



**COMMISSIONER'S  
DIRECTIVE**

**085**

**DIRECTIVE DU  
COMMISSAIRE**

---

**CORRESPONDENCE AND  
TELEPHONE  
COMMUNICATION**

**CORRESPONDANCE ET  
COMMUNICATIONS  
TÉLÉPHONIQUES**

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

2001-12-17

---



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

Policy Objective	<b>1</b>	Objectif de la politique
Authority	<b>2</b>	Instrument habilitant
Cross-References	<b>3</b>	Renvois
Correspondence	<b>4-7</b>	Correspondance
Reading of Correspondence	<b>8-10</b>	Lecture de la correspondance
Privileged Correspondence	<b>11-12</b>	Correspondance privilégiée
Distribution of Mail	<b>13</b>	Distribution du courrier
Inmate Telephone Communication	<b>14-19</b>	Communications téléphoniques des détenus
Prevention of Communications	<b>20-21</b>	Empêchement de communiquer
Communication to Retain Legal Counsel	<b>22</b>	Communications pour retenir les services d'un avocat
Communications with Privileged Correspondents	<b>23-27</b>	Appels aux correspondants privilégiés
<b>ANNEX A</b>	<b>Pages</b>	<b>ANNEXE A</b>
Privileged Correspondents	<b>1-2</b>	Correspondants privilégiés
<b>ANNEX B</b>	<b>1-2</b>	<b>ANNEXE B</b>
Standards for Inmate Access to the Inmate Telephone System		Normes relatives à l'accès par les détenus au système téléphonique qui leur est destiné



# COMMISSIONER'S DIRECTIVE DIRECTIVE DU COMMISSAIRE

Number - Numéro:  085	Date 2001-12-17 Page: 1 of/de 6
-----------------------------	------------------------------------

## CORRESPONDENCE AND TELEPHONE COMMUNICATION

## CORRESPONDANCE ET COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES

### POLICY OBJECTIVES

1. To encourage inmates to maintain and develop family and community ties through written correspondence and telephone communication, consistent with the principle of protection of the public, staff members and offenders.

### AUTHORITY

2. Section 71(1) of the CCRA.

### CROSS-REFERENCES

3. Section 184 of the CCRA;  
Sections 88, 89, 94 and 95 of the CCRR;  
Commissioner's Directive 084 - Inmates' Access to Legal Assistance;  
Commissioner's Directive 090 - Personal Property of Inmates;  
Commissioner's Directive 566 - Prevention of Security Incidents;  
Commissioner's Directive 566-7 - Searching of Inmates;  
Commissioner's Directive 566-8 - Searching of Staff and Visitors;  
Commissioner's Directive 566-9 - Searching of Cells, Vehicules and Other Areas of the Institution;  
Commissioner's Directive 575 - Interception of Communications Related to the Maintenance of Institutional Security;  
Commissioner's Directive 860 - Inmate's Money.

### CORRESPONDENCE

4. Inmates who are unable to read or write are entitled to the assistance of a person to assist them in preparing and reading correspondence.
5. The following measures shall be taken to verify the contents of envelopes:

### OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

1. Encourager les détenus à établir et à entretenir des liens avec des membres de leur famille et de la collectivité au moyen de lettres et de communications téléphoniques, conformément au principe relatif à la protection du public, des membres du personnel et des délinquants.

### INSTRUMENT HABILITANT

2. Article 71 (1) de la LSCMLC.

### RENOIS

3. Article 184 de la LSCMLC;  
Articles 88, 89, 94 et 95 du RSCMLC;  
Directive du commissaire n° 084, intitulée « Accès des détenus aux services juridiques »;  
Directive du commissaire n° 090, intitulée « Effets personnels des détenus »;  
Directive du commissaire n° 566, intitulée « Prévention des incidents de sécurité »;  
Directive du commissaire n° 566-7, intitulée « Fouille des détenus »;  
Directive du commissaire n° 566-8, intitulée « Fouille du personnel et des visiteurs »;  
Directive du commissaire n° 566-9, intitulée « Fouille de cellules, de véhicules et d'autres secteurs de l'établissement »;  
Directive du commissaire n° 575, intitulée « Interception des communications relatives au maintien de la sécurité dans l'établissement »;  
Directive du commissaire n° 860, intitulée « Argent des détenus ».

### CORRESPONDANCE

4. Tout détenu qui ne sait ni lire ni écrire a droit à l'assistance d'une personne pour lui aider à lire et à rédiger sa correspondance.
5. Il faut prendre les mesures suivantes pour vérifier le contenu des enveloppes :



- a. letters sent to an inmate shall be opened and the contents of the envelope inspected by a staff member; and
  - b. letters from an inmate shall be handed over unsealed to a staff member who will inspect the contents of the envelope.
6. If items are found in the letters, the rules for inmates' money, personal property or confiscation of contraband shall apply. Envelopes in which letters have been forwarded to inmates may be withheld.
7. When items are found in letters, the inmate shall be advised of the measures taken in accordance with paragraph 6.

#### **READING OF CORRESPONDENCE**

8. Normally, letters to and from inmates shall not be read. However, pursuant to subsection 94(1) of the *Corrections and Conditional Release Regulations*, the Institutional Head or designate may, in writing, authorize a staff member to read correspondence when he or she believes on reasonable grounds, that:
- a. the correspondence between the inmate and the member of the public contains or will contain evidence of an action that would jeopardize the security of the penitentiary or the safety of an individual; and
  - b. interception of the inmate's correspondence with the member of the public is the least restrictive alternative available in the circumstances.
9. When letters are intercepted and read, this reading and the reasons for it shall be recorded. The inmate shall be promptly advised, in writing, thereof and given the opportunity to make representations, except in situations where the information would adversely affect an on-going investigation. In this case the inmate would be advised of the reasons and given an opportunity

- a. un membre du personnel doit ouvrir les lettres adressées aux détenus et examiner le contenu des enveloppes;
  - b. les détenus doivent remettre les lettres qu'ils envoient, non cachetées, à un membre du personnel qui examinera le contenu de l'enveloppe.
6. Si les enveloppes contiennent divers articles, il faut mettre en application les règlements relatifs à l'argent des détenus, à leurs effets personnels ou à la confiscation d'objets interdits. On peut conserver les enveloppes dans lesquelles ont été transmises les lettres adressées aux détenus.
7. Lorsque les enveloppes contiennent des articles, il faut informer le détenu des mesures qui seront prises conformément au paragraphe 6 ci-dessus.

#### **LECTURE DE LA CORRESPONDANCE**

8. Habituellement, on ne doit pas lire les lettres reçues ou envoyées par les détenus. Cependant, sous réserve du paragraphe 94(1) du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, le directeur ou la personne désignée peut, par écrit, autoriser un agent à lire la correspondance lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire :
- a. que la correspondance entre le détenu et le membre de la collectivité contient ou contiendra un élément de preuve d'un acte qui risque de compromettre la sécurité de l'établissement ou de quiconque;
  - b. que l'interception de la correspondance entre le détenu et le membre de la collectivité est la solution la moins restrictive dans les circonstances.
9. Lorsque les lettres sont interceptées et lues, ce fait et les motifs qui le justifient doivent être consignés. Le détenu en cause doit être informé, promptement et par écrit, des motifs de cette mesure et avoir la possibilité de présenter ses observations à ce sujet, à moins que cet avis ne risque de nuire à une enquête en cours, auquel cas l'avis au détenu et la possibilité de



to make representations once the investigation is completed.

10. When letters are read, the Institutional Head or designate shall authorize the following measures to be taken, as applicable:
  - a. letters considered unfit for delivery shall normally be returned to the sender;
  - b. the original letter or a copy may be retained by the institution, depending on the circumstances;
  - c. any retention shall be duly recorded and the reason for it stated. When prevented from communicating with a person, the inmate shall be promptly informed, in writing, of the reasons, and shall be given the opportunity to make representations. The sender shall be notified and advised of the reason, unless the purpose of the retention would be thwarted.

### **PRIVILEGED CORRESPONDENCE**

11. Correspondence between an inmate, or the person or group representing him or her and a person listed in Annex "A" is privileged and shall be forwarded unopened to the addressee.
12. The Institutional Head or designate may authorize the correspondence to be opened and read in accordance with the considerations of paragraphs 9 and 10 if he or she is satisfied that there are reasonable and probable grounds to believe that the communication will not be or is not properly the subject of a privilege, and if conditions as outlined in subparagraphs 8 a. and b. exist. The person intercepting the privileged correspondence should treat the information contained therein as confidential.

### **DISTRIBUTION OF MAIL**

13. Under normal circumstances, incoming mail shall be distributed to inmates and outgoing mail forwarded to the Post Office within 24 hours of receipt.

présenter ses observations doivent être donnés à la conclusion de l'enquête.

10. Lorsque les lettres sont lues, le directeur ou la personne désignée doit autoriser la prise des mesures suivantes, selon le cas :
  - a. les lettres jugées non livrables sont habituellement renvoyées à l'expéditeur;
  - b. la lettre originale ou une copie peut être conservée par l'établissement, selon les circonstances;
  - c. lorsqu'une lettre est conservée, ce fait ainsi que le motif doivent être dûment consignés. Lorsque le directeur ou la personne désignée empêche un détenu de communiquer avec une personne, il doit aviser le détenu, promptement et par écrit, des motifs de cette mesure et lui donner la possibilité de présenter ses observations à ce sujet. L'expéditeur doit en être informé, à moins que cela n'aille à l'encontre du but recherché.

### **CORRESPONDANCE PRIVILÉGIÉE**

11. La correspondance entre un détenu, ou la personne ou le groupe qui le représente, et une personne mentionnée à l'annexe « A » est privilégiée et doit être transmise au destinataire sans être ouverte.
12. Le directeur ou la personne désignée peut autoriser l'ouverture et la lecture de la correspondance, conformément aux paragraphes 9 et 10, s'il est convaincu qu'il existe des motifs raisonnables de croire que les communications n'auront pas ou n'ont pas à proprement parler un caractère privilégié, et s'il existe une des conditions énoncées au paragraphe 8 a. et b. La personne qui intercepte une communication à caractère privilégié doit traiter les renseignements qu'elle contient d'une manière confidentielle.

### **DISTRIBUTION DU COURRIER**

13. Dans des circonstances normales, le courrier d'arrivée doit être remis aux détenus et le courrier de départ transmis au bureau de poste dans les 24 heures suivant sa réception.



### INMATE TELEPHONE COMMUNICATION

14. National Headquarters shall be responsible for the selection, installation and maintenance of a national inmate telephone system.
15. Access to telephones, through an inmate telephone system, should be provided, on a fair and consistent basis, to help maintain family and community ties and to provide a direct link with families in the event of an emergency. To ensure consistency, standards for inmate access to telephones and the use of an inmate telephone system are provided in Annex "B".
16. Telephone calls between inmates and members of the public may be intercepted (interception is defined as the listening to and/or recording of a conversation by some mechanical devices) if both of the criteria outlined in subsection 94(1) of the *Corrections and Conditional Release Regulations* are met, and in accordance with Commissioner's Directive 575, entitled "Interception of Communications Related to the Maintenance of Institutional Security".
17. The telephone monitoring system provides the Institutional Head or designate with the ability to manage, supervise and control inmate access to the inmate telephone system and its use for communication with members of the public.
18. Telephone communication is a part of the overall program of reintegration into the community, similar to visits and temporary absences.
19. Telephone calls for humanitarian purposes, such as illness, death in the family, or birth of a child, shall normally be provided without delay.

### PREVENTION OF COMMUNICATIONS

### COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES DES DÉTENUÉS

14. Il incombe à l'administration centrale de procéder au choix, à l'installation et à l'entretien d'un système téléphonique national pour les détenus.
15. Il faut, par un système téléphonique pour les détenus, donner à ces derniers l'accès à des appareils téléphoniques de façon équitable et régulière pour les aider à conserver des liens avec les membres de leur famille et de la collectivité et assurer un lien direct avec leur famille en cas d'urgence. Afin d'assurer l'application uniforme de cette politique, des normes relatives à l'accès des détenus aux appareils téléphoniques et à l'utilisation d'un système téléphonique pour les détenus figurent à l'annexe « B ».
16. Les appels téléphoniques entre un détenu et un membre de la collectivité peuvent être interceptés (interception se définit par l'écoute et/ou l'enregistrement d'une conversation par des dispositifs mécaniques) si les deux conditions énoncées au paragraphe 94(1) du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* sont présentes, et en conformité avec la Directive du commissaire n° 575, intitulée « Interception des communications relatives au maintien de la sécurité dans l'établissement ».
17. Le «système d'interception téléphonique» donne au directeur ou à la personne désignée la capacité de gérer, de superviser et de contrôler l'accès des détenus au système téléphonique qui leur est destiné et son utilisation pour les communications avec le public.
18. Les communications téléphoniques font partie du programme global de réinsertion sociale au même titre que les visites et les permissions de sortir.
19. Les appels téléphoniques à des fins humanitaires, telles que la maladie, un décès dans la famille ou la naissance d'un enfant, doivent normalement être autorisés sans délai.

### EMPÊCHEMENT DE COMMUNIQUER



20. An inmate may be prevented from communicating with members of the public by mail or telephone when:
- a. the Institutional Head or designate believes, on reasonable grounds, that the safety of any person, both in the institution and the community would be jeopardized; or
  - b. the Institutional Head or designate is satisfied that the intended recipient of the communication, or the parent or guardian of an intended recipient who is a minor, does not want to receive communications from the inmate.

21. Where an inmate's application to have a telephone number added to his or her call allow list is disallowed or an approved telephone number is blocked, pursuant to paragraph 20, the inmate shall be promptly advised of the reasons, in writing, by the Institutional Head or designate, and shall be given an opportunity to respond.

#### **COMMUNICATION TO RETAIN LEGAL COUNSEL**

22. Inmates shall be given the opportunity to retain legal counsel in accordance with Commissioner's Directive 084, entitled "Inmates' Access to Legal Assistance".

#### **COMMUNICATIONS WITH PRIVILEGED CORRESPONDENTS**

23. Telephone calls to those identified in Annex "A" as authorized privileged correspondents, shall normally be granted. Such calls shall be provided, subject to operational constraints, during normal business hours. Inmates are required to provide reasonable notice, of no less than 24 hours, of their wish to communicate by telephone with privileged correspondents. However, the Institutional Head or designate may decide, depending on the circumstances, that the reasonable notice is not required.

20. Un détenu peut être empêché de communiquer avec des membres de la collectivité par correspondance ou par téléphone quand :

- a. le directeur ou la personne désignée a des motifs raisonnables de croire que la sécurité d'une personne, dans l'établissement ou dans la collectivité, serait compromise; ou
- b. le directeur ou la personne désignée est convaincu que le destinataire, ou le père, la mère ou le tuteur du destinataire s'il est un mineur, ne veut pas recevoir de communication du détenu.

21. Lorsque la demande d'un détenu de faire ajouter un numéro de téléphone à sa liste d'appels autorisés est refusée ou qu'un appel téléphonique approuvé est bloqué, conformément au paragraphe 20, le directeur ou la personne désignée doit l'informer promptement des motifs de la décision et lui donner la possibilité de présenter des observations.

#### **COMMUNICATIONS POUR RETENIR LES SERVICES D'UN AVOCAT**

22. Il faut donner au détenu la possibilité de communiquer avec un avocat pour retenir ses services, conformément à la Directive du commissaire n° 084, intitulée « Accès des détenus aux services juridiques ».

#### **APPELS AUX CORRESPONDANTS PRIVILÉGIÉS**

23. Les appels téléphoniques aux personnes mentionnées à l'annexe « A », à titre de correspondants privilégiés autorisés doivent normalement être accordés. Ces appels doivent, sous réserve des contraintes opérationnelles, être autorisés pendant les heures normales de bureau. Les détenus doivent donner un avis raisonnable, soit un minimum de 24 heures, de leur intention de communiquer par téléphone avec les correspondants privilégiés. Le directeur ou la personne désignée peut toutefois décider, selon les circonstances, que l'avis raisonnable n'est



- pas requis.
- 24. Calls between inmates and privileged correspondents are normally confidential. They may however be subject to interception if both of the conditions stipulated in subsection 94(2) of the *Corrections and Conditional Release Regulations* are met and in accordance with Commissioner's Directive 575.
  - 25. Should the Institutional Head or designate determine the need to restrict access to telephone communication with privileged correspondents, he or she shall communicate the rationale for the decision in writing to the inmate and to the person concerned. Copies shall be forwarded to Regional and National Headquarters.
  - 26. Inmates or the recipients of the calls shall normally be responsible for the cost of telephone calls.
  - 27. The Institutional Head or designate may authorize the use of government telephone network lines by inmates for emergency situations such as serious family illness or death, or for any other special circumstance.
- 24. Les appels téléphoniques entre un détenu et des correspondants privilégiés sont normalement confidentiels. Ces appels peuvent toutefois être interceptés lorsque les deux conditions énoncées au paragraphe 94(2) du *Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* sont présentes, et en conformité avec la Directive du commissaire n° 575.
  - 25. Si le directeur ou la personne désignée détermine qu'il est nécessaire de restreindre l'accès à la communication téléphonique avec les correspondants privilégiés, il doit justifier sa décision par écrit auprès de la personne concernée et du détenu. Des copies doivent être transmises aux administrations régionales et nationale.
  - 26. Les détenus ou les personnes qui reçoivent les appels doivent habituellement payer leurs appels téléphoniques.
  - 27. Le directeur ou la personne désignée peut autoriser l'usage d'un téléphone relié au réseau téléphonique du gouvernement dans des situations d'urgence telle une maladie grave ou le décès d'un membre de la famille, ou dans toute autre circonstance spéciale.

Commissioner,

La Commissaire,

*Original signed by / Original signé par :*

Lucie McClung



## PRIVILEGED CORRESPONDENTS

The following is a list of authorized privileged correspondents and shall normally include the office and/or staff thereof.

1. Solicitor General of Canada
2. Deputy Solicitor General of Canada
3. Commissioner of the Correctional Service of Canada
4. Chairperson of the National Parole Board
5. Correctional Investigator of Canada
6. Assistant Commissioner, Performance Assurance of the Correctional Service of Canada
7. Governor General of Canada
8. Canadian Human Rights Commission
9. Commissioner of Official Languages
10. Information Commissioner
11. Privacy Commissioner
12. Members of the House of Commons
13. Members of the Senate
14. Members of the Legislative Council for the Yukon, the Northwest Territories or the Nunavut
15. Members of provincial legislatures
16. Provincial ombudspersons
17. Consular Officials

## CORRESPONDANTS PRIVILÉGIÉS

Les personnes suivantes et leur personnel sont des correspondants privilégiés :

1. Solliciteur général du Canada
2. Sous-solliciteur général du Canada
3. Commissaire du Service correctionnel du Canada
4. Président de la Commission nationale des libérations conditionnelles
5. Enquêteur correctionnel du Canada
6. Commissaire adjoint, Évaluation du rendement, Service correctionnel du Canada
7. Gouverneur général du Canada
8. Commission canadienne des droits de la personne
9. Commissaire aux langues officielles
10. Commissaire à l'information
11. Commissaire à la vie privée
12. Députés fédéraux
13. Sénateurs
14. Les membres des assemblées législatives du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, ou du Nunavut
15. Les membres des assemblées législatives provinciales
16. Les protecteurs du citoyen des provinces
17. Les membres du corps consulaire



Number - Numéro:	2001-12-17
	Date Annex/e A
085	Page: 2 of/de 2

- 
- |   |  |
|---|--|
| 18. Judges and provincial court judges of Canadian courts, including the registrars of those courts | 18. Juges des tribunaux canadiens, y compris les juges des cours provinciales, et les greffiers de ces tribunaux |
| 19. Legal Counsel   | 19. Avocats  |
| 20. Privacy Coordinators of federal departments   | 20. Coordonnateurs de la protection de la vie privée des ministères fédéraux                                     |



Number - Numéro:	2001-12-17
Date	Annex/e B
085	Page: 1 of/de 2

## STANDARDS FOR INMATE ACCESS TO THE INMATE TELEPHONE SYSTEM

## NORMES RELATIVES À L'ACCÈS PAR LES DÉTENUÉS AU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE QUI LEUR EST DESTINÉ

### PURPOSE

1. Standards will be developed to permit the Institutional Head or designate to control and supervise inmate telephone communications.

### OBJET

1. Des normes seront élaborées pour permettre au directeur ou à la personne désignée de contrôler et de superviser les communications téléphoniques des détenus.

### RESPONSIBILITIES

2. Institutional Standing Orders shall set out the following:
  - a. procedures for assignment of Personal Identification Number (PIN) to each offender;
  - b. procedures for establishing or amending an inmate's authorized call list (Call Allow List) - normally this should be processed within 15 working days of the inmate's written request;
  - c. information to be provided on the authorized call list which shall include the address and name and relationship to the inmate;
  - d. procedures for establishing, posting, and amending the Common Access Telephone List of up to a maximum of 35 telephone numbers;
  - e. procedures for determining the time periods, during the week and weekend, that the inmate telephone system will be activated;
  - f. procedures for the activation of the Call Duration Feature when there is a high demand for use of telephones so as to ensure equitable access;

### RESPONSABILITÉS

2. Les ordres permanents de l'établissement doivent préciser :
  - a. une procédure pour l'attribution d'un numéro d'identification personnelle (NIP) à chaque délinquant;
  - b. une procédure pour l'établissement ou la modification d'une liste d'appels autorisés pour un détenu - ce qui devrait normalement être fait dans les 15 jours ouvrables qui suivent la demande écrite du détenu;
  - c. les renseignements à fournir sur la liste des appels autorisés, y compris l'adresse, le nom et la relation avec le détenu;
  - d. une procédure pour l'établissement, l'affichage ou la modification d'une liste commune d'accès à des numéros de téléphone jusqu'à concurrence de 35 numéros;
  - e. une procédure pour déterminer les périodes, en semaine et pendant les fins de semaine, où le système téléphonique destiné aux détenus sera en activité;
  - f. une procédure pour la mise en marche de l'option Durée des appels lorsque la demande est forte afin d'assurer un accès équitable;



Number - Numéro:	2001-12-17
	Date Annex/e B
085	Page: 2 of/de 2

- 
- |   |  |
|---|--|
| <p>g. requirement that inmate telephones be positioned to permit line-of-site supervision by staff;</p> <p>h. procedures to ensure the confidentiality of private information provided by the inmates on their application to have a telephone number inserted on the authorized call list;</p> <p>i. procedures to ensure that the terminals associated with the inmate telephone system are held in a secure area;</p> <p>j. procedures to ensure that information derived from the inmate telephone system is accessed only on a need to know basis; and</p> <p>k. provision of access to a maximum of 40 telephone numbers on the authorized call list.</p> | <p>g. l'obligation de placer les téléphones pour les détenus de façon à permettre une vue directe par le personnel chargé de la surveillance;</p> <p>h. une procédure pour assurer la confidentialité des informations à caractère privé fournies par les détenus dans leur demande pour faire ajouter un numéro à la liste des appels autorisés;</p> <p>i. une procédure pour que les terminaux liés au système téléphonique pour les détenus soient conservés dans un lieu sûr;</p> <p>j. une procédure pour que l'information provenant du système ne puisse être consultée que selon le principe de l'accès sélectif;</p> <p>k. la possibilité d'accès à un maximum de 40 numéros de téléphone inscrits sur la liste de numéros autorisés.</p> |
|---|--|