



**Commission canadienne des grains
2004-2005 Examen du rôle de titulaire de licence**

Plan d'action de gestion

Recommandation	Autorité désignée	Responsable	Détails du plan d'action	Calendrier
1. Passer en revue les normes actuelles de la CCG en matière de correspondance et de communication verbale	Services à l'organisme	Chef, Agrément	<ul style="list-style-type: none">• La norme de service concernant la ligne sans frais de la CCG est de donner une réponse dans les 24 heures suivant l'appel. Les titulaires de licence qui utilisent cette ligne pour communiquer avec le service d'agrément reçoivent une réponse dans les 24 heures suivant leur appel.• Surveiller l'application de la norme du service d'agrément précisant qu'on doit accuser réception des demandes relatives à l'agrément et à la garantie dans les 24 heures suivant la réception de la demande par l'Unité de l'agrément (voir le document ci-joint sur les normes de service)• Élaborer un système d'enregistrement chronologique pour surveiller l'application de la norme sur les accusés de réception des demandes• Surveiller l'application des normes du service d'agrément concernant la réception des documents requis pour l'émission d'une licence (voir le document ci-joint)	<ul style="list-style-type: none">• Aucune suite à donner• Immédiatement• Immédiatement• Immédiatement

<p>2. Évaluer la base de données existante afin d'améliorer les processus de surveillance des titulaires de licence</p>	<p>Services à l'organisme</p>	<p>Chef, Agrément</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La phase I du projet sur la base de données concernant l'agrément et les garanties vient tout juste de se terminer. Le logiciel Hummingbird a remplacé Linkworks et le logiciel de base de données sur la situation financière du titulaire de licence a été mis à niveau (SQL a remplacé la base de donnée existante) et plusieurs améliorations ont été apportées au chapitre des rapports de surveillance • On amorce la phase II du projet sur la base de données concernant l'agrément et la garantie. On élaborera des rapports personnalisés auxquels on aura recours dans le processus de surveillance des titulaires de licence (p. ex., l'inscription au registre d'un certain nombre de rapports transmis par les titulaires de licence s'effectuera électroniquement plutôt que manuellement à partir de données sur papier) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune suite à donner • Entamer dès maintenant des discussions avec le personnel informatique de la CCG. Date butoir pour la fin de la phase II : 31 décembre 2005
<p>3. Faire de la déclaration en ligne des obligations envers les producteurs une priorité du Comité de gestion de la direction</p>	<p>Services à l'organisme</p>	<p>Gestionnaire, politique, planification et protection des producteurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La CCG va recruter un conseiller en recentrage de processus qui sera chargé d'évaluer le processus d'agrément dans le but suivant : <ul style="list-style-type: none"> ○ Réduire le fardeau financier et administratif du titulaire de licence ○ Automatiser le processus de demande de licence et de déclaration mensuelle des obligations du titulaire de licence (p. ex., par la transmission en ligne des demandes 	<ul style="list-style-type: none"> • Recruter le conseiller d'ici octobre 2005 • Remise du rapport du conseiller : d'ici décembre 2005. Les recommandations devront être mises en œuvre dès que possible.

			<p>et des déclarations); cette question a été établie comme une priorité du service informatique.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Obtenir la certification ISO pour les processus d'agrément ○ Veiller à ce que soient mis en place les processus les plus efficaces 	
4. Chercher à améliorer la capacité de vérification de la CCG, soit par l'entremise d'une réorganisation de l'Unité de vérification existante, de l'embauche de personnel à plein temps ou de la sous-traitance	Services à l'organisme	Gestionnaire, politique, planification et protection des producteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le but d'accroître la capacité de vérification, la CCG a passé un contrat avec Conseils et Vérification Canada (CVC) pour effectuer des vérifications de la situation financière des titulaires de licence à partir de l'année financière 2002-2003. Depuis, CVC a effectué de 8 à 12 vérifications par année. Ce nombre devrait augmenter avec l'augmentation du nombre de titulaires de licence qui suivra la mise en œuvre de la mesure concernant la conformité au régime d'agrément. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le calendrier des vérifications futures dépendra de l'augmentation du nombre de titulaires de licence.
5. Étudier les options présentées dans le rapport	Services à l'organisme	Gestionnaire, politique,	<p>Agrément progressif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du 1^{er} avril 2002 au 1^{er} août 2003, les 	

<p>d'examen sur les garanties actuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agrément progressif • Agence de notation • Assurance par une tierce partie • Police d'assurance tous dommages confondus 		<p>planification et protection des producteurs</p>	<p>exploitants de silos primaires agréés de la <i>Western Grain Elevator Association</i> étaient autorisés à fournir une garantie calculée sur la base du rapport entre le capital net rajusté du titulaire de licence et ses obligations nettes envers les producteurs en tant qu'exploitant de silo primaire. Tous les autres exploitants de silos primaires agréés, les négociants en grain et les exploitants de silos de transformation devaient fournir la totalité de la garantie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La CCG en a conclu que la formule était très imparfaite et que, compte tenu de la piètre situation financière de la plupart des silos primaires, il fallait adopter une approche plus prudente dans la détermination du montant de la garantie. • La CCG a constaté qu'il était devenu nécessaire de procéder à une vérification interne axée sur le risque qui examinera la possibilité de fixer le montant de la garantie en fonction de la capacité financière des titulaires de licence, l'objectif étant de réduire les exigences en matière de garantie pour les titulaires de licence qui jouissent d'une bonne santé financière. <p>Agence de notation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La CCG fait appel aux services d'agences de notation pour vérifier la stabilité financière des titulaires de licence. • La CCG a décidé qu'il était devenu nécessaire de procéder à une vérification 	<ul style="list-style-type: none"> • Il a été décidé que cette vérification interne serait une priorité future. • Il a été décidé que
--	--	--	---	---

			<p>interne du risque qui examinera la possibilité de fixer le montant de la garantie en fonction de la capacité financière des titulaires de licence, l'objectif étant de réduire les exigences en matière de garantie pour les titulaires de licence qui jouissent d'une bonne santé financière.</p> <p>Assurance par une tierce partie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aon Reed Stenhouse, courtier d'assurance international, a mis au point une police d'assurance dite « comptes créditeurs » que la CCG considère être une solution de rechange à la garantie sous forme de caution ou de lettre de créance. Zurich Insurance Canada garantit ce type de police d'assurance qui assure le risque rattaché aux titulaires de licence insolubles ou qui manquent à leurs obligations au chapitre de la livraison. Cette formule est considérée conforme en tous points au régime de garantie actuel. Déjà, un titulaire de licence a recours à cette méthode pour fournir sa garantie et d'autres songent à lui emboîter le pas s'ils jugent qu'elle correspond à leurs besoins. <p>Police d'assurance tous dommages confondus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La CCG compte réexaminer le concept d'une police d'assurance tous dommages confondus dans le cadre d'une future vérification axée sur le risque. 	<p>cette vérification interne serait une priorité future</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucune suite à donner pour l'instant • 1^{er} août 2006

<p>6. Favoriser l'application de la directive relative à l'octroi de la licence en vertu de la <i>Loi sur les grains du Canada</i></p>	<p>Services à l'organisme et à la direction</p>	<p>Directeur, services à l'organisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le 13 mai, la CCG a annoncé sa nouvelle politique relative à l'octroi de la licence en vertu de laquelle les négociants et les manutentionnaires de grains de l'Ouest devront acquérir une licence de la CCG ou obtenir une exemption valide d'ici le 1^{er} août 2006, sinon ils seront sujets à des poursuites pénales (pour plus d'information, consulter le site Web de la CCG au www.grainscanada.gc.ca). 	<ul style="list-style-type: none"> 1^{er} août 2006
<p>7. Donner davantage l'occasion aux titulaires de licence de présenter leurs commentaires concernant la politique relative à l'octroi de licences de la CCG</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre sur pied un comité formé de représentants de l'industrie, des commissaires et du personnel de l'agrément pour prendre le pouls de l'industrie Groupes de discussion composés de titulaires de licence 	<p>Services à l'organisme</p>	<p>Gestionnaire, politique, planification et protection des producteurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> La CCG consulte régulièrement les titulaires de licence par l'entremise d'organismes tels que la <i>Western Grain Elevator Association</i>, l'Association canadienne des cultures spéciales, la <i>Inland Terminal Association of Canada</i> et la <i>Western Processors and Marketers Association</i>. Lorsqu'un changement à la politique sur l'octroi de la licence nécessite un amendement à la <i>Loi sur les grains du Canada</i> ou aux règlements, la CCG est tenue de consulter les parties prenantes concernées. Les titulaires de licence ont des contacts réguliers avec le personnel du service de l'agrément; ils peuvent aussi discuter directement des questions qui les concernent avec les commissaires de la CCG qui fixent les orientations, y compris en matière d'agrément et de garantie. L'Unité de l'agrément transmettra 	<ul style="list-style-type: none"> La CCG va étudier l'utilité de mettre sur pied un comité consultatif à la lumière des commentaires reçus qui portaient sur la conformité au régime d'agrément.

			régulièrement des informations actualisées au titulaire de licence, chaque fois qu'il y aura des changements apportés aux politiques (p. ex., des décisions des tribunaux qui ont un impact sur l'agrément ou la garantie).	
8. Remise en question de la promotion des avantages de l'agrément et des avantages répertoriés sur le matériel promotionnel de la CCG, auxquels les titulaires de licence accordent peu d'importance	Services à l'organisme	Chef, Agrément	<ul style="list-style-type: none"> La CCG va réexaminer la documentation portant sur la procédure de demande de licence en particulier la section qui traite des avantages et des responsabilités qui se rattachent à la possession d'une licence. 	<ul style="list-style-type: none"> D'ici le 30 septembre 2005
9. Revoir le processus de renouvellement annuel de la licence de façon à alléger le fardeau des titulaires tout en assurant la protection des producteurs	Services à l'organisme	Chef, Agrément	<ul style="list-style-type: none"> La CCG va recruter un conseiller en recentrage de processus qui sera chargé d'évaluer le processus d'agrément dans le but suivant : <ul style="list-style-type: none"> Réduire le fardeau financier et administratif du titulaire de licence Automatiser le processus de demande de licence et de déclaration mensuelle des obligations du titulaire de licence (p. ex., par la transmission en ligne des demandes et des déclarations); cette question a été établie comme une priorité du service informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> Recruter le conseiller d'ici octobre 2005 Le rapport du conseiller devra être remis d'ici décembre 2005

			<ul style="list-style-type: none">○ Obtenir la certification ISO pour les processus d'agrément○ Veiller à ce que soient mis en place les processus les plus efficaces	
--	--	--	--	--

NORMES DE SERVICE CONCERNANT L'AGRÈMENT – SERVICES À L'ORGANISME DE LA CCG

1. SERVICE

- Agrément ~ 95 % des exploitants de silos à grain et des négociants en grain (titulaires de licence), conformément à la *Loi sur les grains du Canada* et aux règlements.
- Procure une protection financière aux producteurs par le biais d'une garantie déposée par les titulaires de licence.

2. CLIENTÈLE

- Compagnies céréalières, producteurs de céréales, divers membres du personnel de direction de la CCG
- Organismes gouvernementaux (provinciaux et fédéraux)
- Organisations/agences de producteurs et de mise en marché

3. SERVICES FOURNIS

- Émettre des licences conformément à la *Loi sur les grains du Canada* et aux règlements.
- Répondre aux questions des clients concernant l'agrément et la garantie.
- Informer la clientèle de tout changement survenu dans la situation des titulaires de licence.
- Informer les clients de leurs droits au titre de la *Loi sur les grains du Canada*.

4. ATTENTES DES CLIENTS

- Ils s'attendent à ce que le personnel préposé à l'agrément et à la garantie soit attentionné, ait une attitude positive et soit bien informé.
- Ils s'attendent à obtenir promptement des renseignements exacts et à jour.

5. NORMES DE SERVICE

- Sur réception de tous les documents nécessaires à l'agrément, effectuer un suivi du dossier du demandeur de licence afin de s'assurer que le dossier sera traité dans un délai de 10 jours ouvrables (compte tenu de la disponibilité des décideurs).
- Informer le titulaire de licence deux mois avant la date de renouvellement de sa licence des exigences en matière d'agrément.
- Le jour même de l'émission de la licence, informer le titulaire de licence que la licence a été émise, et veiller à ce que la licence soit postée dans un délai de dix jours ouvrables suivant l'émission de celle-ci.
- S'assurer que les clients sont informés de tout changement dans la situation du titulaire de licence dans un délai de trois jours ouvrables suivant la date du changement. En lieu et place de la norme sur les trois jours ouvrables, la date de la notification officielle

du changement par le biais d'une annonce dans les journaux ou dans toute autre publication sera le jour de la prochaine parution de la publication.

- On répondra dans les 24 heures à toute demande de renseignement des clients.

6. RÉCLAMATION D'UN CLIENT

Si un client croit que les normes ci-dessus n'ont pas été respectées, il peut communiquer avec la personne-ressource suivante :

M. Fred Hodgkinson
Chef, Agrément
Services à l'organisme
Commission canadienne des grains
601 - 303 Rue principale
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3G8
Téléphone : (204) 983-3309
Télécopieur : (204) 983-4654
Internet : fhodgkinson@grainscanada.gc.ca