



National Farm Products
Council

Conseil national des
produits agricoles



Conseil national des
produits agricoles

National Farm Products
Council

GUIDELINES FOR COMPLAINTS

**GUIDELINES FOR THE
DISPOSITION OF COMPLAINTS
TO THE NATIONAL FARM
PRODUCTS COUNCIL MADE
PURSUANT TO PARAGRAPH
7(1)(F) OF THE FARM
PRODUCTS AGENCIES ACT**

October 1999

- * Amended February 2004
- * Amended April 2005
- * Amended October 2006

LIGNES DIRECTRICES SUR LES PLAINTES

**LIGNES DIRECTRICES SUR LE
TRAITEMENT DES PLAINTES
PRÉSENTÉES AU CONSEIL
NATIONAL DES PRODUITS
AGRICOLES (CNPA) EN VERTU
DE L'ALINÉA 7(1)F) DE LA LOI
SUR LES OFFICES DES
PRODUITS AGRICOLES**

Octobre 1999

- * Modifié en février 2004
- * Modifié en avril 2005
- * Modifié en octobre 2006

I. PURPOSE

These guidelines deal with the process followed by the Council for managing complaints received by the Council under paragraph 7(1)(f) of the Farm Products Agencies Act (“the Act”) dealing with any matters that relate to the operations of an agency.

The Complaint Guidelines provide a framework in which complaints to the Council may be dealt with in a uniform and expeditious manner, while maintaining minimum safeguards to ensure fairness throughout the process.

Provisions in these Guidelines relating to public hearings are intended for informational purposes only to assist persons who are seeking a hearing before Council and are not to be viewed as part of the Rules enacted by the Council pursuant to Section 10 of the Act respecting the conduct of such public hearings.

These guidelines are issued pursuant to the By-Laws of the Council and replace any previously issued guidelines relating to complaints under paragraph 7(1)(f) of the Act.

II. LEGISLATIVE REQUIREMENTS

Paragraph 7(1)(f) of the Act specifies that the Council “shall make such enquiries and take such action within its powers as it deems appropriate in relation to any complaints received by it from any person who is directly affected by the operations of an agency and that relate to the operations of the agency.”

I. OBJET

Les présentes lignes directrices (les Lignes directrices) décrivent le processus que suit le CNPA pour instruire les plaintes déposées en vertu de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi sur les offices des produits agricoles* (la Loi) relativement à toute question touchant les activités d'un office.

Les Lignes directrices établissent le cadre destiné à instruire les plaintes promptement, de façon uniforme et dans le respect des dispositions minimales qui garantissent l'équité tout au long du processus.

Les dispositions des Lignes directrices touchant les audiences publiques sont énoncées à titre d'information seulement et visent à guider les personnes qui demandent au CNPA de tenir une audience. Elles ne constituent pas des règles établies par le CNPA en vertu de l'article 10 de la Loi en vue d'instruire ces audiences publiques.

Les Lignes directrices sont énoncées en application du règlement de régie interne du CNPA et remplacent toute ligne directrice antérieure concernant le règlement des plaintes déposées en vertu de l'alinéa 7(1)f) de la Loi.

II. FONDEMENT JURIDIQUE

L'alinéa 7(1)f) de la Loi précise que le CNPA « procède aux enquêtes et prend les mesures qu'il estime appropriées relativement aux plaintes qu'il reçoit - en ce qui a trait à l'activité d'un office - des personnes directement touchées par celle-ci ».

The By-Laws of the Council establish a Complaints Committee to resolve complaints. The Committee has also been delegated Council authority to conduct public hearings when such hearings have been approved by Council under subsection 8(2) of the Act.

III. DEFINITIONS

In these guidelines,

“agency” means an agency created by proclamation pursuant to the Act;

“Committee” means the Complaints Committee established from time to time by By-Law of the Council to deal with specific complaints, and consisting of at least two members of Council;

“Complainant” means a person filing a complaint under paragraph 7(1)(f) of the Act;

“parties” or “party” means, as the context requires, a complainant, an agency that has filed a reply to a complaint, or a person who has filed an intervention;

“proposed orders and regulations” means those agency orders and regulations requiring the approval of Council;

“Registrar” means the official appointed by the Chairperson of the Council to act as Registrar in connection with a complaint.

Le règlement de régie interne du CNPA pourvoit à la création d’un Comité des plaintes chargé de régler les plaintes. Le Comité a aussi reçu du Conseil le pouvoir de tenir des audiences publiques lorsque le Conseil autorise la tenue de telles audiences en vertu du paragraphe 8(2) de la Loi.

III. DÉFINITIONS

Dans les Lignes directrices,

« office » désigne un office créé par proclamation conformément à la Loi; (*agency*)

« Comité » désigne le Comité des plaintes, que le CNPA établit de temps à autre en application de son règlement de régie interne pour instruire une plainte particulière et comprend au moins deux membres du CNPA; (*Committee*)

« plaignant » désigne une personne qui dépose une plainte en application de l’alinéa 7(1)f) de la Loi; (*Complainant*)

« partie » ou « parties » désigne, selon le contexte, un plaignant, un office qui présente une réfutation d’une plainte ou une personne qui intervient dans le débat; (*party* ou *parties*)

« ordonnances et règlements proposés » désigne les ordonnances et règlements d’un office qui nécessitent l’approbation au préalable du CNPA; (*proposed orders and regulations*)

« greffier » désigne le préposé auquel le président du CNPA confie la fonction de greffier pour l’instruction d’une plainte. (*Registrar*)

IV. GENERAL GUIDELINES

1. These guidelines are to be construed liberally to ensure the fairest, least expensive and most expeditious way of resolving complaints. To ensure the flexibility required, or to avoid any unfairness, the Council or the Committee may, from time to time, dispense with, or vary any of these Guidelines in order to meet any unusual requirements or unforeseen circumstances.
2. Council encourages all parties to make every effort to resolve their complaint through some means of alternative dispute resolution and seeks to assist parties to work towards selecting appropriate venues to achieve such ends.
3. Council's role in facilitating a resolution of a given complaint may take many forms including, in some instances, a public hearing. Council may meet with the parties to determine the best process to be used to resolve the complaint. The parameters of any facilitation process, including the time frame, will be agreed in advance by the Council and the parties to the complaint.
4. Where a public hearing of the Council is held it is conducted in accordance with Sections 8, 9 and 10 of the *Farm Products Agencies Act* and the Rules of Procedure of the National Farm Products Council [SOR/ 82-641].

IV. GÉNÉRALITÉ DES LIGNES DIRECTRICES

1. Les Lignes directrices doivent être interprétées libéralement, de façon à assurer que le règlement des plaintes est le plus équitable, le moins coûteux et le plus rapide possible. Pour procurer toute la souplesse requise ou éviter toute iniquité dans des circonstances inhabituelles ou imprévues, le CNPA ou le Comité peut parfois décider de ne pas appliquer en tout ou en partie les Lignes directrices.
2. Le CNPA incite toutes les parties à s'efforcer de résoudre leurs différends par des mécanismes optionnels de règlement des différends et il aidera donc les parties à choisir les méthodes appropriées pour arriver à ces fins.
3. Le rôle du CNPA en facilitation du règlement d'une plainte peut prendre de nombreuses formes, notamment celle d'une audience publique. Le CNPA peut rencontrer les parties afin de trouver le meilleur processus de résolution de la plainte. Les paramètres de tout processus de facilitation, notamment le calendrier, seront établis à l'avance par le CNPA et les parties à la plainte.
4. Toute audience publique que tient le Conseil est menée conformément aux articles 8, 9 et 10 de la *Loi sur les offices des produits agricoles* et aux Règles générales de procédures du CNPA [DORS/82-641].

5. Where any person directly affected by the operations of an agency files a complaint, pursuant to subsection 7(1)(f) of the Act, relating to the operations of the agency and requests the Council to consider conducting a public hearing on the subject of the complaint, to assist the Council in its deliberations on the request, that person should also provide a written explanation to the Council indicating

(a) how the matter which is the subject of the complaint relates to the duties and objects of the Council under the Act;

(b) why conducting a hearing would be in the public interest including a description of how the complaint relates to the objects prescribed for an agency under Sections 21 or 41 of the Act and what societal or economic interests are in need of protection or prevention and how these interests relate to the purposes of the Act and the marketing plan as a whole and the agency measure which is the subject of the complaint in particular;

(c) what harm has been or will be caused to the person filing the complaint and what aspects of the operations of the agency need to be the subject of a review by the Council;

(d) whether any other measures have been previously taken to resolve the issues raised in the complaint;

5. Lorsqu'une personne directement lésée par les activités d'un office dépose à cet égard une plainte en invoquant l'alinéa 7(1)f) de la Loi et qu'elle demande la tenue d'une audience publique, elle devrait aussi, pour aider le Conseil à instruire sa plainte, présenter au Conseil une explication écrite indiquant

(a) comment l'objet de sa plainte concerne les fonctions et les objets que la Loi attribue au Conseil;

(b) la raison pour laquelle la tenue d'une audience contribuerait à l'intérêt public, notamment la façon dont la plainte est reliée aux objets que l'article 21 ou 41 prescrit à un office, quels intérêts sociétaux ou économiques doivent être protégés ou défendus, la façon dont ces intérêts sont liés aux objets énoncés dans la Loi et dans le plan de commercialisation en général, et quelle mesure particulière prise par l'office fait l'objet de la plainte;

(c) quel préjudice a subi ou subira le plaignant et quels aspects des activités de l'office devraient faire l'objet d'une enquête par le Conseil;

(d) quelles autres mesures pourraient avoir déjà été prises pour régler les questions soulevées dans la plainte;

(e) what remedial action is being sought from the Council and the related prescribed duty and power of the Council under the Act which authorizes that remedy; and,

(f) why conducting a hearing is the preferred method of proceeding to resolve the complaint.

6. Where a person filing a complaint has submitted the information required under paragraph 5 of these Guidelines, a report with recommendations shall ordinarily be filed by the Complaint Committee with the Council within 30 working days of the receipt of the information.
7. The Council then subsequently determines whether to proceed with the requested public hearing pursuant to subsection 8(2) of the Act, and, should a recommendation to hold a hearing be approved by the Council, the Chairperson then proceeds to establish a Panel consisting of one or more members of the Council to conduct the hearing.
8. At any stage of a public hearing, the Panel may request that evidence be given under oath or a solemn affirmation and may also request that the person providing the evidence be subject to cross-examination. Should a party decline to comply with such a request, the Panel may choose to regard the oral evidence as having little or no probative value.

(e) quel redressement est demandé au Conseil et quels pouvoirs et fonctions conférés au Conseil par la Loi autoriseraient ce redressement;

(f) la raison pour laquelle la tenue d'une audience constituerait le meilleur mode de règlement de la plainte.

6. Lorsque le plaignant a produit les renseignements requis au paragraphe 5 des Lignes directrices, le Comité des plaintes dépose ordinairement un rapport avec recommandations devant le Conseil dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de cette information.
7. Le Conseil détermine par la suite s'il y a lieu de tenir en vertu du paragraphe 8(2) de la Loi l'audience publique demandée et, si le Conseil approuve la recommandation de tenir une audience, le président établit un jury formé d'un ou de plusieurs membres du Conseil pour entendre cette plainte.
8. À toute étape d'une audience publique, le jury peut demander que le témoignage soit déposé sous serment ou déclaration solennelle et que le déposant se soumette à un contre-interrogatoire. Si une partie refuse de s'y soumettre, le jury peut accorder une valeur nulle ou faible au témoignage oral de cette partie.

- | | |
|--|--|
| <p>9. A party participating in a public hearing may be represented by counsel or by an agent authorized in writing.</p> | <p>9. Tout participant à une audience publique peut se faire représenter par un conseiller juridique ou par tout autre agent autorisé par écrit.</p> |
| <p>10. In the case of a public hearing, parties should note that, due to the nature of the proceedings and the desirability of having Council members appointed to the Panel who have experience in the industry, it is not uncommon that a complainant will have had some past association with a member of the Panel. In the event a complainant considers that any member on the Panel may, for good reason, not be in a position to act impartially, that person should forthwith disclose the reason in writing, and request the Panel to decide whether or not there is good cause why that member should not participate further in the proceeding.</p> | <p>10. Lors d'une audience publique, les parties devraient tenir compte du fait que, vu la nature des activités et l'avantage d'assigner au jury des membres du CNPA qui possèdent de l'expérience dans l'industrie, il n'est pas rare qu'un plaignant ait fait affaire dans le passé avec un membre du jury. Dans les cas où le plaignant a des raisons de croire qu'un membre du jury puisse manquer d'impartialité, le plaignant devrait déclarer sans délai et par écrit ses motifs et demander au jury de décider si les motifs de la demande d'exclure à ce point le membre en question sont valables.</p> |
| <p>11. The Panel may decide to meet with parties by teleconference call.</p> | <p>11. Le jury peut décider de tenir des réunions par téléconférence avec les parties.</p> |
| <p>12. All information and documents provided to the Panel are subject to the Access to Information and Privacy Acts. Although this provides some protection against disclosure of confidential information to persons who are not present at a public hearing, where any person providing evidence at a public hearing considers that direct financial harm would be caused by disclosing information, that person may request the Panel, pursuant to Section 35 of the Rules, to review the information in confidence. Where the Panel is of the opinion that disclosure</p> | <p>12. La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> s'appliquent à tout document ou renseignement présenté au jury. Malgré une certaine protection contre la divulgation de tout renseignement confidentiel à des personnes qui ne participent pas aux audiences publiques, si un témoin considère que la divulgation de renseignements peut lui causer des préjudices financiers directs, il peut demander au jury, en vertu de l'article 35 des Règles, d'examiner les renseignements sans les</p> |

could likely cause direct financial harm to that person, the Panel may make an order dealing with the information in accordance with subsection 35 (10) or (11) of the Rules, whichever is applicable, including asking for non-disclosure undertakings, restricting attendance at that part of the hearing, or ordering an abridged version of the information be disclosed.

rendre publics. Si le jury considère que la divulgation peut léser ce témoin, il peut protéger ces renseignements en vertu du paragraphe 35(10) ou (11) des Règles, selon le cas, et prendre à cette fin une ordonnance prescrivant, notamment la non-divulgation de l'information, le huis-clos total ou partiel pour l'élément de preuve en question ou la publication d'une version abrégée des renseignements exposés.

13. In calculating time periods under these guidelines, only business days (Monday through Friday) shall be counted. Where the time ends on a statutory holiday, the time shall be extended until the next business day.

13. Pour le calcul des délais énoncés dans les Lignes directrices, seuls les jours ouvrables (du lundi au vendredi) sont comptés. Toute échéance qui tombe un jour férié est reportée au jour ouvrable suivant.

14. All communication, filings and correspondence to the Council or the Committee regarding a complaint shall be directed to the Secretary.

14. Tout renseignement présenté, toute communication et toute correspondance destinés au CNPA ou au Comité, concernant une plainte, sont adressés au greffier.

V. HOW TO FILE A COMPLAINT

V. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

1. Any person directly affected by an order or regulation, proposed order or regulation, or other decision or activity of an Agency, and that relates to the operations of the agency may file a written complaint with Council.

1. Un personne directement lésée par une ordonnance, un règlement, une ordonnance ou un règlement proposé, une décision ou une activité, qu'un office a pris ou accompli dans le cadre de ses activités, peut déposer par écrit une plainte auprès du CNPA.

2. If a complainant files a written complaint with the Council, it should provide a copy of its written complaint

2. Si un plaignant dépose une plainte écrite devant le CNPA, il devrait faire parvenir une copie écrite de sa plainte

to the Agency and advise the Council, in writing, that it has done so.

3.(1) Subject to subsection (2), a complaint should be filed within 15 working days from the time the decision of the agency, came, or might reasonably have come to the attention of the person filing the complaint.

3.(2) Due to the unique nature of the national chicken quota allocation system, complaints related to a proposed quota order or regulation by Chicken Farmers of Canada, should be filed within 5 working days from the time the quota decision and rationale for it came, or might reasonably have come to the attention of the person filing the complaint.

4. The written complaint should set out:

- (a) the decision of the agency being complained against;
- (b) how the person is directly affected by the decision;
- (c) the grounds for the complaint;
- (d) the relief being sought; and
- (e) where a hearing is requested, the information required under Part IV, paragraph 5, of these Guidelines.

à l'office concerné et en aviser le CNPA par écrit.

3.(1) Sous réserve du paragraphe (2), une plainte devrait être déposée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date à laquelle la décision d'un office a été portée ou aurait raisonnablement pu être portée à l'attention du plaignant.

3.(2) Vu la nature particulière du régime national de contingentement du poulet, toute plainte concernant un règlement ou une ordonnance proposé par les Producteurs de poulet du Canada devrait être déposée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle la décision de contingentement et le motif à l'appui ont été portés ou auraient raisonnablement pu être portés à l'attention du plaignant.

4. La plainte écrite devrait énoncer :

- (a) la décision de l'office visée par la plainte;
- (b) le préjudice direct que subira le plaignant suite à cette décision;
- (c) les motifs de la plainte;
- (d) le redressement demandé; et
- (e) si une audience est demandée, les renseignements requis à la partie IV, paragraphe 5, des présentes Lignes directrices.

VI. WHAT HAPPENS NEXT AFTER A COMPLAINT IS FILED

1. Within 30 working days of receipt of a complaint, the Council will review the complaint, make inquiries, determine what action within its powers it deems appropriate, and so notify the complainant. When circumstances make this impossible, Council will communicate this to the parties.
2. If Council decides to hold a public hearing, parties can ordinarily expect that, within 5 working days of the decision to authorize the hearing, the Council will establish the hearing Panel, and will notify the complainant and the Agency, which members of the Council will constitute the Panel.
3. If Council considers that the complainant is not directly affected by the Agency order or regulation, proposed order or regulation, or other decision; that the matter is beyond the jurisdiction of Council; the complainant is late in filing, or the complaint is trivial, frivolous, vexatious or otherwise not substantive; Council may, after discussing the circumstances with the complainant, dismiss the complaint.

VI. L'ÉTAPE SUIVANT LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

1. Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le CNPA examine la plainte, se renseigne, détermine quelle mesure prévue dans la Loi lui semble appropriée et en avise le plaignant. Lorsque les circonstances rendent impossible ce processus, le CNPA en informe les parties.
2. Si le CNPA décide de tenir une audience publique, les parties peuvent ordinairement s'attendre à ce que, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la décision de tenir une audience, le CNPA forme le jury et avise le plaignant et l'office du nom des membres du CNPA assignés au jury.
3. Si le CNPA considère que le plaignant n'est pas directement lésé par l'ordonnance, le règlement, l'ordonnance ou le règlement proposé, ou toute autre décision; que l'affaire n'est pas de la compétence du CNPA; que le plaignant a déposé la plainte trop tard; ou que la plainte est frivole, vexatoire ou autrement immatérielle; le CNPA peut, après avoir discuté de la situation avec le plaignant, rejeter la plainte.

VII. PUBLIC HEARING

1. Within 10 working days of being established, parties to the hearing can expect that the Panel will:
 - (a) establish a schedule for the hearing, setting out the date, time and place for the public hearing, as well as the date on which the written submission is due from the complainant, the date on which the response is due from the agency and the date on which interested parties may file interventions;
 - (b) notify the complainant, the agency and interested parties of the schedule established for the public hearing, including a date for a pre-hearing teleconference to discuss procedural matters.
2. Written submissions from parties to the hearing should set out, in a precise way, the decision complained against, how the complainant is affected by that decision, the grounds for the complaint and the relief sought from the Council.
3. The order of appearance at an public hearing can ordinarily be expected to be the complainant, the agency, and then any intervenors in order of receipt of the filing of their interventions, followed by a reply and summary by the complainant and the agency.

VII. AUDIENCE PUBLIQUE

1. Les parties à l'audience peuvent s'attendre à ce que, dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa formation, le jury :
 - (a) établisse un calendrier indiquant la date, l'heure et le lieu de l'audience publique, ainsi que les dates auxquelles doivent être déposés le mémoire écrit du plaignant, la réponse de l'office et les interventions de tierces parties intéressées;
 - (b) avise le plaignant, l'office et les parties intéressées du calendrier établi pour l'audience publique, y compris la date d'une téléconférence préalable à l'audience pour discuter des questions de procédures.
2. Les mémoires écrits présentés par les parties à l'audience devraient préciser la décision qui fait l'objet de la plainte, le préjudice que subira le plaignant suite à la décision, les motifs de la plainte et le redressement demandé au CNPA.
3. L'ordre de comparution à une audience publique est habituellement : le plaignant, l'office, les autres intervenants (selon la date de réception de leur avis d'intervention), le plaignant (réfutation et récapitulation) et l'office (réfutation et récapitulation).

4. The Panel, at the start of a public hearing, usually discusses the procedure for the hearing with the parties, and where possible, obtains the consent of the parties to the procedure to be followed.
5. The Panel may, subject to appropriate conditions as may be determined by the Panel, also allow a person who has not submitted written material to it prior to the hearing to make representations.

VIII. WHAT HAPPENS AFTER THE PUBLIC HEARING

1. Following a public hearing, the Panel deliberates and presents its written findings to Council as soon as possible.
2. A report of the Panel's findings and recommendations is also published and distributed to all parties.

4. Au début d'une audience publique, le jury discute habituellement du déroulement des procédures avec les parties et, dans la mesure du possible, obtient leur consentement en la matière.
5. Si le jury juge que les conditions sont appropriées, il peut permettre l'intervention d'une personne qui n'a pas présenté de mémoire avant l'audience.

VIII. L'ÉTAPE SUIVANT UNE AUDIENCE PUBLIQUE

1. Après une audience publique, le jury délibère et présente par écrit ses constatations au CNPA dans les plus brefs délais.
2. Le jury prépare un rapport comprenant ses constatations et ses recommandations, qu'il publie et diffuse à toutes les parties.