

**COMMISSIONER'S
DIRECTIVE**

234

**DIRECTIVE DU
COMMISSAIRE**

**CLAIMS AGAINST THE
CROWN AND THE
OFFENDER ACCIDENT
COMPENSATION PROGRAM**

**RÉCLAMATIONS CONTRE
L'ÉTAT ET PROGRAMME
D'INDEMNISATION DES
DÉLINQUANTS EN CAS
D'ACCIDENT**

Issued under the authority of the
Commissioner of the Correctional Service of Canada

Publiée en vertu de l'autorité de la commissaire
du Service correctionnel du Canada

2003-04-15



TABLE OF CONTENTS	Paragraph Paragraphe	TABLE DES MATIÈRES
Policy Objective	1	Objectif de la politique
Authorities	2	Instruments habilitants
Cross-References	3	Renvois
Definitions	4-11	Définitions
Responsibilities	12-15	Responsabilités
Claims and Ex Gratia Payment Requests - Property of Inmates and Employees	16-53	Réclamations et demandes de paiement à titre gracieux concernant des effets personnels de détenus et d'employés
Timeframes for Responding to a Claim	16-17	Délais alloués pour répondre aux réclamations
Outside Legal Proceedings	18-20	Recours judiciaire extérieur
Ex Gratia Payments	21-25	Paiements à titre gracieux
<i>Personal Effects Kept at the Work Site</i>	21-22	<i>Effets personnels conservés sur les lieux de travail</i>
<i>Exclusions</i>	23-24	<i>Exclusions</i>
<i>Exception</i>	25	<i>Exception</i>
Claims Against the Crown	26-30	Réclamations contre l'État
<i>Offender Claims</i>	26-27	<i>Réclamations présentées par des délinquants</i>
<i>Discretionary Decision-Making</i>	28	<i>Prise de décision discrétionnaire</i>
<i>Perishable and Consumable Effects</i>	29	<i>Effets périssables et de consommation</i>
<i>Claims From Offenders at Community Residential Facilities</i>	30	<i>Réclamations de délinquants dans des établissements résidentiels communautaires</i>
Settlement Offers for Accepted Claims	31-43	Offres de règlement concernant les réclamations acceptées
<i>Ex Gratia Payments</i>	31-32	<i>Paiements à titre gracieux</i>
<i>Employee Property</i>	33	<i>Effets personnels des employés</i>
<i>Offender Property</i>	34-43	<i>Effets personnels des délinquants</i>
Decisions on Claims	44-46	Décisions relatives aux réclamations
Payment of Claims	47-49	Paiement des réclamations
Reopening of Claims	50-52	Réouverture de réclamations
Abandoned Claims	53	Renonciation à une réclamation



TABLE OF CONTENTS	Paragraph Paragraphe	TABLE DES MATIÈRES
Offender Accident Compensation Claims	54-56	Demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident
Redirecting Claim Submissions	54	Réacheminement des réclamations
Documenting the Claim	55	Documentation de la réclamation
Medical Assessments from Independent Medical Practitioners	56	Évaluations médicales effectuées par des médecins indépendants



COMMISSIONER'S DIRECTIVE
DIRECTIVE DU COMMISSAIRE

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

**CLAIMS AGAINST THE CROWN AND THE OFFENDER
ACCIDENT COMPENSATION PROGRAM**

**RÉCLAMATIONS CONTRE L'ÉTAT ET
PROGRAMME D'INDEMNISATION DES DÉLINQUANTS
EN CAS D'ACCIDENT**

POLICY OBJECTIVE

1. To provide direction for fairly and expeditiously resolving:
 - a. claims and ex gratia payment requests for damage to, or loss of, property belonging to inmates and to employees of the Correctional Service of Canada (CSC); and
 - b. offender accident compensation claims.

AUTHORITIES

2. Sections 84 and 121 to 144 of the *Corrections and Conditional Release Regulations*;

Sections 3, 9 and 32 of the *Crown Liability and Proceedings Act*;
CSC's Financial Signing Authorities document;

Treasury Board Policy on Claims and Ex gratia Payments;
Treasury Board Risk Management Policy.

CROSS-REFERENCES

3. Commissioner's Directive 081 – Offender Complaints and Grievances;
Commissioner's Directive 084 – Inmates' Access to Legal Assistance and the Police;
Commissioner's Directive 090 – Personal Property of Inmates;
Commissioner's Directive 566-7 – Searching of Inmates;
Commissioner's Directive 566-9 – Searching of Cells, Vehicles and Other Areas of the Institution;

Commissioner's Directive 737 – Inmate-Operated Business Enterprises;

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

1. Fournir des directives visant à permettre de régler équitablement et rapidement :
 - a. les réclamations et les demandes de paiement à titre gracieux concernant des effets personnels perdus ou endommagés de détenus et d'employés du Service correctionnel du Canada (SCC);
 - b. les demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident.

INSTRUMENTS HABILITANTS

2. Articles 84 et 121 à 144 du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*;
Articles 3, 9 et 32 de la *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif*;
Document du SCC sur le Pouvoir financier de signer;
Politique du Conseil du Trésor sur les réclamations et paiements à titre gracieux;
Politique du Conseil du Trésor sur la gestion des risques.

RENVOIS

3. Directive du commissaire n° 081 – Plaintes et griefs des délinquants;
Directive du commissaire n° 084 – Accès des détenus aux services juridiques et à la police;
Directive du commissaire n° 090 – Effets personnels des détenus;
Directive du commissaire n° 566-7 – Fouille des détenus;
Directive du commissaire n° 566-9 – Fouille de cellules, de véhicules et d'autres secteurs de l'établissement;
Directive du commissaire n° 737 – Entreprises commerciales administrées par des détenus;



Commissioner's Directive 760 – Leisure Activities;
Commissioner's Directive 860 – Inmate's Money;
Guidelines 234 – Claims Administration Instructions;
Guide to Accident Compensation for Federal Offenders.

Directive du commissaire n° 760 – Activités de loisir;
Directive du commissaire n° 860 – Argent des détenus;
Lignes directrices n° 234 – Instructions relatives à l'administration des réclamations;
Guide d'indemnisation des délinquants sous responsabilité fédérale.

DEFINITIONS

4. "Claim" means the amount due, or alleged to be due, or the action taken regarding property damages sustained by a claimant. It also means a request for compensation to cover losses, expenditures or property damages sustained by 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; and
 - b. claims submitted under the provisions of the *Corrections and Conditional Release Regulations* relating to compensation for death or disability.
5. "Claimant" refers to an "employee" and an "offender/inmate", except for the purposes of offender accident compensation claims where it has the same meaning as in the provisions of the *Corrections and Conditional Release Regulations* relating to compensation for death or disability.
6. "Claims administrator" means the person responsible for coordinating claims.
7. "Employee" refers to any person employed by the CSC. It does not include volunteers or persons engaged under contract for services.

DÉFINITIONS

4. « 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 un demandeur. En outre, le terme s'entend des réclamations pour des pertes, des dépenses ou des dommages aux biens subis par 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;
 - 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.
5. « Requérant » se rapporte à un « employé », à un « délinquant » ou à un « détenu », sauf dans le cas des demandes d'indemnité présentées par des délinquants en cas d'accident, dans lesquelles « requérant » a la même signification que dans les dispositions du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* ayant trait aux indemnités de décès et d'invalidité.
6. « Administrateur des réclamations » désigne la personne chargée de coordonner le traitement des réclamations.
7. « Employé » se rapporte à toute personne employée par le SCC, mais non aux bénévoles ou aux personnes engagées en vertu d'un marché de services.



8. "Ex gratia payment" refers to a benevolent payment made by the Crown under the authority of the Governor in Council. The payment is made to anyone in the public interest for loss or expenditure incurred for which there is no legal liability on the part of the Crown.
9. "Human Resources Development Canada" means the person who is responsible for the Federal Workers' Compensation Service of the Department of Human Resources Development or a person who is designated by that person.
10. "Inmate" has the same meaning as in section 2 of the *Corrections and Conditional Release Act*, and also includes:
- a. in some circumstances, a person released to a community residential facility; and
 - b. an offender who resides in a community residential facility (as a condition of release) that is readmitted to a penitentiary following the suspension of a release.
11. "Offender" has the same meaning as in section 2 of the *Corrections and Conditional Release Act*, and also includes a former offender.
8. « Paiement à titre gracieux » s'entend d'un paiement de secours versé par l'État en vertu des pouvoirs du gouverneur en conseil. Il s'agit d'un paiement effectué dans l'intérêt public pour une dépense engagée ou une perte subie et dont l'État n'est pas légalement responsable.
9. « Développement des ressources humaines Canada » signifie la personne qui a la responsabilité du Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail du ministère du Développement des ressources humaines, ou la personne désignée par celle-ci.
10. « Détenu » a la même signification qu'à l'article 2 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et s'entend également :
- a. dans certains cas, d'une personne qui a été mise en liberté dans un établissement résidentiel communautaire;
 - b. d'un délinquant à qui la mise en liberté a été accordée à la condition qu'il réside dans un établissement résidentiel communautaire et qui est réincarcéré dans un pénitencier par suite de la suspension de sa mise en liberté.
11. « Délinquant » a la même signification qu'à l'article 2 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et s'entend également d'un ancien délinquant.

RESPONSIBILITIES

12. The Assistant Commissioner, Corporate Services shall:
- a. monitor the resolution of inmate and employee claims on an ongoing basis; and
 - b. ensure that there is a person assigned to:
 - i. provide assistance in relation to claims and the Offender Accident Compensation Program, and
 - ii. fulfill the Service's responsibilities under the Offender Accident Compensation Program.

RESPONSABILITÉS

12. Le commissaire adjoint des Services corporatifs doit :
- a. surveiller, de façon permanente, le règlement des réclamations présentées par les détenus et les employés;
 - b. s'assurer qu'une personne est désignée pour :
 - i. fournir de l'aide en ce qui concerne les réclamations et le Programme d'indemnisation des délinquants en cas d'accident,
 - ii. remplir les obligations du Service en vertu du Programme d'indemnisation des délinquants en cas d'accident.



-
13. The Regional Deputy Commissioner shall be responsible for ensuring that:
- a. the National Claims Coordinator is provided, within five working days of the end of each fiscal quarter, with the following:
 - i. the region's report concerning any claim for which a decision was not sent to a claimant, in writing, within 90 calendar days of the claim's initial receipt by the Service,
 - ii. the reasons for the delay in processing a claim, and
 - iii. the region's recommendations for addressing problems in sending decisions on claims within the 90-day timeframe; and
 - b. the concerned sites develop action plans to address the recommendations.
14. The Institutional Head shall ensure that the Guide to Accident Compensation for Federal Offenders is available in the institution's library and Health Care Centre.
15. With the exception of offender accident compensation claims, the Regional Deputy Commissioner, Institutional Head and District Director shall monitor on an ongoing basis, as applicable:
- a. the resolution of claims;
 - b. the quality of the decisions rendered on claims;
 - c. the quality of the responses provided to claimants regarding the decisions rendered on their claims;
 - d. the quality of the investigation reports prepared on claims;
13. Le sous-commissaire régional doit veiller à ce que :
- a. les renseignements suivants soient fournis au coordonnateur national des réclamations dans les cinq jours ouvrables suivant la fin de chaque trimestre d'un exercice financier :
 - i. le rapport régional concernant toute réclamation pour laquelle une décision n'a pas été envoyée au requérant, par écrit, dans les 90 jours civils suivant sa réception initiale par le Service,
 - ii. les raisons du retard dans le traitement d'une réclamation,
 - iii. les recommandations de la région en ce qui a trait aux problèmes relatifs à la communication des décisions au sujet des réclamations dans le délai prévu de 90 jours;
 - b. les unités opérationnelles concernées élaborent des plans d'action visant à donner suite aux recommandations.
14. Le directeur de l'établissement doit veiller à ce que la bibliothèque et le Centre de soins de santé de l'établissement aient un exemplaire du Guide d'indemnisation des délinquants sous responsabilité fédérale.
15. À l'exception des demandes d'indemnisation des délinquants en cas d'accident, le sous-commissaire régional, les directeurs d'établissement et les directeurs de district doivent surveiller en permanence les aspects suivants, le cas échéant :
- a. le règlement des réclamations;
 - b. la qualité des décisions rendues au sujet des réclamations;
 - c. la qualité des réponses fournies aux requérants concernant les décisions relatives à leurs réclamations;
 - d. la qualité des rapports sur les enquêtes menées par suite de réclamations;



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

- e. the implementation of the action plans that are developed by sites in response to the Regional or National Headquarters' recommendations for addressing problems in sending a decision on a claim to a claimant, in writing, within 90 calendar days of a claim's initial receipt by the Service;
 - f. the effectiveness of the action plans for ensuring full compliance with the 90-day claim processing timeframe; and
 - g. the compliance with the requirements of this directive, the Claims Administration Instructions, and other internal and central regulatory instruments concerning claims.
- e. la mise en œuvre des plans d'action élaborés par des unités opérationnelles en réponse aux recommandations de l'administration régionale ou centrale concernant les problèmes relatifs à la communication au requérant de la décision au sujet d'une réclamation, par écrit, dans les 90 jours civils suivant la réception initiale de la réclamation par le Service;
 - f. l'efficacité des plans d'action pour garantir le respect du délai de 90 jours alloué pour traiter les réclamations;
 - g. la conformité aux dispositions de la présente directive, aux Instructions relatives à l'administration des réclamations et aux autres directives émanant du Service ou d'organismes centraux concernant les réclamations.

CLAIMS AND EX GRATIA PAYMENT REQUESTS - PROPERTY OF INMATES AND EMPLOYEES

Timeframes for Responding to a Claim

16. The Service shall send the claimant a decision on the claim, in writing:
- a. within 60 calendar days of the initial receipt of the claim, unless there are exceptional circumstances; and
 - b. no later than 90 calendar days from the initial receipt of the claim, unless:
 - i. there remains exceptional circumstances that are out of the control of the Service,
 - ii. a required legal opinion could not be requested prior to the 60-day timeframe or could not be provided in time to meet the 90-day timeframe, or
 - iii. the subject of the claim is also being processed through outside legal proceedings, and the results of these proceedings were not provided to a decision-maker in time to meet the 90-day timeframe.

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

Délais alloués pour répondre aux réclamations

16. Le Service doit communiquer au requérant la décision rendue au sujet de la réclamation, et ce, par écrit dans les délais suivants :
- a. dans les 60 jours civils suivant la réception de la réclamation, à moins qu'il y ait des circonstances exceptionnelles;
 - b. au plus tard, dans les 90 jours civils suivant la réception de la réclamation, sauf si :
 - i. les circonstances exceptionnelles, sur lesquelles le Service n'exerce aucun contrôle, persistent,
 - ii. l'avis juridique requis n'a pu être demandé dans le délai prévu de 60 jours ou n'a pu être fourni à temps pour respecter le délai de 90 jours, ou
 - iii. le requérant exerce simultanément un recours judiciaire extérieur, et le décideur du Service n'a pas obtenu les résultats de ce recours à temps pour respecter le délai de 90 jours.



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

17. Where the decision on a claim is not sent within 90 calendar days, the head of the CSC site responsible for processing the claim shall inform the claimant, in writing, of:
- the reasons for the delay; and
 - the tentative date by which a decision on the claim should be made.

Outside Legal Proceedings

18. When the subject matter of a claim for lost or damaged property is also being processed through outside legal proceedings, the response to the claim shall be deferred until the decision on the court proceedings is rendered or the proceedings are abandoned.
19. The head of the CSC site responsible for processing the claim shall inform the claimant, in writing, of the decision to defer the response to the claim.
20. Once advised by the claimant that the outside decision has been made, or upon receipt of documentary evidence that the court proceedings have been abandoned, the Service's decision-maker shall respond to the claim while taking into account the decision made through the outside legal proceedings.

Ex Gratia Payments

Personal Effects Kept at the Work Site

21. The personal effects that may be compensated include:
- clothing;
 - prescription eyeglasses and safety glasses;
 - non-prescription sunglasses (compensation not to exceed \$150);
 - watches (compensation not to exceed \$200, inclusive of the watchband);

17. Si la décision relative à une réclamation n'est pas envoyée dans les 90 jours civils, le responsable de l'unité opérationnelle du SCC chargée du traitement de la réclamation doit informer le requérant, par écrit :
- des raisons du retard;
 - de la date approximative à laquelle une réponse à la réclamation devrait être fournie.

Recours judiciaire extérieur

18. Lorsque le requérant exerce simultanément un recours judiciaire hors du SCC, la réponse à la réclamation doit être reportée jusqu'à ce que les tribunaux se soient prononcés ou jusqu'à ce que les poursuites soient abandonnées.
19. Le responsable de l'unité opérationnelle du SCC chargée du traitement de la réclamation est tenu d'informer le requérant, par écrit, de la décision de reporter la réponse.
20. Une fois mis au courant par le requérant qu'une décision a été rendue par l'instance judiciaire externe, ou à la réception du document prouvant que les poursuites ont été abandonnées, le décideur du Service doit répondre à la réclamation en tenant compte de cette décision.

Paiements à titre gracieux

Effets personnels conservés sur les lieux de travail

21. Les effets personnels qui peuvent faire l'objet d'une indemnisation sont les suivants :
- vêtements;
 - lunettes prescrites et lunettes de protection;
 - lunettes solaires en vente libre (l'indemnité ne doit pas dépasser 150 \$);
 - montres (l'indemnité ne doit pas dépasser 200 \$, y compris le bracelet);



- e. work-related articles (e.g. books and tools) which are not made available free of charge to the employee or the inmate; and
 - f. wallets and purses, as well as their contents, if held by the employee or if kept in the most secure location available to the employee when it was not practical for the employee to carry these items. However, compensation for the contents, including cash, should not exceed \$200.
22. Compensation for the effects could be authorized when the decision-maker considers that the effects are reasonably related to the performance of the employee's duties, or the inmate's work program, at the time of the loss or damage.

Exclusions

23. In no case shall an ex gratia payment be made:
- a. to an inmate for property damaged or lost as the result of a riot;
 - b. when the Service is liable for the damages (in this case, the claim shall be processed as a claim against the Crown);
 - c. when there are other possible sources of compensation; and
 - d. when the payment would circumvent, or expand on, the provisions of a governing instrument (e.g. an act, regulation or Treasury Board policy).
24. Specifically excluded from compensation are jewelry (including engagement and wedding rings), electronic equipment, electrical or battery-operated appliances, ornaments and decorations, and housewares. Employees are responsible for ensuring that these items are covered under their private insurance policies.

- e. articles servant au travail (p. ex., des livres et des outils), qui ne sont pas fournis gratuitement à l'employé ou au détenu;
 - f. portefeuilles et sacs à main, ainsi que leur contenu, si l'employé les a avec lui ou s'ils sont gardés dans l'endroit le plus sûr auquel l'employé a accès lorsqu'il n'est pas pratique pour celui-ci de les apporter avec lui. Cependant, l'indemnité versée pour le contenu, y compris l'argent en espèces, ne doit pas dépasser 200 \$.
22. L'indemnisation pourrait être autorisée lorsque le décideur estime que les effets servaient dans une mesure raisonnable dans l'exercice des fonctions de l'employé ou dans le cadre du programme de travail du détenu au moment de la perte ou des dommages.

Exclusions

23. Un paiement à titre gracieux ne doit jamais être versé :
- a. à un détenu pour des effets personnels perdus ou endommagés lors d'une émeute;
 - b. lorsque le Service est responsable des dommages (la réclamation doit alors être traitée comme une réclamation faite contre l'État);
 - c. quand il existe d'autres sources possibles d'indemnisation;
 - d. lorsque le paiement contournerait les dispositions figurant dans un instrument directeur (p. ex., une loi, un règlement ou une politique du Conseil du Trésor), ou en dépasserait la stricte application.
24. Ne peuvent donner lieu à des indemnités les bijoux (y compris les bagues de fiançailles et de mariage), le matériel électronique, les appareils électriques ou à piles, les ornements et décorations et les articles ménagers. Il incombe aux employés de s'assurer que ces articles sont couverts par leurs polices d'assurance privée.



Exception

25. A decision-maker may authorize an ex gratia payment for an excluded item when CSC's Departmental Legal Services Unit is of the view that the item was reasonably related to the performance of a claimant's duties at the time of the loss or damage.

Claims Against the Crown

Offender Claims

26. An inmate is responsible for the safekeeping of the property in his or her possession.
27. When the Service is responsible for the safekeeping of an offender's property, the Service must demonstrate that:
- it took all reasonable steps to protect the offender's property;
 - it returned the property to the offender or explained why it was not returned; and
 - it cannot be held liable for property that was already damaged when the Service received it for safekeeping.

Discretionary Decision-Making

28. Where the liability of the Service for the loss of, or damage to, an offender's personal property cannot be clearly ascertained, the offender's claim shall be accepted when:
- the claimed offender property is recorded on the offender's property record; or
 - it would have been reasonable for the offender to own the claimed property that was not required to be recorded on a property record (such as, canteen items).

Exception

25. Un décideur peut autoriser un paiement à titre gracieux pour un article exclu lorsque les Services juridiques ministériels au SCC sont d'avis que l'article était raisonnablement lié à l'exécution des tâches du requérant au moment où l'article a été perdu ou endommagé.

Réclamations contre l'État

Réclamations présentées par des délinquants

26. Le détenu est responsable de la protection des biens en sa possession.
27. Lorsque le Service est responsable de la protection des effets personnels d'un délinquant, le Service doit démontrer :
- qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour protéger les effets du délinquant;
 - que les effets ont été rendus au délinquant ou expliquer pourquoi ils ne l'ont pas été;
 - qu'il ne peut pas être tenu responsable des effets qui étaient déjà endommagés au moment où le Service les a reçus aux fins de protection.

Prise de décision discrétionnaire

28. Lorsqu'on ne peut clairement déterminer si le Service est responsable de la perte des effets personnels d'un délinquant ou des dommages causés à ceux-ci, la demande d'indemnisation du délinquant doit être acceptée dans les cas où :
- les effets personnels du délinquant figurent dans le relevé de ses effets personnels;
 - il aurait été raisonnable que le délinquant possède les effets personnels qu'il n'était pas tenu de consigner dans le relevé des effets personnels (p. ex., les articles achetés à la cantine).



Perishable and Consumable Effects

29. Claims regarding perishable and consumable effects shall normally not be accepted. A settlement offer may only be made for these items when the circumstances of the loss or damage justify the payment of compensation (e.g. the property could not have been consumed or used prior to its loss or damage).

Claims From Offenders at Community Residential Facilities

30. 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 disallow the claim when it cannot be held liable for the property's loss or damage, and inform the claimant of:

- a. the reasons for denying the claim;
- b. his or her right to submit a claim to the CRF operator; and
- c. his or her right to submit a first level grievance – concerning the decision rendered by the CRF operator – to the District Director of the parole office supervising the offender at the time of the incident that gave rise to the claim.

Settlement Offers for Accepted Claims

Ex Gratia Payments

31. Where a proposed ex gratia payment exceeds the authority limitation indicated in the Service's Financial Signing Authorities document, the Regional Deputy Commissioner shall forward the claim and all related documents to the Commissioner, through the Assistant Commissioner, Corporate Services, for a decision.

Effets périssables et de consommation

29. Les réclamations ayant trait à des objets périssables ou de consommation ne sont normalement pas admises. Une offre de règlement ne doit être faite que lorsque les circonstances entourant la perte de ces effets ou les dommages causés à ceux-ci justifient le paiement d'un dédommagement (p. ex., si l'objet n'a pu être consommé ou utilisé avant sa perte ou son endommagement).

Réclamations de délinquants dans des établissements résidentiels communautaires

30. Dans le cas d'une réclamation présentée par un délinquant qui réside dans un établissement résidentiel communautaire (ERC) ou à la suite de la suspension de sa mise en liberté, le Service doit rejeter la réclamation lorsqu'il ne peut pas être tenu responsable de la perte des effets ou des dommages causés à ceux-ci, puis informer le requérant :

- a. des raisons du rejet de la réclamation;
- b. de son droit de présenter une réclamation à l'exploitant de l'ERC;
- c. de son droit de présenter un grief au premier palier – concernant la décision rendue par l'exploitant de l'ERC – au directeur de district du bureau de libération conditionnelle qui supervisait le délinquant au moment de l'incident ayant donné lieu à la réclamation.

Offres de règlement concernant les réclamations acceptées

Paiements à titre gracieux

31. Lorsqu'un paiement à titre gracieux proposé dépasse la limite indiquée dans le document du SCC sur le Pouvoir financier de signer, le sous-commissaire régional doit transmettre la réclamation et tous les documents connexes au commissaire, par l'entremise du commissaire adjoint des Services corporatifs, aux fins de décision.



32. The amount of the ex gratia payment to a claimant shall not be reduced when:
- the loss or damage resulted from the actions of an offender; or
 - the claimant's acts or omissions did not contribute to the loss or damage.

Employee Property

33. The employee shall be compensated on the basis of the full cost to replace the personal effect with an effect of the same or equivalent quality, or the reasonable cost to repair the effect, whichever is the most appropriate. Amounts reimbursed by another source will be deducted where applicable.

Offender Property

34. The total amount of compensation offered to an offender shall not exceed the dollar limits indicated in CD 090, "Personal Property of Inmates", for the specified property. The dollar limits shall not be combined to increase the amount of a settlement offer to a claimant.
35. The Service may, instead of offering monetary compensation, consider replacing the claimed effect with an identical one. Where an identical item is not available, an item of equivalent quality may be offered if the offender agrees, in writing, to accept the substitute item in lieu of money. The full cost to replace the effect should not exceed the monetary settlement offer that would be made for the item.
36. The property record used for determining a settlement offer for a claimed item shall be the one that indicated the value that was assigned to the item prior to the time of the loss or damage occurred.

32. Le montant du paiement à titre gracieux versé à un requérant ne doit pas être réduit :
- lorsque la perte ou les dommages résultaient des actions d'un délinquant; ou
 - lorsque les actes du requérant ou ses omissions n'ont pas contribué à la perte des effets personnels ou aux dommages causés à ceux-ci.

Effets personnels des employés

33. L'employé doit recevoir une indemnité correspondant au coût total de remplacement des effets personnels par des effets de qualité semblable ou équivalente, ou au montant qu'il en coûterait pour réparer les effets, selon le montant jugé le plus indiqué, déduction faite, s'il y a lieu, des remboursements provenant d'une autre source.

Effets personnels des délinquants

34. Le montant total de l'indemnité offerte à un délinquant ne doit pas dépasser les valeurs pécuniaires indiquées dans la DC 090, « Effets personnels des détenus », pour chacun des articles mentionnés. Les limites ne doivent pas être combinées pour accroître le montant d'une offre de règlement à un requérant.
35. Au lieu d'offrir une indemnité monétaire, le Service peut envisager de remplacer l'article faisant l'objet d'une réclamation par un article identique. Lorsqu'un article identique n'est pas disponible, un article de qualité équivalente peut être offert si le délinquant accepte, par écrit, l'article de substitution. Le coût total de remplacement de l'objet ne devrait pas dépasser l'offre de règlement monétaire qui pourrait être faite pour l'objet.
36. Le relevé des effets personnels qui sert à déterminer l'offre de règlement doit être celui qui indiquait la valeur attribuée à l'article faisant l'objet de la réclamation, avant que celui-ci ait été perdu ou endommagé.



37. Damaged property that cannot be repaired, and for which a claimant has received the allowable maximum compensation, normally becomes the property of the Crown and should be disposed of in accordance with the Treasury Board policy entitled "Disposal of Surplus Moveable Crown Assets".
38. An offender should not be compensated for property that is not listed on his or her property record, unless:
- the property was not required to be recorded on a property record in accordance with CD 090, "Personal Property of Inmates"; or
 - the offender can demonstrate that efforts were made to have the item recorded.
39. The offender should be compensated on the basis of the lesser of the following amounts, as applicable:
- the amount claimed in the Inmate Claim for Lost or Damaged Effects (form CSC 561);
 - the value that was assigned in property records such as the following:
 - form CSC 514 – Inmate Personal Property Record (Cell and Stored Effects),
 - form CSC 513 – Inmate Personal Property Record (Valuables and Important Documents),
 - form CSC 502 – Inmate Personal Property Record (Money and Securities),
 - the hobby craft permit, and
 - the record of tools, equipment and goods resulting from the operation of the business, in accordance with CD 737, "Inmate-Operated Business Enterprises";
37. Les effets endommagés qui ne peuvent pas être réparés et pour lesquels un requérant a reçu l'indemnité maximale autorisée deviennent normalement la propriété de l'État et devraient être aliénés conformément à la politique du Conseil du Trésor intitulée « L'aliénation des biens meubles en surplus de la Couronne ».
38. Un délinquant ne devrait pas recevoir de dédommagement pour des effets personnels qui ne figurent pas dans son relevé des effets personnels, sauf :
- s'il n'était pas tenu de les consigner dans le relevé des effets personnels selon la DC 090, « Effets personnels des détenus »;
 - si le délinquant peut démontrer qu'il s'est efforcé d'y faire consigner les articles.
39. Le délinquant devrait recevoir une indemnité équivalant au moindre des montants suivants :
- le montant demandé dans la Réclamation du détenu pour les effets perdus ou endommagés (formulaire SCC 561);
 - le montant correspondant à la valeur attribuée à l'article dans un relevé des effets personnels tels que les suivants :
 - le formulaire SCC 514 – Relevé des effets personnels du détenu (Effets gardés en cellule et entreposés),
 - le formulaire SCC 513 – Relevé des effets personnels du détenu (Effets de valeur et documents importants),
 - le formulaire SCC 502 – Relevé des effets personnels du détenu (Argent et titres),
 - le permis d'artisanat,
 - le relevé des outils, du matériel et des produits résultant d'une activité commerciale, conformément à la DC 737, « Entreprises commerciales administrées par des détenus »;



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

- c. the cost of repairing the effect (except completed hobby craft items), including shipping and handling costs and taxes;
- d. the cost of repairing a completed hobby craft item, including shipping and handling costs and taxes, on the condition that the offender agrees, in writing, to the repairs;
- e. the maximum dollar value allowed for the item in a Commissioner's Directive or related direction; or
- f. the full cost to replace the effect with another of the same or equivalent quality, including shipping and handling costs and taxes.
40. Where an offender's property record clearly indicates that no value was assigned to a claimed item, no settlement offer shall be made for the item.
41. Where the offender's property record does not clearly indicate an assigned value for a claimed item (e.g. a blank entry or a pen stroke in the property record's "Total Value" column), the claimed property's value is to be determined on the basis of the following:
- a. For property other than hobby craft, the **lesser** of the following:
- i. the amount claimed in the Inmate Claim for Lost or Damaged Effects (form CSC 561);
- ii. the cost of repairing the effect, including shipping and handling costs and taxes;
- iii. the maximum dollar value allowed for the item in a Commissioner's Directive or related direction; or
- c. le coût de réparation de l'objet (sauf s'il s'agit d'un objet d'artisanat terminé), y compris les frais d'expédition et de manutention et les taxes;
- d. le coût de réparation de l'objet d'artisanat terminé, y compris les frais d'expédition et de manutention et les taxes, à condition que le délinquant accepte, par écrit, les réparations;
- e. la valeur maximale autorisée pour l'article dans une directive du commissaire ou des directives connexes;
- f. le montant total qu'il en coûterait pour se procurer un article de qualité semblable ou équivalente, y compris les frais d'expédition et de manutention et les taxes.
40. Lorsque le relevé des effets personnels d'un délinquant indique clairement qu'aucune valeur n'a été attribuée à l'article qui fait l'objet de la réclamation, aucune offre de règlement ne doit être présentée pour l'article.
41. Lorsque le relevé des effets personnels du délinquant n'indique pas clairement la valeur attribuée à l'article qui fait l'objet de la réclamation, (p. ex., une case de la colonne « valeur totale » du relevé des effets personnels est vierge ou biffée), sa valeur doit être déterminée tel qu'il est indiqué ci-après.
- a. Dans le cas d'effets autres que des objets d'artisanat, le **moindre** des montants suivants :
- i. le montant demandé dans la Réclamation du détenu pour les effets perdus ou endommagés (formulaire SCC 561);
- ii. le coût de réparation de l'article, y compris les frais d'expédition et de manutention et les taxes;
- iii. la valeur maximale autorisée pour l'objet dans une directive du commissaire ou des directives connexes;



- iv. the full cost to replace the effect with another of the same or equivalent quality, including shipping and handling costs and taxes.
- b. The settlement offer for completed hobby craft items should not exceed the **lesser** of the following amounts, as applicable:
- the selling price of the item that was established in accordance with the procedures stated in a Commissioner's Directive or related direction; or
 - where no selling price has been established, the **greater** of the following, as applicable:
 - the appraised value of the completed item,
 - the actual sale price (not the asking price) of a similar item produced by the offender, or
 - the cost of the material used in the item's construction plus 25%.
- c. The settlement offer for uncompleted hobby craft projects should not exceed the **greater** of the following amounts, as applicable:
- a percentage of the appraised potential value of the item, had it been completed, which corresponds to the extent the item is completed (e.g. for a painting that is 75% completed, a settlement offer of 75% of the painting's potential selling price would be allowed);
 - a percentage, equivalent to the extent the item was completed, of the actual selling price (not the asking price) of a similar item produced by the offender; or
 - the cost of the material used in the item's construction plus 25%.
- d. The settlement offer for hobby craft raw materials and tools should not exceed the **lesser** of the following amounts:
- iv. le coût total de remplacement de l'objet par un autre d'une qualité semblable ou équivalente, y compris les frais d'expédition et de manutention et les taxes.
- b. Le montant du règlement offert pour un objet d'artisanat terminé ne devrait pas dépasser le **moindre** des montants suivants, selon le cas :
- le prix de vente de l'objet qui a été fixé selon la méthode décrite dans une directive du commissaire ou des directives connexes;
 - lorsque aucun prix de vente n'a été établi, le **plus élevé** des montants suivants, selon le cas :
 - la valeur estimative de l'objet terminé,
 - le prix réel de vente (et non le prix demandé) d'un objet similaire produit par le délinquant,
 - le coût du matériel employé pour fabriquer l'objet, plus 25 p. 100.
- c. Le montant du règlement offert pour un objet d'artisanat inachevé ne devrait pas dépasser le **plus élevé** des montants suivants, selon le cas :
- un pourcentage de la valeur estimative qu'aurait eu l'objet s'il avait été terminé, lequel correspond au degré d'achèvement (p. ex., s'il s'agit d'un tableau exécuté à 75 p. 100, on peut offrir 75 p. 100 de ce qu'aurait pu être son prix de vente);
 - un pourcentage – correspondant au degré d'achèvement de l'objet – du prix réel de vente (et non le prix demandé) d'un objet similaire produit par le délinquant;
 - le coût du matériel employé pour fabriquer l'objet, plus 25 p. 100.
- d. Le montant du règlement offert pour des matières premières et outils utilisés dans la confection d'objets d'artisanat ne devrait pas dépasser le **moindre** des suivants :



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

- i. the amount claimed in the Inmate Claim for Lost or Damaged Effects (form CSC 561);
- ii. the purchase price of the raw materials and tools; or
- iii. the replacement cost of the raw materials and tools.
42. The extent to which a hobby craft article is completed shall be determined on the basis of statements obtained from the offender, the Hobby Craft Officer and witnesses. The offender's statement shall be accepted if the degree of the article's completion cannot be ascertained from alternate sources.
43. An appraisal, for the purpose of establishing the value of hobby craft property, shall be made by a qualified third party from inside or outside the institution, and be arranged and paid for as follows:
- a. by the offender if it is requested prior to the submission of the claim (the cost will be reimbursed, as part of the claim's settlement, if the claim is accepted and if the appraisal cost was claimed by the offender); or
- b. by the institution that processed the claim if an appraisal is required, after a claim is accepted, to determine a settlement offer.
- i. le montant demandé dans la Réclamation du détenu pour les effets perdus ou endommagés (formulaire SCC 561);
- ii. le prix d'achat des matières premières et des outils;
- iii. le coût de remplacement des matières premières et des outils.
42. Le degré d'achèvement d'un objet d'artisanat doit être déterminé d'après les affirmations du délinquant, du responsable des passe-temps et de témoins. Si le degré d'achèvement de l'objet ne peut être vérifié auprès d'autres personnes, la déclaration du délinquant sera acceptée.
43. Une évaluation visant à établir la valeur d'un objet d'artisanat doit être effectuée par un tiers qualifié, oeuvrant ou non au sein de l'établissement, et être payée de la façon suivante :
- a. par le délinquant si elle est demandée avant la présentation de la réclamation (le coût sera remboursé dans le cadre du règlement de la réclamation si celle-ci est acceptée et si le délinquant a demandé le remboursement du coût de l'évaluation); ou
- b. par l'établissement qui a traité la réclamation si une évaluation est requise après l'acceptation de la réclamation pour déterminer l'offre de règlement.

Decisions on Claims

44. Decision-makers must ensure that the information upon which they act is reliable and persuasive. Wherever information or evidence is presented to a decision-maker, he or she must make a determination concerning the source of that information, and decide whether or not it would be fair to allow the information to affect his or her decision.
45. The Service shall record the rationale for the decision taken on the claim, and preserve the claim and all the evidence gathered during the investigation. The documents concerning the claim shall only be disposed of in accordance with the government's policies.

Décisions relatives aux réclamations

44. Le décideur doit s'assurer que les renseignements sur lesquels il se fonde pour agir sont sûrs et convaincants. Chaque fois que des renseignements ou des éléments de preuve lui sont soumis, le décideur doit en déterminer la provenance et décider s'il serait équitable qu'il s'en serve pour prendre sa décision.
45. Le Service doit consigner la justification de la décision rendue au sujet de la réclamation et conserver la réclamation ainsi que toutes les preuves recueillies au cours de l'enquête. L'aliénation des documents relatifs à la réclamation doit s'effectuer suivant les politiques du gouvernement.



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

46. The Service's written response to the claimant shall:
- provide relevant and complete information explaining the compensation being offered or why the claim was denied;
 - indicate 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; and
 - where a claim has been accepted, include a completed Release document (form CSC 536) for the claimant's review and signature, except when not required by the Claims Administration Instructions.
46. La réponse écrite du Service au requérant doit :
- fournir des renseignements pertinents et complets expliquant l'indemnité offerte ou la raison pour laquelle la réclamation a été rejetée;
 - faire mention du droit du requérant de consulter, à ses frais, un avocat indépendant pour obtenir un avis juridique ou formuler des observations concernant la réclamation;
 - comprendre, lorsqu'une réclamation a été acceptée, un document de renonciation (formulaire SCC 536 intitulé « Quittance ») que doit examiner et signer le requérant, sauf lorsque les Instructions relatives à l'administration des réclamations précisent que ce document n'est pas requis.

Payment of Claims

47. The responsibility for the claim's payment usually rests with the site(s) that rendered the decision to accept the claim. However, when a decision to accept a claim is made at Regional or National Headquarters in relation to an incident occurring at, or sponsored by, another site, the responsibility for the payment rests with the CSC site(s) responsible for investigating the claim's circumstances.
48. Where a claimant's grievance of the decision rendered on a claim is upheld, any required payment shall be made by the CSC site(s) responsible for investigating the claim's circumstances.
49. Claim settlement payments to employees shall usually be made by cheque, and to inmates in accordance with the requirements of CD 860, "Inmate's Money".

Paiement des réclamations

47. La responsabilité du paiement de la réclamation incombe généralement à l'unité ou aux unités qui ont pris la décision d'accepter celle-ci. Toutefois, lorsqu'une réclamation a été acceptée par l'administration régionale ou centrale au regard d'un incident survenu dans, ou parrainé par, une autre unité, la responsabilité du paiement incombe à l'unité ou aux unités du SCC chargées de mener l'enquête sur les circonstances de la réclamation.
48. Lorsque le grief formulé par un requérant à l'encontre d'une décision rendue au sujet d'une réclamation est maintenu, tout paiement nécessaire doit être versé par l'unité ou les unités du SCC chargées de mener l'enquête sur les circonstances de la réclamation.
49. Le paiement des réclamations des employés se fait généralement par chèque, et celui des réclamations des détenus doit être effectué conformément aux exigences prévues dans la DC 860, « Argent des détenus ».



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

Reopening of Claims

50. Where a claimant wishes to reopen a claim for which he or she has previously signed a Release document (form CSC 536), the Service shall:
- a. refuse the request when the claim decision had been grieved;
 - b. consider the request when:
 - i. the claim decision was not grieved, and
 - ii. any of the following conditions apply:
 - there are humanitarian reasons for reopening the claim,
 - the claimant was illiterate and was not advised of the consequences of signing the Release document, or
 - the claimant had more than one claim under process by the Service and the Release document did not clearly identify the claim that was being addressed.
51. The authority to reopen a claim for consideration rests with the decision-maker that made the initial decision on the claim.
52. Where a person's petition to reopen a claim is accepted, the Service shall request that the claimant submit any additional evidence in support of the claim prior to rendering a decision.

Abandoned Claims

53. A claim may be considered abandoned when the claim decision cannot be remitted to the claimant (or to the claimant's next-of-kin or legal representative) two years after the Service's last communication with the claimant. When an offender claimant is unlawfully at large, the claim decision should be placed on the offender's claim file.

Réouverture de réclamations

50. Lorsqu'un requérant désire rouvrir une réclamation pour laquelle il a signé auparavant un document de renonciation (formulaire SCC 536), le Service doit :
- a. refuser la demande si le requérant a déjà déposé un grief au sujet de la décision rendue relativement à sa réclamation;
 - b. examiner la demande :
 - i. si le requérant n'a pas déposé de grief au sujet de la décision rendue relativement à sa réclamation,
 - ii. si l'une ou l'autre des conditions suivantes s'applique :
 - il existe des raisons humanitaires en faveur de la réouverture de la réclamation,
 - le requérant est analphabète et il n'a pas été avisé des conséquences qu'entraîne la signature du document de renonciation,
 - le requérant avait présenté plus d'une réclamation au Service, et le document de renonciation n'indiquait pas clairement la réclamation dont il était question.
51. Le pouvoir de rouvrir une réclamation aux fins d'examen appartient à la personne qui a rendu la décision initiale au sujet de cette réclamation.
52. Lorsque la demande de réouverture d'une réclamation est acceptée, le Service doit demander au requérant de présenter toute preuve supplémentaire à l'appui de la réclamation avant de rendre une décision.

Renonciation à une réclamation

53. On peut considérer que le requérant a renoncé à sa réclamation lorsque la décision ne peut lui être transmise (ou à son représentant légal ou plus proche parent) deux ans après la dernière communication du Service avec celui-ci. Si un délinquant qui a présenté une réclamation est illégalement en liberté, la décision relative à la réclamation devrait être versée à son dossier de réclamation.



OFFENDER ACCIDENT COMPENSATION CLAIMS

Redirecting Claim Submissions

54. When a claimant's completed Inmate's Application for Compensation (form LAB 1076) is submitted to the Service instead of Human Resources Development Canada (HRDC), the Service shall immediately redirect it to HRDC.

Documenting the Claim

55. Institutional officials shall, at the earliest opportunity, respond to HRDC's or the National Claims Coordinator's requests for:

- a. the Report of Inmate Injury (form CSC 46), and/or other records on the accident;
- b. the completion of forms relating to a claim for compensation [the HRDC forms that require completion are the Supervisor's Report of Accident (LAB 1075) and the Attending Physician's Report of Accident (LAB 1073)];
- c. medical information, on the condition that the claimant provides an authorization, in writing, for the information disclosure; and
- d. information that is required for the purpose of assessing whether the claimant meets the accident compensation program's admissibility requirements for the consideration of the payment of compensation.

Medical Assessments from Independent Medical Practitioners

56. When HRDC submits a request to an institution for an independent medical assessment of an offender, for the purposes of determining a disability, the following steps shall be taken:

- a. the institution or HRDC shall make the appointment with the medical practitioner;

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

Réacheminement des réclamations

54. Lorsque la Demande d'indemnisation du détenant (formulaire LAB 1076) est présentée au Service plutôt qu'à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) après avoir été dûment remplie, le Service doit la réacheminer immédiatement à DRHC.

Documentation de la réclamation

55. Les cadres des établissements doivent répondre le plus rapidement possible lorsque DRHC ou le coordonnateur national des réclamations demande :

- a. le Rapport sur les blessures subies par un détenant (formulaire SCC 46) ou autres documents sur l'accident;
- b. de remplir des formulaires se rapportant à une demande d'indemnité [les formulaires de DRHC devant être remplis sont le Rapport d'accident du surveillant (LAB 1075) et le Rapport d'accident du médecin traitant (LAB 1073)];
- c. des renseignements médicaux, à la condition que le requérant ait autorisé, par écrit, la divulgation de ces renseignements;
- d. les renseignements requis pour déterminer si le requérant répond aux exigences d'admissibilité du programme d'indemnisation d'accident, ce qui permettrait de considérer sa demande d'indemnité.

Évaluations médicales effectuées par des médecins indépendants

56. Lorsque DRHC soumet une demande à un établissement pour une évaluation médicale d'un délinquant par un médecin indépendant, dans le but de déterminer une invalidité, les mesures suivantes doivent être prises :

- a. l'établissement ou DRHC doit fixer le rendez-vous avec le médecin;



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

- b. the institution shall, at its cost, make all necessary arrangements with respect to security and shall transport the offender to and from the appointment; and
 - c. where an appointment must be cancelled, the responsible institutional official shall:
 - i. when the Service scheduled the appointment, inform the medical practitioner and HRDC of the cancellation, and
 - ii. when HRDC scheduled the appointment, inform that department of the necessity of cancelling the appointment.
- b. l'établissement doit, à ses frais, prendre toutes les dispositions nécessaires en matière de sécurité et s'occuper du transport du délinquant afin que ce dernier puisse se rendre au rendez-vous et en revenir;
 - c. lorsqu'un rendez-vous doit être annulé, le responsable à l'établissement doit :
 - i. en aviser le médecin et DRHC si c'est le Service qui a fixé le rendez-vous,
 - ii. informer DRHC de la nécessité d'annuler le rendez-vous si celui-ci a été fixé par ce ministère.

Commissioner,

La Commissaire,

Original signed by / Original signé par :

Lucie McClung