



BULLETIN POLITIQUE

POLICY

ISSUE EMISSION	DATE		
239	2007	10	12
	Y-A	M	D-J



Policy number and title:

COMMISSIONER'S DIRECTIVE 081 – OFFENDER COMPLAINTS AND GRIEVANCES

Why was the policy changed?

The Offender Redress Division has revised [CD 081 – Offender Complaints and Grievances](#) to provide clarification for processing, analysing and responding to offender complaints and grievances.

What has changed?

[CD 081 - Offender Complaints and Grievances](#) has been amended to:

- underline the paramount importance of the rule of law and human rights in resolving offenders' problems;
- include cross references and definitions related to the offender complaint and grievance process;
- provide clarification for processing complaints and grievances at all levels of the process;
- extend timeframes for responding to high priority and routine priority third level grievances;
- extend timeframes for grievors to submit grievances to the next level;
- provide clarification for responding to special cases, including multiple grievors, referrals to an Inmate Grievance Committee or an Outside Review Board;

Numéro et titre de la politique :

DIRECTIVE DU COMMISSAIRE N° 081 – PLAINTES ET GRIEFS DES DÉLINQUANTS

Pourquoi la politique a-t-elle été modifiée?

La Division des recours des délinquants a révisé la [DC 081 – Plaintes et griefs des délinquants](#) afin de clarifier la procédure de traitement, d'examen et de règlement des plaintes et des griefs des délinquants.

Qu'est-ce qui a changé?

La [DC 081 – Plaintes et griefs des délinquants](#) a été modifiée pour :

- souligner l'importance considérable de la règle du droit et des droits de la personne dans la résolution des problèmes des délinquants;
- inclure les renvois et les définitions liés au processus de règlement des plaintes et des griefs des délinquants;
- fournir des explications sur le traitement des plaintes et des griefs à tous les paliers;
- prolonger les délais dans lesquels les décideurs doivent répondre aux plaintes et aux griefs prioritaires et non prioritaires du troisième palier;
- prolonger les délais dans lesquels les plaignants doivent présenter un grief à un palier supérieur;
- fournir des explications sur la réponse à des cas particuliers, y compris les auteurs de griefs multiples, les renvois des griefs au comité d'examen des griefs des détenus ou à un comité externe d'examen des griefs;

- clarify provisions on consultation, alternate legal remedies, complaints to the Correctional Investigator, the 1-800 line and confidentiality of the complaint and grievance process; and
- outline the requirements for processing, investigating and responding to harassment, sexual harassment and discrimination grievances.

How was it developed?

Consultations with Grievance Coordinators/ Clerks, Grievance Analysts, offenders and stakeholders, including the Correctional Investigator, were conducted regarding changes to major sections and technical amendments of [CD 081 - Offender Complaints and Grievances](#). The changes represent clarifications for processing, analysing and responding to complaints and grievances at all levels of the complaint and grievance process.

Accountabilities?

Commissioner, Regional Deputy Commissioners and Institutional Heads.

Who will be affected by the policy?

Grievance Coordinators/Clerks, Grievance Analysts, those involved in the offender complaint and grievance process, and offenders.

Expected cost?

Nil.

Other impacts?

- The [Offender Complaint and Grievance Procedures Manual](#) has been revised;
- Training activities have been updated; and
- Technical amendments have been made to the following Offender Redress Forms:
 - Offender Complaint Form ([CSC/SCC 0360](#))

- apporter des éclaircissements sur les dispositions concernant la consultation, les recours judiciaires, les plaintes déposées devant l'enquêteur correctionnel, la ligne 1-800 et la confidentialité de la procédure de règlement des plaintes et des griefs;
- présenter les exigences liées au traitement, à l'examen et au règlement des griefs relatifs au harcèlement, au harcèlement sexuel et à la discrimination.

Comment la politique a-t-elle été élaborée?

Des consultations avec les coordonnateurs des griefs et les préposés aux griefs, les analystes des griefs, des délinquants et des intervenants, y compris l'enquêteur correctionnel, ont été menées au sujet des modifications de forme et des changements à apporter aux principales sections de la [DC 081 – Plaintes et griefs des délinquants](#). Ces modifications représentent des éclaircissements concernant le traitement, l'examen et le règlement des plaintes et des griefs à tous les paliers de la procédure de règlement des plaintes et des griefs.

Y aura-t-il des comptes à rendre?

La politique décrit les responsabilités du commissaire, des sous-commissaires régionaux et des directeurs d'établissement.

Qui sera touché par la politique?

Les coordonnateurs des griefs et les préposés aux griefs, les analystes des griefs, les personnes participant à la procédure de règlement des plaintes et des griefs, et les délinquants.

Quels coûts prévoit-on?

Aucun.

Y aura-t-il d'autres répercussions?

- Le [Manuel sur le règlement des plaintes et des griefs des délinquants](#) a été révisé;
- Les activités de formation ont été mises à jour;
- Des modifications de forme ont été apportées aux formulaires suivants :
 - Formulaire de plainte du délinquant ([CSC/SCC 0360](#))

- Offender Grievance Presentation (First Level) ([CSC/SCC 0103](#))
- Offender Grievance Presentation (Second Level) ([CSC/SCC 0103-1](#))
- Offender Grievance Presentation (Third Level) ([CSC/SCC 0103-2](#))
- Offender Grievance Response (Third Level) ([CSC/SCC 0103-2A](#))
- Offender Grievance Response (Third Level) ([CSC/SCC 0103-2B](#))
- Offender Grievance Response (Third Level) ([CSC/SCC 0103-2C](#))
- Présentation d'un grief par un délinquant (Premier palier) ([CSC/SCC 0103](#))
- Présentation d'un grief par un délinquant (deuxième palier) ([CSC/SCC 0103-1](#))
- Présentation d'un grief par un délinquant (troisième palier) ([CSC/SCC 0103-2](#))
- Réponse au grief du délinquant (troisième palier) ([CSC/SCC 0103-2A](#))
- Réponse au grief du délinquant (troisième palier) ([CSC/SCC 0103-2B](#))
- Réponse au grief du délinquant (troisième palier) ([CSC/SCC 0103-2C](#))

Contact:

- Todd Sloan
- Director, Offender Redress
- (613) 996-3796
- SloanTJ@CSC-SCC.GC.CA

Personne-ressource :

- Todd Sloan
 - Directeur, Recours des délinquants
 - (613) 996-3796
 - SloanTJ@CSC-SCC.GC.CA
-