un avis juridique des Services juridiques ministériels au SCC lorsque le règlement proposé d'une réclamation dépasse 25 000 \$. Un avis juridique peut également être obtenu dans tout autre cas.
20. La demande d'avis juridique doit être accompagnée du rapport d'enquête, de copies de tous les documents à l'appui des faits mentionnés dans le rapport d'enquête, de la réclamation et de tout autre renseignement fourni par le requérant. Les Services juridiques ministériels doivent se prononcer sur les points suivants :
  - a. la responsabilité de l'État;
  - b. les mesures à prendre, s'il y a lieu, pour régler la réclamation, en fonction de la rentabilité de telles mesures;
  - c. les modalités selon lesquelles il serait souhaitable de régler la réclamation.



Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	6 of/de 18

### **Analysis of Claims**

21. Claims for expenses incurred when submitting a claim shall not be accepted if they are not directly related to the incident that led to the submission of the claim.

### **Ex Gratia Payment Requests**

22. An ex gratia payment is an exceptional vehicle used only when there is no statutory, regulatory or policy vehicle to make the payment. It is not meant to be used systematically or as a substitute for some other means of compensation. Each case must be considered on its own merits and must meet the conditions set out below.
23. The processing of ex gratia payment requests shall comply with the requirements of paragraphs 7.3.4 and 7.3.5 of the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments. With regard to subparagraph 7.3.4.i, claims administrators shall ensure that consideration has been made for the payment of compensation:
- a. under the Public Service Health Care Plan (e.g. in relation to an employee's eyeglasses);
  - b. from a provincial Workers' Accident Compensation Board or the Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (in relation to an employee's eyeglasses, and perhaps for other employee personal effects that were damaged as the result of an injury on duty);
  - c. from the employee's personal property insurer; or
  - d. in accordance with approved employee clothing entitlements.

### **Analyse des réclamations**

21. Les dépenses occasionnées par la présentation d'une réclamation ne doivent pas être remboursées si elles ne sont pas liées directement à l'incident qui a donné lieu à la réclamation.

### **Demandes de paiement à titre gracieux**

22. Un paiement à titre gracieux est un instrument exceptionnel qui n'est utilisé que lorsqu'il n'y a aucune loi, aucun règlement ou aucune politique permettant de faire le paiement. Par conséquent, on ne doit pas y avoir recours d'une manière systématique ou à titre de substitut. Chaque cas doit être étudié au mérite et répondre aux conditions énoncées ci-après.
23. Le traitement des demandes de paiement à titre gracieux doit être conforme aux exigences des alinéas 7.3.4 et 7.3.5 de la Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux. Conformément au sous-alinéa 7.3.4.(i), il incombe aux administrateurs des réclamations de vérifier si une indemnité peut être versée :
- a. en vertu du Régime de soins de santé de la fonction publique (p. ex., dans le cas d'une réclamation présentée par un employé pour des lunettes);
  - b. par une commission provinciale des accidents du travail ou la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (pour les lunettes d'un employé ou d'autres effets personnels d'un employé qui ont été endommagés lors d'un accident du travail);
  - c. par l'assureur de biens personnels de l'employé;
  - d. conformément au barème de distribution des vêtements des employés que le SCC a approuvé.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

24. When a claimant has not been totally compensated for the replacement or repair of a lost or damaged personal effect from a source of compensation other than an ex gratia payment, the portion not funded is admissible for the consideration of a payment on an ex gratia basis.

24. Lorsqu'un requérant a reçu une indemnisation couvrant une partie seulement du coût de remplacement ou de réparation d'un effet personnel perdu ou endommagé et que cette indemnisation ne représentait pas un paiement à titre gracieux, la portion non financée pourra être prise en considération en vue de l'obtention d'un paiement à titre gracieux.

### CLAIMS AGAINST THE CROWN

#### General

25. The decision-maker shall, in addition to considering the legal and other merits of the claim, take into account administrative expediency and cost-effectiveness.

26. A claim shall normally be accepted when the circumstances that gave rise to the claim indicate that:

- a. the requirement of section 84 of the *Corrections and Conditional Release Regulations* was not met; or
- b. the Service is, by reason of section 3 of the *Crown Liability and Proceedings Act*, liable for damages to or loss of a claimant's property.

27. Examples of factors to consider for determining whether an inmate claim should be accepted or denied are indicated at Annex C.

#### Offender Claims

##### Contraband and Unauthorized Items

28. A claim in respect of contraband or an unauthorized item, seized in accordance with the procedures indicated in sections 57 and 58 of the *Corrections and Conditional Release Regulations*, shall not be accepted unless the item was to be returned to the offender – or his or her representative – as provided for in section 59 of the *Regulations*. For instance, a claim may be accepted in the following circumstances:

### RÉCLAMATIONS CONTRE L'ÉTAT

#### Généralités

25. En plus de tenir compte des aspects juridiques et du bien-fondé de la réclamation, le décideur doit prendre en considération la rentabilité et le caractère opportun de la mesure sur le plan administratif.

26. Une réclamation doit normalement être acceptée lorsque les circonstances à l'origine de la réclamation montrent que :

- a. l'article 84 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* n'a pas été respecté; ou
- b. le Service est, aux termes de l'article 3 de la *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif*, responsable des dommages ou des pertes causés aux biens du requérant.

27. Des exemples de facteurs à prendre en considération pour déterminer si une réclamation devrait être acceptée ou refusée figurent à l'annexe C.

#### Réclamations présentées par des délinquants

##### Objets interdits ou non autorisés

28. Une réclamation concernant un objet interdit ou non autorisé qui a été saisi suivant la procédure établie aux articles 57 et 58 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* doit être rejetée, sauf si l'objet devait être remis au requérant – ou à son représentant – aux termes de l'article 59 du *Règlement*. Par exemple, une réclamation peut être acceptée dans les cas suivants :



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 8 of/de 18

- a. where the item was to be returned to the offender in accordance with subsection 59 (3) of the *Regulations* and it remained under the Service's care;
- b. where the offender had arranged for disposal or safekeeping of the item outside the penitentiary in accordance with subsection 59 (4) of the *Regulations* while the item is still under the Service's care; or
- c. where, in accordance with subsection 59 (7), the forfeiture of the item has been cancelled.
29. When an offender's property concealing contraband or an unauthorized item was inadvertently damaged while the contraband or unauthorized item was being retrieved, the Service shall not be held liable for any damage caused to the property if the damage was necessary to remove the contraband or unauthorized item. However, compensation should be offered if property is damaged and no contraband or unauthorized item is found.

- a. lorsqu'il avait été convenu que l'objet serait restitué au délinquant en vertu du paragraphe 59 (3) du *Règlement* et que l'objet est demeuré sous la garde du Service;
- b. lorsque le délinquant a pris des mesures pour la disposition ou la garde à l'extérieur du pénitencier de l'objet conformément au paragraphe 59 (4) du *Règlement* alors que l'objet est encore sous la garde du Service;
- c. lorsque, suivant le paragraphe 59 (7), la confiscation de l'objet a été annulée.

29. Lorsque des effets personnels d'un délinquant, dans lesquels un objet interdit ou non autorisé avait été dissimulé, ont été endommagés par inadvertance au moment où l'objet interdit ou non autorisé a été extrait, le Service ne doit pas être tenu responsable des dommages causés aux effets personnels s'il fallait endommager ces effets pour extraire l'objet interdit ou non autorisé. Cependant, une indemnité devrait être offerte si des effets ont été endommagés, mais qu'il n'y avait aucun objet interdit ou non autorisé.

### Hobby Crafts – Ownership

30. Where a hobby craft item is produced during an offender's leisure hours and with materials purchased by this person or with materials designated as scrap, the ownership of the hobby craft item rests with the offender. An offender's claim for this item may, therefore, be accepted if it was lost or damaged as the result of the Service's negligence.
31. Claims pertaining to hobby crafts shall be denied if the crafts were produced during an education program or from materials paid and furnished by the Service. The ownership of the hobby craft item would, in the latter instance, rest with the Service.

### Objets d'artisanat – Propriété

30. Un objet d'artisanat appartient à un délinquant lorsque celui-ci le fabrique pendant ses heures de loisir avec des matériaux de récupération ou qu'il a achetés lui-même. La réclamation du délinquant concernant un tel objet peut être acceptée si l'article est perdu ou endommagé du fait de la négligence du Service.
31. Une réclamation concernant un objet d'artisanat doit être rejetée lorsque l'article en question a été fabriqué dans le cadre d'un programme éducatif ou avec des matériaux fournis et payés par le Service. Dans ce dernier cas, l'article appartient au Service.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	9 of/de 18

### Claims from Offenders of Community Residential Facilities

32. When a claim has been submitted by an offender who resides in a community residential facility (CRF) or following the suspension of his or her release, the Service shall consider allowing the claim when the loss or damage is attributable to the Service's negligence or that of a commercial carrier whose services were retained by the CSC. For instance, the offender's personal property, for which there is proof of possession (e.g. CSC and CRF property records, purchase receipts or statements from CRF staff), was:

- a. lost or damaged, as the result of the Service's negligence, prior to its shipment to the CRF;
- b. lost or damaged during shipment to the CRF as the result of the Service's negligence or that of a commercial carrier whose services were retained by the CSC;
- c. lost or damaged, as the result of the Service's negligence, following the property's receipt from a CRF;
- d. discovered to be missing or damaged after the Service acknowledged receiving, from a commercial carrier, all of an offender's personal property in good condition (e.g. by signing the commercial carrier's bill of lading without noting, on the document, any discrepancies between the property sent and the property received, or the damages caused to the personal effects or the containers used for their transport);
- e. discovered to be damaged after the Service took receipt of the property from the CRF unless the CRF's inventory indicated that the effects were already damaged when they were packed; or
- f. discovered to be missing after the Service delivered the effects, from the CRF to a CSC site, if:

### Réclamation de délinquants résidents des établissements résidentiels communautaires

32. Dans le cas d'une réclamation présentée par un délinquant qui est logé dans un établissement résidentiel communautaire (ERC) ou par suite de la suspension de sa mise en liberté, le Service doit envisager d'accepter la réclamation lorsque la perte ou les dommages sont attribuables à sa négligence ou à celle d'un transporteur commercial dont le SCC avait retenu les services. Par exemple, les effets personnels du délinquant, pour lesquels il possède une preuve qu'il en est le propriétaire (entre autres un relevé des effets personnels du SCC ou de l'ERC, des reçus d'achat ou des déclarations du personnel de l'ERC), ont été :

- a. perdus ou endommagés avant qu'ils soient expédiés à l'ERC, par suite de négligence de la part du SCC;
- b. perdus ou endommagés pendant le transport vers l'ERC par suite de négligence de la part du SCC ou du transporteur commercial dont le SCC avait retenu les services;
- c. perdus ou endommagés après leur livraison au SCC par l'ERC par suite de négligence de la part du SCC;
- d. constatés perdus ou endommagés après que le SCC ait donné acte que le transporteur commercial les avait livrés et qu'aucun article ne manquait ni n'était endommagé (p. ex., en signant la lettre de transport et en ne signalant aucun écart entre les effets envoyés et les effets reçus ni aucun dommage subi par ces effets ou par les conteneurs utilisés pour leur transport);
- e. constatés endommagés après leur livraison au SCC par un ERC, sauf si l'inventaire de l'ERC indique que les effets personnels en question étaient endommagés lorsqu'ils ont été emballés;
- f. constatés perdus après que le SCC les ait transférés d'un ERC à une de ses unités opérationnelles, dans les cas suivants :



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

Number - Numéro:  234-1	Date 2003-04-15  Page: 10 of/de 18
-------------------------------	--

- i. at the time of the property's receipt at the CSC site, the Service did not verify whether the CRF's inventory of the property being sent corresponded to the property that CSC picked up for delivery, and
- ii. the Service is unable to prove that the number of parcels it took receipt from the CRF were actually delivered.

- i. le Service n'a pas vérifié, au moment de leur arrivée à son unité opérationnelle, si les effets personnels inscrits sur l'inventaire de l'ERC correspondaient aux effets livrés,
- ii. le Service ne peut prouver que les effets reçus de l'ERC ont bel et bien été livrés.

**Decisions on Claims**

- 33. The incumbents of the positions authorized to render decisions on claims, as well as any authority limitations for these incumbents, are indicated in CSC's Financial Signing Authorities document.
- 34. The Service must render a decision in respect of a claim unless the claimant withdraws the claim in writing. However, a claim may not be withdrawn if a payment was made to the claimant for resolving the claim or for repairing a claimed item.
- 35. Where an offender's address is not known at the time that a decision is rendered, the Service's response to a claim shall, whenever possible, be sent c/o his or her parole supervisor. In the event of the claimant's death, the decision should be sent to his or her next-of-kin, legal representative or the person who the offender indicated to the Service, in writing, was to be notified.
- 36. Where an offender has been deported to, or transferred to a prison in the United States, his or her address may be obtained from the U.S. Bureau of Prisons Offender Locator Number (202) 307-3126.
- 37. A claim shall be considered processed as of the date the Service sends a response on the claim to the claimant. When a response cannot be sent to the claimant, the claim's processed date shall be the date that the decision on the claim was rendered.

**Décisions relatives aux réclamations**

- 33. Les titulaires de postes autorisés à rendre des décisions au sujet des réclamations ainsi que les limites de leurs pouvoirs figurent dans le document du SCC sur le Pouvoir financier de signer.
- 34. Le Service doit rendre une décision à l'égard de toute réclamation, sauf si le requérant la retire par écrit. Toutefois, une réclamation ne peut pas être retirée si une somme a été versée au requérant pour son règlement ou pour la réparation d'un objet faisant l'objet de la réclamation.
- 35. Lorsque l'adresse du délinquant n'est pas connue au moment où la décision est rendue, la réponse du Service à une réclamation doit, dans la mesure du possible, être transmise à son surveillant de libération conditionnelle. En cas de décès du requérant, la décision doit être transmise à son plus proche parent, à son représentant légal ou à la personne que le délinquant a déjà désignée par écrit au Service à cette fin.
- 36. Lorsqu'un délinquant a été expulsé vers les États-Unis ou transféré dans une prison des États-Unis, l'adresse de ce dernier peut être obtenue au moyen du numéro de repérage des délinquants du Bureau of Prisons des États-Unis, soit le (202) 307-3126.
- 37. Une réclamation doit être considérée comme traitée à la date à laquelle le Service envoie une réponse au requérant. Lorsqu'une réponse ne peut pas être transmise au requérant, la date de traitement de la réclamation doit être la date à laquelle la décision concernant la réclamation a été rendue.



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

Number - Numéro:  234-1	Date 2003-04-15  Page: 11 of/de 18
-------------------------------	--

**Release Document**

- 38. When a claim settlement has been authorized, a payment shall not be made unless the claimant signs a release of any right of action that he or she may have against the Crown as the result of the incident that gave rise to the claim. However, a release is not normally required for ex gratia payments or when it would not be administratively expedient to obtain the document. The Service's Release document (form CSC 536) shall be used except as directed by CSC's Departmental Legal Services Unit.
- 39. The Release document shall clearly identify the incident for which the claimant is giving up his or her right of action to all further claims against the Crown, including grievances.
- 40. When a settlement has been authorized in respect of all the claimed property and for the full claimed amount, the claimant shall:
  - a. be given a completed Release document (where applicable) together with the decision on his or her claim; and
  - b. be informed, in writing, that the payment of the claim will be made upon the receipt of the signed Release document, except when the Release is not required.
- 41. The signed Release document should be returned to the employee that sent the decision on the claim to the claimant.
- 42. When a settlement has been authorized in respect of only a portion of the claimed property or when the claimed amount has been reduced and the claimant wishes to accept the partial settlement, the Service may dispose of the claim by preparing a Release document that shall:

**Document de renonciation (Quittance)**

- 38. Lorsque le règlement d'une réclamation a été autorisé, le paiement ne doit pas être versé à moins que le requérant ne signe un avis de renonciation à tout droit d'action qu'il peut exercer contre l'État par suite de l'incident qui a donné lieu à la réclamation. Toutefois, une renonciation n'est généralement pas nécessaire dans le cas des paiements à titre gracieux ou lorsqu'il n'est pas indiqué sur le plan administratif d'obtenir le document. Le document de renonciation du Service (formulaire SCC 536 intitulé « Quittance ») doit être utilisé, sauf si les Services juridiques ministériels au SCC prescrivent une autre façon de procéder.
- 39. Le document de renonciation doit indiquer clairement l'incident pour lequel le requérant renonce à son droit d'action concernant toute réclamation future contre l'État, y compris les griefs.
- 40. Lorsqu'un règlement a été autorisé à l'égard de tous les effets personnels faisant l'objet d'une réclamation et du montant total demandé, le requérant doit :
  - a. recevoir un document de renonciation (selon le cas) ainsi que la décision relative à sa réclamation;
  - b. être informé, par écrit, que le paiement de la réclamation sera effectué au moment de la réception du document de renonciation dûment signé, sauf lorsque le document de renonciation n'est pas requis.
- 41. Le document de renonciation signé devrait être retourné à l'employé qui a envoyé au requérant la décision concernant la réclamation.
- 42. Lorsqu'un règlement a été autorisé à l'égard d'une partie seulement des effets personnels faisant l'objet d'une réclamation ou que le montant demandé a été réduit et que le requérant accepte le règlement partiel, le Service peut régler la réclamation en préparant un document de renonciation qui doit :



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	12 of/de 18

- a. clearly identify the property for which the claimant has accepted to give up his or her right of further action against the Crown; and
- b. indicate the claimant's right to pursue an action, including grievances, in relation to the property for which compensation was denied.

### Grievances

43. When a claim is denied or reduced, both employees and offenders may grieve the decision through the appropriate grievance processes.

### Reporting Unsettled Claims

44. The appropriate Claims Settlement Management System forms, specifically, the Quarterly Report, Inmate Claims Not Settled Within 90 Days and the Quarterly Report, Employee Claims Not Settled Within 90 Days shall be used to report the claim and the reasons for the delay in its processing. (Note: The latter form is to be developed.)
45. The responsibility for reporting the "Reasons for Delay" in processing the claim rests with the CSC site responsible for the claim at the end of the quarter.
46. A claim reported on the previous quarterly report shall be included in the subsequent report if the claimant has not been sent a written decision on his or her claim by the end of the new quarterly report's review period.
47. The Assistant Commissioner, Corporate Services shall forward the reports to the designated senior manager together with comments concerning each region's report. A copy of all these documents shall also be sent to the Regional Deputy Commissioners and, with respect to the report for inmate claims, to the Office of the Correctional Investigator.

- a. indiquer clairement les effets personnels pour lesquels le requérant a accepté de renoncer à son droit d'action contre l'État;
- b. indiquer le droit du requérant d'engager des poursuites, y compris des griefs, concernant les effets personnels pour lesquels une indemnisation a été refusée.

### Griefs

43. Lorsqu'une réclamation est rejetée ou réduite, l'employé ou le délinquant visé peut contester la décision au moyen du processus de règlement des griefs approprié.

### Rapports sur les réclamations non réglées

44. La réclamation et les raisons du retard dans le traitement de celle-ci doivent être déclarées au moyen des formulaires appropriés du Système de gestion des règlements de réclamations, soit le Rapport trimestriel, Réclamations des détenus non réglées dans les 90 jours et le Rapport trimestriel, Réclamations des employés non réglées dans les 90 jours. (Nota: Ce dernier formulaire n'est pas encore élaboré.)
45. La responsabilité de signaler les « raisons du retard » dans le traitement d'une réclamation incombe à l'unité opérationnelle du SCC chargée de la réclamation à la fin du trimestre.
46. Une réclamation figurant dans le rapport trimestriel antérieur doit figurer dans le rapport suivant si la décision rendue n'a pas été envoyée au requérant, et ce, par écrit, avant la fin de la période visée par le rapport trimestriel.
47. Le commissaire adjoint des Services corporatifs transmettra les rapports au cadre supérieur compétent avec les observations concernant les rapports de chaque région. Une copie de tous ces documents doit également être transmise aux sous-commissaires régionaux et, en ce qui a trait au rapport des réclamations des détenus, au Bureau de l'enquêteur correctionnel.



Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	13 of/de 18

**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

**PART II**

**PARTIE II**

**CLAIMS FILED BY THIRD PARTIES FOR LOST OR DAMAGED PERSONAL PROPERTY (Other Than Those Referred to in Part I)**

**RÉCLAMATIONS (autres que celles mentionnées à la partie I) PRÉSENTÉES PAR UNE TIERCE PARTIE CONCERNANT DES EFFETS PERSONNELS PERDUS OU ENDOMMAGÉS**

48. Claims filed by third parties shall be processed in accordance with the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments or the *Crown Liability and Proceedings Act*. However, this Part does not apply to claims that are covered by other authorities, such as contracts and the Treasury Board Travel Policy and Volunteers Policy.

48. Les réclamations présentées par une tierce partie doivent être traitées conformément à la Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux ou à la *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif*. Cependant, la présente partie ne s'applique pas aux réclamations autrement couvertes (p. ex., les contrats et la Politique sur les voyages ou la Politique sur les bénévoles du Conseil du Trésor).

**PART III**

**PARTIE III**

**CLAIMS BY THE CROWN FOR LOST OR DAMAGED PROPERTY**

**RÉCLAMATIONS PRÉSENTÉES PAR L'ÉTAT POUR DES BIENS PERDUS OU ENDOMMAGÉS**

**General**

**Généralités**

49. Claims filed by the Service for lost or damaged property shall be processed in accordance with the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments. However, this Part does not apply to claims that are covered by other authorities, such as contracts and claims for losses and recovery of money.

49. Les réclamations présentées par le Service pour des biens perdus ou endommagés doivent être traitées conformément à la Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux. Cependant, la présente partie ne s'applique ni aux réclamations autrement couvertes, telles que les contrats, ni aux réclamations concernant la perte et le recouvrement d'argent.

50. Every reasonable effort shall be made to resolve claims by the Crown, taking into account administrative expediency and cost-effectiveness. For example, claims by the Crown could be submitted against a commercial carrier to recover the amount paid to an offender for effects lost or damaged during a transfer.

50. Il faut déployer tous les efforts raisonnables pour régler les réclamations formulées par l'État, tout en tenant compte de la rentabilité et de l'efficacité du processus sur le plan administratif. Par exemple, une réclamation pourrait être présentée par l'État contre un transporteur commercial pour récupérer le montant versé à un délinquant par suite de la perte d'effets personnels ou de dommages causés à ceux-ci pendant un transfèrement.

51. The procedures indicated in the Treasury Board Policy on Receivables Management shall be adhered to in relation to the collection of debts owed to the Crown.

51. La procédure décrite dans la Politique du Conseil du Trésor sur la gestion des comptes débiteurs doit être suivie en ce qui concerne le recouvrement des créances de l'État.



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 14 of/de 18

- 52. The procedures indicated in the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments shall be followed when:
  - a. the Service has a claim against a servant for which the servant is not indemnified under the Treasury Board Policy on the Indemnification of and Legal Assistance for Crown Servants; and
  - b. a decision-maker intends to authorize retaining the amount of the claim by deduction from, or set-off against, any money that may be due or payable by the Crown to the servant.
- 53. Claims by the Crown shall only be written off on the basis of the *Debt Write-off Regulations, 1994* and in accordance with the Treasury Board Policy on Deletion of Debts Due to the Crown.
- 54. The CSC officials that are authorized to write off claims by the Crown are identified in CSC's Financial Signing Authorities document.
- 55. The incumbents of the positions, who are authorized to submit claims by the Crown, may sign a release as a condition of payment being made to resolve a claim by the Crown.

**Damages Resulting From the Negligence of Employees, Volunteers, Contractors or Inmates**

Employees

- 56. Where, due to a CSC employee's negligence,
  - a. damages are caused to CSC property,
  - b. a claim has been submitted against CSC as the result of the loss or damage of a third party's property (e.g. that of an inmate or another employee),or

- 52. La procédure décrite dans la Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux doit être suivie lorsque :
  - a. le Service a formulé une réclamation contre un fonctionnaire pour laquelle celui-ci n'est pas indemnisé aux termes de la Politique du Conseil du Trésor sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers;
  - b. un décideur entend autoriser la retenue du montant de la réclamation en le déduisant ou en l'affectant en compensation de tout montant qui peut être dû ou payable par l'État au fonctionnaire.
- 53. Les réclamations de l'État ne doivent être radiées qu'aux termes du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* et conformément à la Politique du Conseil du Trésor sur la suppression des dettes dues à la Couronne.
- 54. Les fonctionnaires du SCC qui sont autorisés à radier les réclamations de l'État sont désignés dans le document du SCC sur le Pouvoir financier de signer.
- 55. Les titulaires de postes qui sont autorisés à présenter les réclamations de l'État peuvent signer un avis de renonciation en tant que condition du paiement effectué pour régler une réclamation de l'État.

**Dommages résultant de la négligence d'un employé, d'un bénévole, d'un entrepreneur ou d'un détenu**

Employé

- 56. Lorsque, en raison de la négligence d'un employé du SCC,
  - a. des dommages sont causés à des biens du SCC,
  - b. une réclamation a été présentée au SCC par suite de la perte d'effets personnels d'un tiers ou des dommages causés à ceux-ci (p. ex., ceux d'un détenu ou d'un autre employé),



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 15 of/de 18

c. disbursements are required to be made by CSC to a third party,

a determination shall be made as to whether the negligent employee may be protected from a claim by the Service, on the basis of the Treasury Board Policy on the Indemnification of and Legal Assistance for Crown Servants, for the reimbursement of the damages caused to its property or the amount of its settlement with the third party.

57. The Policy on the Indemnification of and Legal Assistance for Crown Servants applies only to servants of the Crown. Volunteers, inmate workers and persons engaged under contract are not covered by this policy.

Volunteers

58. The government's policy for protecting volunteers against financial or other risks is discussed in the Treasury Board Volunteers Policy.

Contractors

59. Where a person engaged under contract is liable for damages to CSC property (e.g. as the result of an accident with a CSC vehicle), a claim by the Crown could be submitted against the contractor for the recovery of CSC's loss in respect of the incident.

Inmates

60. The Service may accept responsibility for the damages that inmates cause while participating in an institutional work program since they are under the Service's care, control and supervision. (The Service would not likely assume responsibility if, for example, an inmate on a work release program causes damages as a result of following instructions from the employer.) Depending on the circumstances, the Service may, but is not required to, submit a claim against inmates who, while participating in an institutional work program, cause damages to CSC or third party property.

c. le SCC doit effectuer des paiements à un tiers,

il faut déterminer si l'employé qui a fait preuve de négligence peut être protégé contre une réclamation formulée par le Service d'après la Politique du Conseil du Trésor sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers, en ce qui concerne le remboursement des dommages causés à ses biens ou le montant du règlement de la réclamation du tiers.

57. La Politique sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers ne s'applique qu'aux fonctionnaires. Les bénévoles, les travailleurs détenus et les personnes engagées à contrat ne sont pas visés par cette politique.

Bénévole

58. La politique du gouvernement concernant la protection des bénévoles contre les risques financiers ou autres figure dans la Politique sur les bénévoles du Conseil du Trésor.

Entrepreneur

59. Lorsqu'une personne engagée à contrat est responsable de dommages causés à des biens du SCC (p. ex., par suite d'un accident avec un véhicule du SCC), une réclamation pourrait être présentée par l'État contre l'entrepreneur pour récupérer la perte subie par le SCC au moment de l'incident.

Détenu

60. Le Service peut accepter la responsabilité des dommages que les détenus causent pendant qu'ils participent à un programme de travail en établissement, car ils relèvent de la garde, du contrôle et de la surveillance de celui-ci. (Le Service n'assumerait probablement aucune responsabilité si, par exemple, un détenu prenant part à un programme de placement à l'extérieur causait des dommages après avoir suivi les directives de l'employeur.) Selon les circonstances, le Service peut présenter, mais n'est pas tenu de le faire, une réclamation contre un détenu qui, pendant qu'il participe à un programme de travail en établissement, cause des dommages aux biens du SCC ou d'un tiers.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	16 of/de 18

61. Where inmates wilfully or maliciously destroy Crown property, the Service may seek compensation by either submitting a claim against them, or charge them with a disciplinary offence and attempt to obtain an order of restitution as the sanction.

### Enquiries

62. In reviewing or settling any case, advice may be obtained from the regional and national officials responsible for claims.

### Legal Opinions

63. A legal opinion should be obtained from National Headquarters' Departmental Legal Services Unit:

- a. when it is suspected that a servant of the Crown does not meet the criteria indicated in the Policy on the Indemnification of and Legal Assistance for Crown Servants for a claim exemption; or
- b. to assist in determining – where a volunteer, or an inmate participant in a work program, causes damages to CSC or third party property – if a person should be held liable for reimbursing CSC the damages caused to its property and/or the amount of CSC's settlement with the third party; and
- c. where substantial sums are involved or where there is uncertainty as to the relevant facts or applicable legal principles.

61. Lorsqu'un détenu détruit volontairement ou avec malveillance des biens de l'État, le Service peut demander une indemnisation en formulant une réclamation contre ce dernier ou l'inculper d'une infraction disciplinaire et essayer d'obtenir une ordonnance de dédommagement en guise de sanction.

### Demandes de renseignements

62. Aux fins de l'évaluation ou du règlement d'une réclamation, on peut obtenir l'avis des agents régionaux et nationaux responsables des réclamations.

### Avis juridiques

63. Le Service devrait solliciter l'avis d'un juriste des Services juridiques ministériels à l'administration centrale :

- a. lorsqu'il soupçonne un fonctionnaire de l'État de ne pas satisfaire aux critères figurant dans la Politique sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers en ce qui concerne les exemptions en matière de réclamation;
- b. pour déterminer – lorsqu'un bénévole ou un détenu participant à un programme de travail cause des dommages aux biens du SCC ou d'un tiers – si une personne doit être tenue de rembourser au SCC les coûts des dommages causés à ses biens et (ou) le montant du règlement accordé par le SCC à un tiers;
- c. lorsque des montants élevés sont en jeu, ou encore lorsque les faits pertinents ou les principes juridiques applicables ne sont pas connus avec certitude.



Number - Numéro:	Date
234-1	2003-04-15
	Page: 17 of/de 18

## PART IV

## PARTIE IV

### OFFENDER ACCIDENT COMPENSATION CLAIMS

### DEMANDES D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉES PAR DES DÉLINQUANTS EN CAS D'ACCIDENT

#### Requests for Information

#### Demandes de renseignements

64. All requests for information concerning a claim for compensation or the Offender Accident Compensation Program shall be referred to Human Resources Development Canada (HRDC) or to the National Claims Coordinator.

64. Toutes les demandes de renseignements concernant une demande d'indemnité ou le Programme d'indemnisation des délinquants en cas d'accident doivent être adressées à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ou au coordonnateur national des réclamations.

#### Timeframes

#### Délais

65. The provisions of the *Corrections and Conditional Release Regulations* relating to compensation for death or disability, and the Guide to Accident Compensation for Federal Offenders state the timeframes and the requirements for reporting the circumstances of an accident and submitting claims for compensation.

65. Les dispositions du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* se rapportant aux indemnités de décès et d'invalidité, ainsi que le Guide d'indemnisation des délinquants sous responsabilité fédérale, établissent les délais et les exigences concernant les rapports d'accident et la présentation des demandes d'indemnisation.

#### Legal Opinions

#### Avis juridiques

66. Legal opinions concerning a claim for compensation, or on any aspect of the provisions of the *Corrections and Conditional Release Regulations* relating to compensation for death or disability, shall be requested from CSC's Departmental Legal Services Unit.

66. Les requêtes visant à obtenir un avis juridique au sujet d'une demande d'indemnité ou de tout aspect des dispositions du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* lié aux indemnités de décès ou d'invalidité doivent être adressées aux Services juridiques ministériels au SCC.

#### Decisions on Claims

#### Décisions relatives aux réclamations

67. The Solicitor General of Canada, or an authorized person, shall render decisions in respect of the Offender Accident Compensation Program. The authorized persons are indicated in CSC's Financial Signing Authorities document.

67. Il revient au Solliciteur général du Canada, ou à une personne autorisée par celui-ci, de prendre les décisions concernant le Programme d'indemnisation des délinquants en cas d'accident. La liste des personnes autorisées est dressée dans le document du SCC sur le Pouvoir financier de signer.

68. On a case by case basis, either the National Claims Coordinator or HRDC shall inform the claimant, in writing, of the decisions rendered on a claim for compensation.

68. En procédant cas par cas, le coordonnateur national des réclamations ou DRHC doit informer le requérant, par écrit, de la décision qui a été prise au sujet de sa demande d'indemnité.



Number - Numéro:	Date	2003-04-15
234-1	Page:	18 of/de 18

**PART V**

**CLAIMS SETTLEMENT MANAGEMENT SYSTEM (CSMS)**

69. At the earliest opportunity after the receipt of a claim against the Crown or when a claim by the Crown is submitted, the site's claims administrator shall:
- a. record the particulars of the claim in CSMS; or
  - b. forward a copy of the claim to the Regional Claims Coordinator, for recording in CSMS, when he or she does not have access to CSMS.
70. Only the National Claims Coordinator may record accident compensation claims in CSMS.
71. The claim's transfer to another site, for investigation, shall also be recorded in CSMS.
72. The CSMS can generate various reports concerning offender and employee claims. In particular, reports may be generated for monitoring compliance with the timeframe for processing claims, and identifying the claims that exceeded the timeframe.

Assistant Commissioner, Corporate Services

**PARTIE V**

**SYSTÈME DE GESTION DES RÉGLEMENTS DE RÉCLAMATIONS (SGRR)**

69. Dès que possible après la réception d'une réclamation contre l'État ou lorsqu'une réclamation est présentée par l'État, l'administrateur des réclamations de l'unité opérationnelle doit :
- a. introduire les données pertinentes dans le SGRR; ou
  - b. faire parvenir à cette fin une copie de la réclamation au coordonnateur régional des réclamations lorsqu'il n'a pas accès au SGRR.
70. Seul le coordonnateur national des réclamations peut enregistrer dans le SGRR les demandes d'indemnité en cas d'accident.
71. Le renvoi de la réclamation à une autre unité opérationnelle, pour enquête, doit également être enregistré dans le SGRR.
72. On peut générer au moyen du SGRR divers rapports concernant les réclamations de délinquants et d'employés, notamment pour s'assurer que les délais de traitement des réclamations sont respectés et relever les réclamations qui ne sont pas réglées dans les délais prescrits.

Commissaire adjointe des Services corporatifs

*Original signed by / Original signé par :*

Louise Saint-Laurent



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e A
234-1	Page: 1 of/de 2

## INFORMATION ON FILING CLAIMS

### Claims Against the Crown Other Than Offender Accident Compensation Claims

1. For information concerning the submission of a claim, claimants shall contact the following:
  - a. At institutions, and district and parole offices: the Administrative Services Unit.
  - b. At Regional Headquarters:
    - Atlantic – the Regional Chief, Administration, Access and Privacy;
    - Quebec – the Regional Administrator, Finance;
    - Ontario – the Regional Chief, Privacy, Inquiries and Grievances;
    - Prairies – the Inmate Affairs Analyst;
    - Pacific – the Regional Administrator, Performance Assurance.
  - c. At National Headquarters: the National Claims Coordinator.
2. The claimant may review the Service's policy documents on claims and the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments. These documents are available from the unit or the officials mentioned in paragraph 1.

## RENSEIGNEMENTS SUR LA PRÉSENTATION DES RÉCLAMATIONS

### Réclamations contre l'État autres que des demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident

1. Pour obtenir des renseignements sur la présentation d'une réclamation, les requérants doivent communiquer avec les services indiqués ci-après.
  - a. Dans les établissements et les bureaux de district et de libération conditionnelle : l'Unité des services administratifs.
  - b. Dans les administrations régionales :
    - Atlantique – le chef régional de l'Administration, de l'accès et de la protection des renseignements personnels;
    - Québec – l'administrateur régional des Finances;
    - Ontario – le chef régional de la Protection des renseignements personnels, des demandes de renseignements et des griefs;
    - Prairies – l'analyste des affaires des détenus;
    - Pacifique – l'administrateur régional de l'Évaluation du rendement.
  - c. À l'administration centrale : le coordonnateur national des réclamations.
2. Le requérant peut examiner les documents de politiques du Service concernant les réclamations ainsi que la Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux. Il suffit de communiquer avec les services ou les représentants indiqués au paragraphe 1.

Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e A
234-1	Page: 2 of/de 2

3. Claims shall be prepared, in writing, and submitted without delay as follows:

a. Claims from employees:

- at institutions, other than community correctional centres – to the Institutional Head;
- at community correctional centres – to the District Director;
- at parole offices – to the District Director;
- at a Regional Headquarters – to the Deputy Commissioner of the region; and
- at National Headquarters – to the Director, Operations.

b. Claims from offenders:

- at institutions, other than community correctional centres – to the Institutional Head;
- at community correctional centres – to the District Director; and
- at community residential facilities (when it is believed that the Service is liable for the loss of or damage to their property) – to the head of the institution from which they were released.

**Offender Accident Compensation Claims**

1 4. For information concerning the submission of a claim, claimants shall contact Human Resources Development Canada at (819) 953-8001.

5. The completed Inmate's Application for Compensation (form LAB 1076) shall be submitted to the following address:

Federal Workers' Compensation Service  
Human Resources Development Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0J2

3. Les réclamations doivent être préparées par écrit et présentées sans délai de la façon indiquée ci-après.

a. Réclamations d'employés :

- dans les établissements autres que les centres correctionnels communautaires – au directeur de l'établissement;
- dans les centres correctionnels communautaires – au directeur de district;
- dans les bureaux de libération conditionnelle – au directeur de district;
- dans les administrations régionales – au sous-commissaire régional;
- à l'administration centrale – au directeur des Opérations.

b. Réclamations de délinquants :

- dans les établissements, autres que les centres correctionnels communautaires – au directeur de l'établissement;
- dans les centres correctionnels communautaires – au directeur de district;
- dans les établissements résidentiels communautaires (lorsqu'on croit que le Service est responsable de la perte des effets personnels des délinquants ou des dommages causés à ceux-ci) – au directeur de l'établissement où le délinquant a été mis en liberté.

**Demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident**

1 4. Pour obtenir des renseignements au sujet de la présentation d'une réclamation, les requérants doivent communiquer avec Développement des ressources humaines Canada au (819) 953-8001.

5. Une fois remplie, la Demande d'indemnisation du détenu (formulaire LAB 1076) doit être envoyée à l'adresse suivante :

Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail  
Développement des ressources humaines Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0J2



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e B
234-1	Page: 1 of/de 10

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

### CLAIMS INVESTIGATIONS

#### GENERAL



1. The investigation report shall, as appropriate, address the items indicated under the following headings:
  - a. "Investigations" at subsection 7.1 of the Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments; and
  - b. "Investigations and assessment" at subsection 4.2 of the Treasury Board Guidelines on Risk Management (Appendix B of the Risk Management Policy).
2. The level of the investigation shall be commensurate with the amount claimed or the amount that may be offered for the claim's settlement.
3. No person who has been involved in the matter, which gave rise to the claim, shall be responsible for the conduct of the investigation.
4. In collecting information and arriving at a recommendation, the person responsible for the conduct of the investigation must ensure that the information upon which he or she acts is reliable and persuasive (refer to paragraph 8 for examples).

#### INFORMAL INVESTIGATION



5. An informal investigation (i.e. a preliminary fact finding investigation) should be considered before preparing a comprehensive investigation report on a claim's circumstances (i.e. by convening an administrative inquiry). The informal investigation should reveal the basic circumstances of the claim, for example confirm:
  - a. that the claimed effects are or were in the claimant's possession;
  - b. that a loss or damage has occurred; and
  - c. if the Service can be held responsible for the loss or damage.

#### ADMINISTRATIVE INQUIRY



6. The administrative inquiry shall be convened when:
  - a. the informal investigation does not provide sufficient information to substantiate a decision on the claim; or
  - b. it is administratively expedient and cost effective.

The attached Checklist for the Conduct of Investigations provides guidance concerning the information that should be collected in relation to a claim filed by an inmate.

7. The results of the administrative inquiry shall be reported in writing and should include the following information:
  - a. A short statement concerning the circumstances that gave rise to the claim. (The statement briefly informs the report's eventual reader of the claim situation before getting into its details.)
  - b. An all-inclusive chronological outline of the events that immediately preceded and followed the incident that gave rise to the claim. For instance:
    - i. the whereabouts and the activity the claimant was engaged in at the time of the incident; and
    - ii. the actions taken, or omissions made, by staff members for ensuring that the claimant's effects were safeguarded at all times.
  - c. From the moment of the incident which led to the submission of the claim, a thorough chronological account of:
    - i. the whereabouts of the claimant's personal effects;
    - ii. the occasions when staff or the claimant had access to the claimant's personal effects; and
    - iii. the movement of the claimant's personal effects (i.e. the paper trail of the claimed effects).
  - d. Comments as to whether the Service is responsible for the loss of or damages to the claimed effects and the reasons therefor.
  - e. The efforts which were made to obtain information that is known to be lacking.



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e B
234-1	Page: 2 of/de 10

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

### ADMISSIBLE EVIDENCE ↗

8. The facts presented in the investigation report must be pertinent to the incident and be supported by documentary evidence rather than by hearsay evidence. For instance, it could be substantiated by:
- a. log book entries;
  - b. the inventory of the effects found in the claimant's cell, i.e. the Inmate Personal Property (Cell Property Removal) (form CSC 872);
  - c. the claimant's Inmate Personal Property Record (Cell and Stored Effects) (form CSC 514);
  - d. purchase vouchers;
  - e. CSC reports; and
  - f. written statements from employees.

### CHECKLIST FOR THE CONDUCT OF INVESTIGATIONS

The checklist's purpose is to assist in the conduct of an investigation into the circumstances giving rise to a claim against the Crown by an inmate in respect of the loss of or damages to personal effects. It will not always be pertinent to a particular case nor can it address all possible claim scenarios. However, it should provide direction concerning the information that is required to arrive at a decision on a claim.

#### I. PROOF OF OWNERSHIP ↗

Obtain copies of the claimant's property records to establish proof of ownership. For example:

- Form CSC 514, Inmate Personal Property Record (Cell and Stored Effects)
- Form CSC 514-4, Inmate Personal Property (Conditions and Liabilities)
- Form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal)
- Form CSC 513, Inmate Personal Property Record (Valuables and Important Documents)
- Form CSC 502, Inmate Personal Property Record (Money and Securities)
- Hobby Craft Permit

#### II. INFORMATION COLLECTION ↗

##### 1. From Claimant

- a. On what date and time did the alleged incident occur?  
\_\_\_\_\_
- b. If no specific date and time can be determined, when and where did the claimant last saw the items?  
\_\_\_\_\_
- c. When and to whom did the claimant report the incident?  
\_\_\_\_\_
- d. What were the events, according to the claimant, that gave rise to the claim?  
\_\_\_\_\_
- e. Does the claimant know who was involved in the incident, their names and the extent of their involvement? (e.g. Correctional Officers, inmates)  
 Yes  No    If yes,  Obtain written statements.
- f. How does the claimant believe the alleged loss or damage occurred?  
\_\_\_\_\_
- g. How does the claimant support his allegations?  
\_\_\_\_\_
- h. Are there any witnesses?  Yes  No    If yes,  Obtain written statements.  
\_\_\_\_\_
- i. If a commercial carrier (that was retained by the Service in relation to a transfer) is responsible for the loss or damages, has the claimant submitted a claim against the carrier? (Note: The offender is not required to submit this claim.)  
 Yes  No    If yes,  What was the result of the claim?



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

**2. From Staff**



- a. Was a search made for the items before an investigation was initiated?  
 Yes    If yes, ➡ Specify what attempts and the measures that were taken to locate the missing items.  
 No    If no, ➡ Why?
- b. When was the claimant admitted to the institution where the alleged incident occurred, i.e. the date and time?
- c. Was the claimant in double occupancy?     Yes     No  
 If yes, ➡ Was a container for the secure storage of personal effects provided to the claimant prior to the incident that gave rise to his or her claim?     Yes     No  
 If yes, ➡ Was a lock provided for the container?     Yes     No
- d. Was the other inmate in the cell from the time the claimant left the cell to the time the claimant's cell effects were listed on form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal), and packed?     Yes     No  
 If yes, ➡ Was the other inmate searched?     Yes     No    Was the cell searched?     Yes     No  
 If yes, ➡ State the date and time, and the results of the search.    If no, ➡ Why?
- e. If the claim is for jewellery items, can it be proven that the jewellery disappeared before the inmate left his or her cell?  
 Yes     No    If yes, ➡ Explain.
- f. Where was the claimant at the time of the incident that gave rise to his or her claim?  
 For example:     The inmate was at work.     On a temporary absence.  
                           In the general inmate population.     Being moved to dissociation.  
                           Being transferred.     Being hospitalized.  
                           Attending a court appearance.     Unlawfully at large.  
                           On an unescorted temporary absence.

**IF THE INMATE WAS NOT PART OF THE GENERAL INMATE POPULATION**

➡ Provide the following information, as applicable:

- g. Describe, in detail, the inmate's movements subsequent to the incident that gave rise to his or her claim.
- h. Copies of institutional records concerning the inmate's movements and that of the property that followed the inmate.
- i. The period of time the claimant was absent from his or her cell, including supporting institutional records.  
 Was the claimant's cell secured during this time?     Yes     No  
 If yes, ➡ Indicate the date and time, and obtain supporting records (e.g. log book entries).    - If no, ➡ Why?  
 If the inmate's cell was not secured, were the cell effects protected by other means?     Yes     No    - If yes, ➡ How?
- j. Were the inmate's cell effects packed and stored during the period of the inmate's absence?     Yes     No  
 If yes, ➡ Indicate who packed the effects, and attach a copy of form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal).    If no, ➡ Why?
- k. Who packed the cell effects?     The inmate     The staff  
 IF PACKED BY STAFF ➡ Was form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal), completed?     Yes     No  
 IF COMPLETED ➡ Was the form signed by the inmate and staff?     Yes     No    IF NOT COMPLETED ➡ Why?



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

**2. From Staff (continued)**

- i. Were the effects taken to Admission and Discharge (A & D)?  Yes  No  
 If yes, Ⓞ By whom, and on what date and time? (Obtain log book entries.) | If no, Ⓞ Why and where were the effects taken?
- 
- m. Did A & D verify whether all the effects recorded on form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal), had been received?  Yes  No
- 
- n. If there were items listed on form CSC 872 that were not included on the Inmate Personal Property Record (Cell and Stored Effects) (form CSC 514), was the inmate charged with possession of contraband or of an unauthorized item?  Yes  No
- If yes, Ⓞ
- i. Obtain copies of CSC records on the charges and the disposal of the property.
  - ii. Was the claimant found guilty of a disciplinary offence in relation to these items?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Were the items forfeited?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Was the forfeiture subsequently cancelled?  Yes  No
- 
- o. If a transfer between institutions has taken place, was form CSC 175, Inmate Personal Property Transfer, completed by the sites that sent and received the property?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Obtain the following, as applicable:
- i. copies of the Inmate Personal Property Transfer form;
  - ii. receipt documents;
  - iii. the names of the individuals and institutions that sent and received the property;
  - iv. information concerning the property's transportation (e.g. how and by whom);
  - v. the commercial carrier's bill of lading. (If it is missing, explain why.)

**IF THE INMATE WAS NOT PART OF THE GENERAL INMATE POPULATION**

- p. When the property was remitted to the inmate, did the inmate and the receiving institution's A & D Unit examine the contents of the parcels in order to verify whether all the items were in good condition and received as per packing slips, property records or the sending institution's A & D list?  Yes  No
- If yes, Ⓞ
- i. Attach a copy of the checklist used during this exercise that was signed by both the inmate and the A & D Officer.
  - ii. If the checklist is unavailable, explain why.
- If no, Ⓞ Explain why.

- q. For property damaged in transit:
- Identify the property and describe the damages incurred.
  - Have the damaged items been repaired or estimates obtained for their repair?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Attach invoices or estimates and indicate the replacement cost of the damaged items. | If no, Ⓞ Explain why.

**III. CLAIMS RELATING TO HOBBY CRAFT**

- a. Where the inmate is claiming for damages to or loss of uncompleted hobby craft projects, have estimates of the value of the materials used in their manufacture and repair costs been obtained?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Obtain a copy of the estimates. | If no, Ⓞ Explain why.
- 
- b. Where the inmate is claiming for damages to or loss of completed hobby craft items, were the items recorded on the inmate's property record prior to their loss or damage?  Yes  No
- If yes, Ⓞ Obtain a copy of the record.



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

**III. CLAIMS RELATING TO HOBBY CRAFT (continued)**

c. Had the inmate previously sold identical or similar hobby craft items?  Yes  No

If yes, ➡ Indicate to whom and for how much, and obtain supporting documentation.

d. Were tools and hobby craft materials purchased by the inmate for hobby craft use?  Yes  No

If yes, ➡ Obtain copies of the hobby craft permit.

**IV. GENERAL**

Was there compliance with CSC directives concerning the handling of inmate property?  Yes  No

If no, ➡ Explain why.

**V. RECOMMENDATIONS**

Should the claim be accepted?  Yes  No. Why?

If yes, ➡ How much (or what) should be offered as a settlement? Why?  
How might similar incidents be prevented in the future?



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e B
234-1	Page: 6 of/de 10

## ENQUÊTES SUR LES RÉCLAMATIONS

### GÉNÉRALITÉS

1. Le rapport d'enquête doit, selon le cas, aborder les questions sous les rubriques suivantes :
  - a. « enquêtes », au paragraphe 7.1 de la Politique sur les réclamations et paiements à titre gracieux du Conseil du Trésor;
  - b. « enquêtes et évaluation » au paragraphe 4.2 des Lignes directrices sur la gestion des risques du Conseil du Trésor (appendice B de la Politique sur la gestion des risques).
2. La portée de l'enquête dépend du montant réclamé ou du montant qui peut être offert pour le règlement de la réclamation.
3. Aucune personne ayant participé à l'incident qui a donné lieu à la réclamation ne doit être responsable de la tenue de l'enquête.
4. Lorsqu'elle recueille des renseignements et formule une recommandation, la personne responsable de la tenue de l'enquête doit s'assurer que les renseignements sur lesquels elle se fonde sont sûrs et convaincants (se reporter au paragraphe 8 pour des exemples).

### ENQUÊTE OFFICIEUSE

5. On devrait envisager de procéder à une enquête officieuse (c.-à-d. une enquête préliminaire visant à établir les faits) avant de préparer un rapport global d'enquête sur les circonstances d'une réclamation (c.-à-d. ordonner une enquête administrative). Cette enquête officieuse vise à déterminer les circonstances de base relatives à la réclamation, par exemple confirmer :
  - a. que le requérant possède ou possédait les effets faisant l'objet de la réclamation;
  - b. qu'une perte ou que des dommages ont été subis;
  - c. si le Service peut être tenu responsable de la perte ou des dommages.

### ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

6. Il n'y a lieu d'ordonner une enquête administrative que dans les cas suivants :
  - a. l'enquête officieuse n'a pas révélé de renseignements suffisants pour justifier une décision;
  - b. il est opportun et rentable d'ouvrir une enquête administrative.

La Liste de vérification pour la tenue d'une enquête ci-jointe donne des directives concernant le type de renseignements devant être recueillis à l'égard d'une réclamation présentée par un détenu.

7. Les résultats de l'enquête administrative doivent être consignés par écrit et devraient inclure les renseignements suivants :
  - a. un court énoncé résumant les circonstances qui sont à l'origine de la réclamation (il s'agit d'offrir au lecteur une vue d'ensemble de la réclamation avant d'entrer dans les détails);
  - b. un exposé chronologique complet des faits qui ont immédiatement précédé et suivi l'incident qui a donné lieu à la réclamation, par exemple :
    - i. où se trouvait le requérant et ce qu'il faisait au moment de l'incident,
    - ii. les mesures prises, ou qui auraient dû être prises, par le personnel pour assurer en toutes circonstances la protection des effets du requérant;
  - c. à compter de l'incident qui a donné lieu à la réclamation, un récit chronologique détaillé de :
    - i. ce qu'il est advenu des effets personnels du délinquant,
    - ii. les occasions où les employés ou le requérant ont eu accès aux effets en question,
    - iii. les déplacements successifs de ces effets (c.-à-d. les traces écrites des effets faisant l'objet de la réclamation);
  - d. des commentaires concernant la question de savoir si le Service est responsable de la perte ou des dommages en cause et les motifs s'y rapportant;
  - e. les efforts consacrés à l'obtention des renseignements essentiels qui s'avéraient manquants.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

### PREUVES ADMISSIBLES



8. Les faits présentés dans le rapport d'enquête doivent se rapporter à l'incident en cause et être étayés, non pas par des oui-dire, mais plutôt par des preuves documentaires. Par exemple, ils peuvent être fondés sur :
- des entrées dans un journal (registre);
  - la liste des effets trouvés dans la cellule du requérant, c.-à-d. les Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule) (formulaire SCC 872);
  - le Relevé des effets personnels du détenu (Effets gardés en cellule et entreposés) (formulaire SCC 514);
  - des reçus d'achat;
  - des rapports du SCC;
  - des déclarations écrites d'employés.

### LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA TENUE D'UNE ENQUÊTE

L'objet de la présente liste de vérification est d'aider un enquêteur à déterminer les circonstances ayant poussé un détenu à présenter une réclamation contre l'État pour des effets personnels perdus ou endommagés. Les questions ne sont pas exhaustives et ne s'appliquent pas à tous les cas. Toutefois, elles devraient guider l'enquêteur quant aux renseignements dont il aura besoin pour en arriver à une décision concernant une réclamation.

#### I. PREUVE DE PROPRIÉTÉ



Obtenir des copies des titres de propriété du requérant afin d'établir une preuve de propriété, par exemple :

- Formulaire SCC 514, Relevé des effets personnels du détenu (Effets gardés en cellule et entreposés)
- Formulaire SCC 514-4, Effets personnels du détenu (Conditions et responsabilités)
- Formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule)
- Formulaire SCC 513, Relevé des effets personnels du détenu (Effets de valeur et documents importants)
- Formulaire SCC 502, Relevé des effets personnels du détenu (Argent et titres)
- Permis d'artisanat

#### II. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS



##### 1. Requérant

- À quelle date et à quelle heure le présumé incident s'est-il produit?  
\_\_\_\_\_
- Si la date et l'heure précises ne peuvent être déterminées, à quel moment et à quel endroit le requérant a-t-il vu les articles pour la dernière fois?  
\_\_\_\_\_
- Quand et à qui le requérant a-t-il signalé l'incident?  
\_\_\_\_\_
- Selon le requérant, quels événements sont à l'origine de la réclamation?  
\_\_\_\_\_
- Le requérant connaît-il les personnes qui sont mêlées à l'incident, leurs noms et dans quelle mesure elles y sont mêlées? (p. ex., des agents de correction ou d'autres détenus)  
 Oui  Non Dans l'affirmative ➔ Obtenir des déclarations écrites.  
\_\_\_\_\_
- Quelle est la version des faits du requérant relativement à la perte ou aux dommages allégués?  
\_\_\_\_\_
- Sur quoi le requérant appuie-t-il ces allégations?  
\_\_\_\_\_
- Y a-t-il des témoins?  Oui  Non Dans l'affirmative ➔ Obtenir des déclarations écrites.  
\_\_\_\_\_
- Si un transporteur commercial (engagé par le Service relativement à un transfèrement) est responsable de la perte ou des dommages causés, le requérant a-t-il présenté une réclamation contre le transporteur? (Nota : Le délinquant n'est pas tenu de présenter une telle réclamation.)  
 Oui  Non Dans l'affirmative ➔ Quel a été le résultat de la réclamation?  
\_\_\_\_\_



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

### 2. Personnel

- a. A-t-on essayé de trouver les articles en cause avant de procéder à l'enquête?  
 Oui Dans l'affirmative ➡ Préciser quelles tentatives ont été faites ou quelles mesures ont été prises en vue de trouver les articles manquants.  
 Non Dans la négative ➡ Pourquoi?
- b. Quand le requérant a-t-il été admis à l'établissement où le présumé incident s'est produit (date et heure)?
- c. Le requérant partageait-il sa cellule avec un autre détenu?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Un contenant avait-il été fourni au requérant pour ranger en toute sécurité ses effets personnels avant que se produise l'incident à l'origine de la réclamation?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Lui avait-on fourni un cadenas?  Oui  Non
- d. L'autre détenu se trouvait-il dans la cellule à partir du moment où le requérant est sorti jusqu'au moment où ses effets de cellule ont été consignés sur le formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule), et empaquetés?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ L'autre détenu a-t-il été fouillé?  Oui  Non A-t-on fouillé la cellule?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Indiquer la date, l'heure et les résultats de la fouille. Dans la négative ➡ Pourquoi?
- e. Si la réclamation concerne des bijoux, peut-on prouver que ces bijoux ont disparu avant que le détenu soit sorti de sa cellule?  
 Oui  Non Dans l'affirmative ➡ Expliquer.
- f. Où se trouvait le requérant au moment où s'est produit l'incident à l'origine de la réclamation?  
 Par exemple :  Le détenu était au travail.  En permission de sortir.  
 Au sein de la population carcérale générale.  En voie d'être placé en isolement.  
 En situation de transfèrement.  Hospitalisé.  
 En comparution devant un tribunal.  Illégalement en liberté.  
 En permission de sortir sans escorte.

#### SI LE DÉTENU N'ÉTAIT PAS AU SEIN DE LA POPULATION CARCÉRALE GÉNÉRALE

##### ➡ Fournir les renseignements indiqués ci-après, selon le cas.

- g. Une description détaillée des déplacements du détenu après l'incident qui a donné lieu à la réclamation.
- h. Des copies des registres de l'établissement concernant les déplacements du détenu et des effets personnels qui l'accompagnaient.
- i. La durée de l'absence du requérant de sa cellule, avec les registres de l'établissement à l'appui.  
 La cellule du requérant était-elle verrouillée pendant ce temps?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Indiquer la date et l'heure, et obtenir les documents à l'appui (p. ex., les entrées dans les registres). Dans la négative ➡ Pourquoi?  
 Si la cellule du détenu n'était pas verrouillée, les effets du détenu ont-ils été protégés d'une autre façon?  Oui  Non Dans l'affirmative ➡ Comment?
- j. Les effets du détenu ont-ils été empaquetés et entreposés pendant son absence?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Indiquer qui a empaqueté les effets et joindre une copie du formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule). Dans la négative ➡ Pourquoi?
- k. Qui a empaqueté les effets personnels du détenu?  Le détenu  Un employé  
 S'IL S'AGIT D'UN EMPLOYÉ ➡ Le formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule), a-t-il été rempli?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Le formulaire a-t-il été signé par le détenu et l'employé?  Oui  Non Dans la négative ➡ Pourquoi?



**GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES**

**2. Personnel (suite)**



- i. Les effets ont-ils été renvoyés au service d'admission et d'élargissement?  Oui  Non  
 Dans l'affirmative ➡ Par qui, à quelle date et à quelle heure? (Obtenir les entrées dans les registres.) | Dans la négative ➡ Pourquoi et où les effets ont-ils été envoyés?
- 
- m. Le service d'admission et d'élargissement a-t-il vérifié les effets à leur réception, afin de s'assurer que tous les articles inscrits sur le formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule), s'y trouvaient?  Oui  Non
- 
- n. S'il y avait des articles inscrits sur le formulaire SCC 872 qui ne l'étaient pas dans le Relevé des effets personnels du détenu (Effets gardés en cellule et entreposés) (formulaire SCC 514), le détenu a-t-il été accusé de possession d'objets interdits ou non autorisés?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡
- i. Obtenir des copies des dossiers du SCC sur les accusations et sur l'aliénation des effets.
  - ii. Le requérant a-t-il été déclaré coupable d'une infraction disciplinaire concernant ces articles?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡ Les articles ont-ils été confisqués?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡ La confiscation a-t-elle par la suite été annulée?  Oui  Non
- 
- o. S'il y a eu transfèrement entre établissements, le formulaire SCC 175, Transfert des biens personnels du détenu, a-t-il été rempli par les établissements qui ont envoyé et reçu les biens?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡ Obtenir les documents suivants, selon le cas :
- i. des copies du formulaire intitulé « Transfert des biens personnels du détenu »;
  - ii. les reçus applicables;
  - iii. le nom des personnes et des établissements qui ont envoyé et reçu les biens;
  - iv. les renseignements concernant le transport des biens (p. ex., le type de transport et le nom de la personne ou de la compagnie qui les a transportés);
  - v. une copie de la lettre de transport du transporteur commercial. (S'il n'y en a pas, expliquer pourquoi.)

**SI LE DÉTENU N'ÉTAIT PAS AU SEIN DE LA POPULATION CARCÉRALE GÉNÉRALE**

- p. Lorsque les effets personnels du détenu lui ont été remis, le service d'admission et d'élargissement de l'établissement d'arrivée et le détenu ont-ils examiné le contenu des colis afin de vérifier si tous les articles étaient en bon état et reçus conformément aux bordereaux d'expédition, au relevé des effets personnels du détenu ou à la liste du service d'admission et d'élargissement de l'établissement de départ?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡
- i. Joindre une copie de la liste de vérification utilisée au cours de cet examen et portant la signature du détenu et de l'agent d'admission et d'élargissement.
  - ii. S'il n'existe pas de liste de vérification, en indiquer la raison.
- Dans la négative ➡ Expliquer pourquoi.
- 
- q. Si les effets ont été endommagés au cours du transport,
- indiquer la nature des effets et décrire les dommages subis.
  - les articles endommagés ont-ils été réparés ou ont-ils fait l'objet d'une estimation en vue de leur réparation?  Oui  Non
- Dans l'affirmative ➡ Joindre les factures et les estimations et indiquer le coût de remplacement des articles endommagés. | Dans la négative ➡ Expliquer pourquoi.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

### III. RÉCLAMATIONS PORTANT SUR DES OBJETS D'ARTISANAT ↗

- a. Lorsque le détenu présente une réclamation portant sur des objets d'artisanat inachevés qui ont été endommagés ou perdus, a-t-on obtenu une estimation du prix des matériaux utilisés dans la fabrication ou du coût de réparation?  Oui  Non

Dans l'affirmative ➡ Obtenir une copie de l'estimation. | Dans la négative ➡ Expliquer pourquoi.

- b. Lorsque le détenu présente une réclamation portant sur des objets d'artisanat terminés qui ont été endommagés ou perdus, les articles avaient-ils été enregistrés dans le relevé des effets personnels du détenu avant d'être endommagés ou perdus?  Oui  Non

Dans l'affirmative ➡ Obtenir une copie du relevé.

- c. Ce détenu avait-il déjà vendu un objet semblable ou identique?  Oui  Non

Dans l'affirmative ➡ Indiquer le nom de l'acheteur et le prix d'achat de l'objet et obtenir les documents à l'appui.

- d. Le détenu avait-il acheté des outils et des matériaux pour fabriquer des objets d'artisanat?  Oui  Non

Dans l'affirmative ➡ Obtenir des copies du permis d'artisanat.

### IV. GÉNÉRALITÉS ↗

Est-ce que les directives du SCC ont été suivies en ce qui a trait à la manipulation des effets personnels du détenu?  Oui  Non | Dans la négative ➡ Expliquer.

### V. RECOMMANDATIONS ↗

La réclamation devrait-elle être accueillie?  Oui  Non

Dans l'affirmative ➡

Quelle somme (ou quel bien) devrait être offerte au délinquant en dédommagement? Pourquoi?

Comment peut-on empêcher que d'autres incidents semblables se reproduisent?



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e C
234-1	Page: 1 of/de 3

## **FACTORS TO CONSIDER WHEN EVALUATING AN INMATE CLAIM**



The following factors should be considered for arriving at a decision as to whether the Service can be held liable for the loss of, or damage to, inmate property.

### **Factors Supporting the Acceptance of a Claim**



1. The inmate's cell property was not immediately secured at the time of his or her removal from the general inmate population (unless no other inmate could have had access to the cell, for example, during a lock down).
2. It was possible for someone to take the claimed property from the inmate's cell between the time of the inmate's removal from the general inmate population and the preparation of form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal).
3. The claimant's property was lost or damaged while in the care of the Service.
4. The offender's property was lost or damaged while the Service was shipping them through a commercial carrier (unless the offender initiated the shipment).
5. When an inmate is away from his or her cell for reasons such as hospitalization, segregation, escape, temporary absence, appearance in court, or emergency transfer, the Service did not follow the procedures stated in a Commissioner's Directive or related directions for packing, listing and removal (as applicable) of the inmate's personal effects.

## **FACTEURS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION POUR L'ÉVALUATION D'UNE RÉCLAMATION**



Les facteurs décrits ci-après devraient être pris en considération lorsqu'il s'agit de déterminer si le Service peut être tenu responsable de la perte ou des dommages causés aux effets personnels d'un détenu.

### **Facteurs justifiant l'acceptation d'une réclamation**



1. Les effets personnels se trouvant dans la cellule du détenu n'ont pas été immédiatement protégés au moment de son départ de la population carcérale générale (sauf si aucun autre détenu ne pouvait avoir accès à la cellule, par exemple pendant un isolement cellulaire dans tout l'établissement).
2. Il était possible que quelqu'un puisse prendre les effets faisant l'objet de la réclamation dans la cellule du détenu entre le moment où celui-ci a quitté la population carcérale générale et la préparation du formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule).
3. Les effets personnels du requérant ont été perdus ou endommagés pendant qu'ils étaient sous la garde du Service.
4. Les effets personnels du délinquant ont été perdus ou endommagés pendant leur expédition par un transporteur commercial dont les services avaient été retenus par le SCC (sauf si le délinquant a demandé la livraison).
5. Lorsqu'un détenu se trouve éloigné de sa cellule pour diverses raisons (soit hospitalisation, isolement, évasion, permission de sortir, comparution devant un tribunal ou transfèrement d'urgence), le Service n'a pas suivi les procédures énoncées dans une directive du commissaire ou des directives connexes en ce qui concerne l'emballage, la consignation au registre et le retrait (s'il y a lieu) des effets personnels du détenu.



Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e C
234-1	Page: 2 of/de 3

## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

6. Where an inmate has been removed from the general inmate population or upon learning that the inmate is unlawfully at large, a detailed inventory of the property this person had the use of in the institution (i.e. cell, hobby craft and business property) is required. If this property was not itemized at the same time as the property was packed by the Service for safekeeping [e.g. by completing form CSC 872, Inmate Personal Property (Cell Property Removal)], the Service must be able to demonstrate that it was not possible for any property to have been lost or damaged prior to the completion of the inventory.

6. Lorsqu'un détenu a été exclu de la population carcérale générale ou qu'on apprend qu'il est illégalement en liberté, il faut établir un inventaire détaillé des effets personnels que ce dernier utilisait dans l'établissement (c.-à-d. effets gardés en cellule, objets d'artisanat ou articles destinés à un usage commercial). Si ces effets n'ont pas été détaillés au moment où le Service a emballé les effets personnels pour en assurer la bonne garde [p. ex., en remplissant le formulaire SCC 872, Effets personnels du détenu (Retraits de la cellule)], le Service doit pouvoir démontrer qu'il était impossible que des effets aient été perdus ou endommagés avant l'établissement de l'inventaire.

### Factors Supporting the Denial of a Claim

7. Property, that was unsolicited by the Service and being sent from the community to an inmate, was lost or damaged in transit (e.g. by a commercial carrier or Canada Post Corporation).

8. Where property was allegedly lost or damaged during the inmate's voluntary absence from his or her cell, a claim should be disallowed if the inmate was not in double occupancy and could have secured the cell. That is, when the loss or damage to the inmate's property was due to this person's negligence rather than being attributable to the Service's negligence.

9. When the Service places, at the inmate's request, a cap on the electronic cell door release button (where this system is available), the Service should not be held liable for the alleged loss or damages to the inmate's cell property while the cap was in place.

### Facteurs justifiant le refus d'une réclamation

7. Les effets, que le Service n'avait pas demandés et qui avaient été envoyés au détenu par un membre de la collectivité, ont été perdus ou endommagés en cours de transport (p. ex., par un transporteur commercial ou par la Société canadienne des postes).

8. Lorsque des effets personnels ont, semble-t-il, été perdus ou endommagés pendant l'absence volontaire du détenu de sa cellule, toute réclamation à cet égard devrait être rejetée si le détenu ne se trouvait pas dans une cellule en occupation double et aurait pu en interdire l'accès (c'est-à-dire que la perte des effets du détenu ou les dommages qu'ils ont subis étaient attribuables à la négligence de celui-ci plutôt qu'à celle du Service).

9. Lorsque le Service installe, à la demande du détenu, un dispositif sur son bouton de déverrouillage de porte électronique (là où ce système est disponible), le Service ne doit pas être tenu responsable de la perte des effets gardés dans la cellule du détenu ou des dommages qui leur sont causés pendant que le dispositif est en place.



## GUIDELINES – LIGNES DIRECTRICES

Number - Numéro:	2003-04-15
Date	Annex/e C
234-1	Page: 3 of/de 3

### Personal Property Lost or Damaged by a Commercial Carrier

- 1
10. When an offender's property has been lost or damaged while being shipped – at the Service's request – through a commercial carrier, the CSC site that received the property should, at the earliest opportunity, have informed the sending site, in writing, of the loss or damage, and forwarded supporting documentation (e.g. the original copy of the bill of lading, statements concerning the property damages, how it was packed and the condition of the damaged property's container).
  11. After being informed of the loss or damage, the site that shipped the lost or damaged property should:
    - a. consider advising the commercial carrier, at the earliest opportunity and in writing:
      - i. of the particulars of the loss or damage,
      - ii. that it may be held liable to reimburse the Service the amount of compensation that could be paid to the offender;
    - b. where a claim has been filed in respect of the loss or damage, accept the claim since the commercial carrier was acting as an agent of the Service; and
    - c. consider submitting a claim against the carrier for the recovery of the claim settlement amount.

### Effets personnels perdus ou endommagés par un transporteur commercial

- 1
10. Lorsque les effets personnels d'un délinquant ont été perdus ou endommagés au cours de leur expédition, sur demande du Service, par un transporteur commercial, l'établissement du SCC qui a reçu les effets aurait dû informer le plus tôt possible, par écrit, l'établissement de départ de la perte ou des dommages et envoyer les documents justificatifs (p. ex., la copie originale de la lettre de transport, les états concernant les dommages causés aux effets, le mode d'emballage et l'état du conteneur des effets endommagés).
  11. Après avoir été informé de la perte ou des dommages, l'établissement qui a expédié les effets perdus ou endommagés devrait :
    - a. envisager d'aviser le transporteur commercial, le plus tôt possible et par écrit :
      - i. des détails relatifs à la perte ou aux dommages,
      - ii. du fait qu'il peut être tenu de rembourser au Service le montant de l'indemnité à laquelle a droit le propriétaire des effets;
    - b. si une réclamation a été présentée à l'égard d'une perte ou de dommages, accepter la réclamation, car le transporteur commercial agissait à titre d'agent du Service;
    - c. envisager de présenter une réclamation contre le transporteur commercial pour récupérer le montant du règlement de la réclamation.