



**COMMISSIONER'S  
DIRECTIVE**

**081**

**DIRECTIVE DU  
COMMISSAIRE**

---

**OFFENDER COMPLAINTS  
AND GRIEVANCES**

**PLAINTES ET GRIEFS DES  
DÉLINQUANTS**

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

2002-03-04

---



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

Policy Objective	<b>1</b>	Objectif de la politique
Authorities	<b>2-3</b>	Instruments habilitants
Responsibilities	<b>4</b>	Responsabilités
Implementation	<b>5</b>	Mise en oeuvre
Principles of the Redress System	<b>6</b>	Principes du système de recours
Time Frames	<b>7-8</b>	Délais
Responses	<b>9</b>	Réponses
Corrective Action	<b>10</b>	Mesures correctives
Multiple Grievors	<b>11</b>	Auteurs de griefs multiples
The Four Levels of the Complaints and Grievances Process	<b>12-19</b>	Les quatres niveaux du processus des plaintes et griefs
Complaint Level	<b>12-13</b>	Niveau de la plainte
Grievances at the 1 <sup>st</sup> Level – Institutional/Parole District	<b>14-15</b>	Grief au 1 <sup>er</sup> palier – Niveau de l'établissement/Bureau de district
Grievances at the 2 <sup>nd</sup> Level – Regional	<b>16-17</b>	Grief au 2 <sup>e</sup> palier – Niveau régional
Grievances at the 3 <sup>rd</sup> Level – National	<b>18-19</b>	Grief au 3 <sup>e</sup> palier – Niveau national
Institutional Grievance Committee	<b>20</b>	Comité d'examen des griefs
Outside Review Board	<b>21-22</b>	Comité externe d'examen



# COMMISSIONER'S DIRECTIVE DIRECTIVE DU COMMISSAIRE

Number - Numéro:  081	Date 2002-03-04 Page: 1 of/de 5
-----------------------------	------------------------------------

## OFFENDER COMPLAINTS AND GRIEVANCES

## PLAINTES ET GRIEFS DES DÉLINQUANTS

### POLICY OBJECTIVE

1. To ensure that offender complaints and grievances are dealt with promptly and fairly at the lowest level possible in a manner that is consistent with the law, and spirit and intent of the Mission Document.

### AUTHORITIES

2. Sections 4(g), 90 and 91 of the *Corrections and Conditional Release Act* (CCRA) require that the Correctional Service of Canada (CSC) provide a redress procedure which is fair, expeditious and available to all offenders. Offenders may submit a complaint or grievance on matters within the jurisdiction of the Commissioner.
3. Sections 74-82 of the *Corrections and Conditional Release Regulations* (CCRR) provide the conditions under which CSC must apply and manage its offender redress process.

### RESPONSIBILITIES

4. The respondent at each level of the complaint and grievance system is responsible for ensuring that each complaint and grievance is examined, prioritized and responded to in a fair, impartial and timely manner.

### IMPLEMENTATION

5. Procedures outlined in "The Offender Complaint and Grievance System – Training Manual for Staff" shall be followed by CSC staff in conjunction with this Directive.

### PRINCIPLES OF THE REDRESS SYSTEM

6. The following principles guide the offender

### OBJECTIF DE LA POLITIQUE

1. Faire en sorte que les plaintes et les griefs des délinquants soient traités promptement et équitablement au plus bas palier possible, d'une manière conforme à la loi, et à la lettre et l'esprit du document sur la Mission.

### INSTRUMENTS HABILITANTS

2. Suivant les articles 4(g), 90 et 91 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC), le Service correctionnel du Canada (SCC) doit établir une procédure de recours qui est juste, rapide et accessible à tous les délinquants. Les délinquants peuvent soumettre une plainte ou un grief portant sur des questions qui relèvent de la compétence du commissaire.
3. Le *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (RSCMLC) donne, aux articles 74 à 82, les conditions dans lesquelles le SCC doit appliquer et gérer son processus de recours.

### RESPONSABILITÉS

4. Le répondant à chaque niveau du système des plaintes et griefs est responsable de s'assurer que chaque plainte et grief est examiné, assigné un classement de priorité, et répondu de façon juste, équitable, et dans des délais opportuns.

### MISE EN ŒUVRE

5. Le personnel du SCC doit suivre, en même temps que la présente directive, les procédures énoncées dans le « Système de règlement des plaintes et des griefs des délinquants - Manuel à l'intention du personnel ».

### PRINCIPES DU SYSTÈME DE RECOURS

6. Les principes suivants sont à la base du



redress system:

- a. The duty to act fairly will be respected in the rendering of decisions on offender complaints and grievances;
- b. Staff and offenders shall make every effort to discuss and resolve problems before they are pursued through the formal complaint and grievance process;
- c. Active participation of staff and offenders in the resolution of complaints and grievances is required;
- d. Complaints and grievances which significantly impact upon offenders' rights and freedoms will be assigned priority for investigation, resolution and response;
- e. Confidentiality of complaints and grievances shall be preserved to the greatest possible extent.

**TIME FRAMES**

- 7. CSC shall ensure that offenders are provided with complete, written responses to issues raised in complaints and grievances within 15 working days of receipt by the respondent, when the complaint or grievance is assessed as being a priority case, and within 25 working days of receipt by the respondent in all other cases.
- 8. If the Institutional Head, the District Director, the Regional Deputy Commissioner or the Assistant Commissioner, Policy, Planning and Coordination, considers that more time is necessary to deal adequately with a complaint or grievance, the offenders must be informed in writing of the reasons for the delay, including those situations where further legal consultation is required, and of the date by which they may expect to receive the response.

**RESPONSES**

- 9. When errors on the part of CSC are identified

système de recours des délinquants :

- a. Le devoir d'agir équitablement sera respecté dans le processus de décision concernant les plaintes et les griefs des délinquants;
- b. Le personnel et les délinquants devraient tout mettre en oeuvre afin de résoudre leurs problèmes à l'amiable avant de les soumettre au processus de règlement des plaintes et des griefs;
- c. Au cours du processus de règlement des plaintes et des griefs, il faut la participation active tant des employés que des délinquants;
- d. Il faut accorder la priorité, pour ce qui est de l'enquête, du règlement et de la réponse à donner, aux plaintes et aux griefs qui ont un effet considérable sur les droits et libertés des délinquants;
- e. Dans la mesure du possible, les plaintes et les griefs doivent rester confidentiels.

**DÉLAIS**

- 7. Le SCC doit veiller à ce que les délinquants reçoivent, par écrit, une réponse complète aux questions soulevées dans les plaintes et les griefs, dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception par le répondant, lorsqu'il s'agit d'un cas jugé prioritaire, et dans les 25 jours ouvrables suivant leur réception par le répondant dans tous les autres cas.
- 8. Si le directeur de l'établissement ou du district, le sous-commissaire régional ou le commissaire adjoint, Politique, planification et coordination, est d'avis que le traitement adéquat d'une plainte ou d'un grief exige plus de temps, les délinquants doivent être informés par écrit des motifs du retard, y compris dans les cas où il faut de nouvelles consultations juridiques, et de la date à laquelle ils peuvent s'attendre à recevoir la réponse.

**RÉPONSES**

- 9. Lorsqu'on se rend compte que des erreurs ont



during the course of an investigation into a complaint or grievance, an admission to this effect must be included in the written response to the offender.

été commises de la part du SCC pendant une enquête sur une plainte ou un grief, il faut l'admettre dans la réponse écrite au délinquant.

### **CORRECTIVE ACTION**

10. When a grievance response from the regional or national level requires that corrective action be taken, the Institutional Head or District Director shall provide written confirmation to the Regional Deputy Commissioner or the Assistant Commissioner, Policy, Planning and Coordination, that the required action has taken place, within 30 working days of receipt of the response.

### **MESURES CORRECTIVES**

10. Lorsque la réponse à un grief donné au palier régional ou national doit être suivie de mesures correctives, le directeur de l'établissement ou du district doit confirmer par écrit au sous-commissaire régional ou au commissaire adjoint, Politique, planification et coordination, que les mesures prévues ont été prises, dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la réponse.

### **MULTIPLE GRIEVORS**

11. When an offender is assessed by the Institutional Head or District Director as causing limitations on open access to the complaint and grievance system for other offenders on the basis of the number of non-priority complaints or grievances he makes, the Regional Deputy Commissioner may, upon request from the Institutional Head or District Director, extend the normal time frames for investigating and responding to the offender's non-priority complaints or grievances.

### **AUTEURS DE GRIEFS MULTIPLES**

11. Lorsqu'un directeur d'établissement ou de district juge qu'un délinquant limite l'accès des autres délinquants au système de règlement des plaintes et des griefs en raison du nombre de plaintes ou de griefs non prioritaires qu'il soumet, le sous-commissaire régional peut, à la demande du directeur, prolonger la période normale pour l'enquête et la réponse aux plaintes et griefs non prioritaires du délinquant.

### **THE FOUR LEVELS OF THE COMPLAINTS AND GRIEVANCES PROCESS**

### **LES QUATRE NIVEAUX DU PROCESSUS DES PLAINTES ET GRIEFS**

#### **COMPLAINT LEVEL**

12. An offender may submit a written complaint through the Institutional Grievance Coordinator or through the District Office on matters within the jurisdiction of the Commissioner. Normally, the problem shall have occurred within the previous 30 calendar days.
13. Group complaints or grievances must be signed by all offenders involved. One offender must be designated to receive the answer for the group.

#### **NIVEAU DE LA PLAINTE**

12. Un délinquant peut formuler une plainte écrite par l'entremise du coordonnateur des griefs de l'établissement ou du bureau de district sur des questions qui relèvent de la compétence du commissaire. La question qui lui cause un problème sera normalement survenue au cours des 30 jours civils précédents.
13. Les plaintes ou les griefs formulés par un groupe de délinquants doivent être signés par tous les membres du groupe. L'un d'eux doit être désigné pour recevoir la réponse au nom du groupe.

#### **GRIEVANCES AT THE 1ST LEVEL - INSTITUTIONAL / PAROLE DISTRICT**

#### **GRIEFS AU 1<sup>er</sup> PALIER - NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT/BUREAU DE DISTRICT**

14. An offender who is not satisfied with the decision rendered on a complaint may submit a grievance

14. Le délinquant qui n'est pas satisfait de la décision rendue au sujet d'une plainte peut présenter un



to the Institutional Head or District Director through the Institutional Grievance Coordinator or through the District Office. A grievance must normally be submitted within ten working days of receipt of the reply to the complaint.

- 15. If the grievance was a result of a decision taken by the Institutional Head or the District Director, the offender may submit the grievance directly to the Regional Deputy Commissioner.

**GRIEVANCES AT THE 2ND LEVEL - REGIONAL**

- 16. An offender, who is not satisfied with the decision from the Institutional Head or District Director, may submit a grievance to the Regional Deputy Commissioner through the Institutional Grievance Coordinator or through the District Office. The grievance must normally be submitted within ten working days of receipt of the reply from the 1st level. An offender may also grieve at this level, in cases where action was not taken in accordance with the decision of the Institutional Head or District Director.
- 17. If the grievance resulted from a decision made by the Regional Deputy Commissioner, the offender may submit his grievance directly to the Assistant Commissioner, Policy, Planning and Coordination.

**GRIEVANCES AT THE 3RD LEVEL - NATIONAL**

- 18. An offender, who is not satisfied with the decision from the Regional Deputy Commissioner, may submit a grievance to the Assistant Commissioner, Policy, Planning and Coordination, through the Institutional Grievance Coordinator or through the District Office. A grievance must normally be submitted within ten working days of receipt of the reply at the regional level. An offender may also grieve at this level in cases where action was not taken in accordance with the Regional Deputy Commissioner's decision.
- 19. The decision of the Assistant Commissioner, Policy, Planning and Coordination constitutes the final stage of the Offender Complaints and Grievances process.

**INSTITUTIONAL GRIEVANCE COMMITTEE**

grief au directeur de l'établissement ou du district par l'entremise du coordonnateur des griefs de l'établissement ou du bureau de district. Le grief doit normalement être présenté dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la réponse à la plainte.

- 15. Si le grief fait suite à une décision prise par le directeur de l'établissement ou du district, le délinquant peut présenter son grief directement au sous-commissaire régional.

**GRIEFS AU 2<sup>e</sup> PALIER - NIVEAU RÉGIONAL**

- 16. Le délinquant qui est insatisfait de la décision du directeur de l'établissement ou du district peut soumettre un grief au sous-commissaire régional, par l'entremise du coordonnateur des griefs de l'établissement ou du bureau de district. Ce grief doit normalement être présenté dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la réponse au 1<sup>er</sup> palier. Un délinquant peut aussi présenter un grief à ce niveau lorsqu'il croit que les mesures prescrites par le directeur n'ont pas été mises en application.
- 17. Si le grief fait suite à une décision prise par le sous-commissaire régional, le délinquant peut soumettre son grief directement au commissaire adjoint, Politique, planification et coordination.

**GRIEFS AU 3<sup>e</sup> PALIER - NIVEAU NATIONAL**

- 18. Le délinquant qui est insatisfait de la décision du sous-commissaire régional peut soumettre un grief au commissaire adjoint, Politique, planification et coordination, par l'entremise du coordonnateur des griefs de l'établissement ou du bureau de district. Le grief doit normalement être présenté dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la réponse au niveau régional. Un délinquant peut aussi présenter un grief à ce niveau lorsque les mesures prescrites par le sous-commissaire régional n'ont pas été mises en application.
- 19. La décision du commissaire adjoint, Politique, planification et coordination, constitue l'étape finale du processus de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.

**COMITÉ D'EXAMEN DES GRIEFS**



Number - Numéro:  081	Date 2002-03-04  Page: 5 of/de 5
-----------------------------	--

20. Where an offender submits a first level grievance, he may ask to have his grievance reviewed by an Institutional Grievance Committee, in institutions where such a committee has been established.

**OUTSIDE REVIEW BOARD**

- 21. Subsequent to the receipt of the Institutional Head's decision, an inmate may request a review of that decision by an Outside Review Board within ten working days.
- 22. The Institutional Head shall refer the grievance to an Outside Review Board comprised of neutral community members who will submit recommendations.

Commissioner,

20. Lorsqu'un délinquant présente un grief au premier palier, il peut demander que ce grief soit examiné par le comité d'examen des griefs de l'établissement, là où un tel comité a été formé.

**COMITÉ EXTERNE D'EXAMEN**

- 21. Après avoir reçu la décision du directeur de l'établissement, un détenu dispose de dix jours ouvrables pour demander une révision de la décision par un comité externe d'examen.
- 22. Le directeur doit transmettre le grief à un comité externe d'examen constitué de membres neutres de la collectivité, qui lui remettront leurs recommandations.

La Commissaire,

*Original signed by / Original signé par :*

Lucie McClung