



Canadian Grain Commission  
Commission canadienne  
des grains



# Vérification de l'agrément et de la conformité

Commission canadienne des grains  
Services de la vérification et de l'évaluation  
**Rapport final**

Août 2012



Canada

---

# Table des matières

<b>Table des matières.....</b>	<b>2</b>
<b>1.0 Sommaire.....</b>	<b>3</b>
Autorité de vérification .....	3
Contexte.....	3
Objectifs de la vérification .....	4
Conclusion .....	4
Énoncé d'assurance .....	5
Résumé des recommandations et plans d'action de la direction .....	5
<b>2.0 Rapport de vérification.....</b>	<b>8</b>
Contexte.....	8
Objectifs de la vérification .....	9
Étendue de la vérification.....	9
Approche et méthodologie .....	10
<b>3.0 Conclusions et recommandations .....</b>	<b>11</b>
Objectif 1 : Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du traitement des demandes de licence, de la perception des droits d'agrément, de la surveillance des obligations des titulaires de licence en matière de production de rapports et du traitement des renouvellements de licence .....	11
Objectif 2 : Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du calcul, de la gestion, de la surveillance et de la réalisation de la garantie versée par les titulaires de licence .....	15
Objectif 3 : Évaluer l'efficacité et l'efficience du traitement des plaintes et des demandes de renseignements en ce qui concerne l'agrément .....	17
Objectif 4 : Déterminer la qualité des mesures de contrôle mises en place pour agréer ou exempter tous les exploitants de silo et négociants en grains, comme le prévoit la <i>Loi sur les grains du Canada</i> .....	19
<b>Annexe A – Critères de vérification .....</b>	<b>21</b>
<b>Annexe B – Incidence des recommandations.....</b>	<b>23</b>

---

# 1.0 Sommaire

## Autorité de vérification

- 1.1 La mission de la fonction de vérification interne du Service de la vérification et de l'évaluation consiste à offrir des services de certification indépendants et objectifs. Ces services sont conçus pour améliorer les activités de la Commission canadienne des grains et y ajouter de la valeur. La vérification interne permet à la Commission canadienne des grains d'atteindre ses objectifs en apportant une approche systématique et rigoureuse pour évaluer et améliorer l'efficacité des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance.
- 1.2 La vérification de l'agrément et de la conformité a été incluse dans le plan de vérification fondé sur les risques de 2011-2012 du Service de la vérification et de l'évaluation. La Commission a approuvé le plan de vérification à la suite d'une recommandation formulée par le Comité ministériel de vérification en mai 2011.
- 1.3 Effectuée entre novembre 2011 et janvier 2012, la vérification a consisté à mener des entrevues auprès des employés et dirigeants responsables de l'agrément et de la conformité, ainsi qu'à examiner les protocoles et procédures, les feuilles de travail et documents ayant trait aux licences et aux garanties, ainsi que les autres documents relatifs à l'agrément et à la conformité.

## Contexte

- 1.4 Une partie importante des activités menées par la Commission canadienne des grains dans le cadre du programme de protection des producteurs est assurée par les unités d'agrément, de vérification et de conformité des Services à l'organisme. Les objectifs de ce programme sont atteints par l'agrément des exploitants de silos et des négociants en grains, l'obtention d'une garantie des exploitations agréées, la surveillance du passif des titulaires de licence envers les producteurs et l'examen des plaintes. En règle générale, aux termes de la *Loi sur les grains du Canada*, sous réserve des exceptions prévues dans la Loi et des exemptions pouvant être accordées par la Commission, toute personne qui se livre au commerce ou à la manutention de grains de l'Ouest canadien doit être agréée par la Commission canadienne des grains.
- 1.5 L'agrément fait partie des fonctions essentielles à la mission de la Commission canadienne des grains et, en raison de son risque inhérent élevé, suscite l'intérêt des cadres supérieurs et des commissaires. La conformité a été intégrée à la vérification à titre de fonction complémentaire étroitement liée aux activités de l'Unité d'agrément, tandis que la fonction de vérification des titulaires de licence a été spécifiquement exclue de la portée de la vérification interne.

---

## Objectifs de la vérification

La vérification visait à :

- 1.6 évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du traitement des demandes de licence, de la perception des droits d'agrément, de la surveillance des obligations des titulaires de licence en matière de production de rapports et du traitement des renouvellements de licence;
- 1.7 évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du calcul, de la gestion, de la surveillance et de la réalisation de la garantie versée par les titulaires de licence de la Commission canadienne des grains;
- 1.8 évaluer l'efficacité et l'efficience du traitement des plaintes et des demandes de renseignements en ce qui concerne l'agrément;
- 1.9 déterminer la qualité des mesures de contrôle mises en place pour agréer ou exempter tous les exploitants de silo et négociants en grains, comme le prévoit la *Loi sur les grains du Canada*.

## Conclusion

- 1.10 L'agrément et la conformité sont des fonctions essentielles à l'accomplissement du mandat de la Commission canadienne des grains. Au cours des dernières années, les procédures en la matière ont été documentées, et la surveillance s'est accrue. La vérification a permis de constater que les mesures de contrôle mises en place sont de grande qualité dans l'ensemble, que les processus clés sont maintenant documentés, qu'une surveillance rigoureuse des exigences en matière de garantie est effectuée et que les plaintes des producteurs sont traitées convenablement. Nous avons également constaté que, même s'il existe toujours des exploitations non agréées, les efforts considérables consentis dans les dernières années ont porté fruit, puisqu'ils ont permis d'améliorer la classification et l'agrément de nombreuses exploitations qui, auparavant, contrevenaient à la *Loi sur les grains du Canada*.
- 1.11 Le présent rapport renferme des recommandations en vue d'améliorer certaines procédures administratives et mesures de contrôle financier, ainsi que les mécanismes prévus pour assurer la conformité de l'industrie. Les recommandations les plus importantes sont les suivantes :
  - continuer de veiller au respect de la *Loi sur les grains du Canada* en exerçant les pouvoirs conférés par cette loi en vue de mener des enquêtes et/ou d'imposer des sanctions aux exploitations qui sont en situation d'infraction (réf. 3.39);
  - déterminer si l'exigence en matière d'assurance est nécessaire pour la protection des producteurs, qui fait partie du mandat de la Commission canadienne des grains, et, si oui, obtenir les polices d'assurance à jour de chacun des titulaires de licence afin de contrôler la valeur assurée (réf. 3.21, 3.22);
  - documenter les procédures à suivre et les critères à respecter pour prendre les décisions clés dans le cadre du processus d'agrément (réf. 3.6);

- améliorer les contrôles financiers en ce qui concerne la perception et la consignation des droits d'agrément (réf. 3.13, 3.14).

La direction s'est dotée d'un plan d'action approprié pour chaque recommandation. Le présent rapport contient d'autres précisions sur les résultats de la vérification.

## Énoncé d'assurance

- 1.12 Selon le jugement professionnel de la dirigeante principale de la vérification, des procédures de vérification suffisantes et appropriées ont été suivies et des données ont été recueillies pour appuyer l'exactitude des conclusions du présent rapport. Ces conclusions se fondent sur une comparaison des conditions telles qu'elles existaient à l'époque, comme il est décrit dans l'étendue de la vérification, par rapport aux critères de vérification préétablis. Elles ne concernent que l'entité vérifiée. La vérification a été planifiée et effectuée conformément aux Normes relatives à la vérification interne du gouvernement du Canada.

## Résumé des recommandations et plans d'action de la direction

- 1.13 Voici un résumé des recommandations contenues dans ce rapport ainsi que les mesures prises par la direction pour aborder les problèmes cernés.

Référence	Recommandations	Plans d'action de la direction
<b>Incidence élevée</b>		
3.39	Nous recommandons que la Commission canadienne des grains continue de veiller au respect de la <i>Loi sur les grains du Canada</i> en exerçant les pouvoirs que lui confère cette loi pour mener des enquêtes et/ou imposer des sanctions aux exploitations qui sont en situation d'infraction. Ainsi, la Commission pourrait resserrer son engagement envers la protection des producteurs en démontrant les conséquences de ne pas obtenir d'agrément (ou d'exemption) aux termes de la <i>Loi sur les grains du Canada</i> .	<p>En 2005, un examen de conformité de l'agrément a été instauré, et de nombreuses entreprises ont collaboré pour obtenir leur agrément.</p> <p>Comme il est mentionné dans le présent rapport, la Commission s'est dotée d'un protocole sur la façon d'aborder les exploitations non agréées. Tel qu'il est prévu au protocole, une révision est en cours.</p> <p>Lors des consultations sur les modifications législatives à apporter, certaines recommandations formulées à l'intention de la Commission concernaient la possibilité de prévoir des pénalités administratives, comme une <i>Loi sur les sanctions administratives pécuniaires</i>, afin de favoriser le respect de la <i>Loi sur les grains du Canada</i>.</p>

Référence	Recommandations	Plans d'action de la direction
<b>Incidence moyenne</b>		
<b>3.6</b>	Nous recommandons que la direction établisse par écrit des procédures et des critères formels pour prendre des décisions clés dans le cadre du processus d'agrément, notamment en ce qui concerne : les catégories de licence, l'autorisation des formulaires et le calcul de la garantie (à l'octroi de la licence et à son renouvellement). Dans certains cas, il suffit de réunir diverses sources d'information et les décisions de la Commission pour en faire des documents faciles à comprendre et à consulter par les employés de l'agrément.	D'accord avec ces recommandations. L'Unité d'agrément élaborera des documents sur les procédures internes qui expliquent le processus décisionnel; les protocoles devraient être prêts d'ici le 31 décembre 2012.
<b>3.13</b>	Nous recommandons qu'un processus de rapprochement formel (par exemple, semestriel) avec l'Unité des finances soit mis en place afin d'assurer l'exactitude et l'intégralité des données financières contenues dans les dossiers des deux unités.	L'unité d'agrément travaillera avec l'Unité des finances en vue d'établir un tel processus d'ici le 31 décembre 2012.
<b>3.21</b>	Puisque les formulaires de demande actuels de la Commission canadienne des grains mentionnent l'exigence d'être assuré, nous recommandons que l'Unité d'agrément obtienne la police d'assurance en vigueur de chaque titulaire de licence et surveille la valeur du grain assurée par rapport au passif des producteurs (dans le cas des silos primaires) aux stocks en réserve (dans le cas des silos terminaux et de transbordement) afin de pouvoir savoir en tout temps si la couverture d'assurance est suffisante.	La direction a l'intention de revoir l'exigence en matière d'assurance et de soumettre la recommandation de la vérification et les conclusions de la révision à la Commission, accompagnées des mesures à prendre, d'ici le 30 septembre 2012.
<b>3.22</b>	Nous recommandons que la direction, en consultation avec la Commission et un conseiller juridique, détermine pour de bon s'il convient de maintenir l'exigence en matière d'assurance que la Commission impose dans le cadre de son mandat de protection des producteurs. Si cette exigence n'est pas nécessaire, l'Unité d'agrément devrait retirer toute mention à cette assurance dans les documents de demande. Peu importe ce qu'elle décidera, la direction devrait envisager de communiquer adéquatement l'exigence en matière d'assurance dans les directives à venir de la Commission.	Un examen de la politique sera entrepris, et la Commission devrait prendre une décision d'ici le 30 septembre 2012.

Référence	Recommandations	Plans d'action de la direction
3.35	<p>Nous recommandons que :</p> <p>a) toutes les plaintes et demandes de renseignements traitées par l'Unité de conformité soient consignées dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément en temps opportun;</p> <p>b) les plaintes ou questions les plus importantes ou les plus fréquentes soient soulevées lors des réunions hebdomadaires, même si elles sont déjà résolues au moment de la réunion.</p>	<p>D'accord avec ces recommandations. Depuis la vérification, ces mesures ont été mises en place.</p>
<b>Faible incidence</b>		
3.7	<p>Nous recommandons que la direction améliore son système interne de gestion de la qualité en instaurant une fonction de surveillance et d'examen. Les activités de surveillance doivent être conçues de manière à ne pas constituer un fardeau supplémentaire pour les employés chargés de les mener, tout en assurant tout de même la conformité générale.</p>	<p>D'accord avec cette recommandation. L'Unité d'agrément est à explorer une façon de veiller au respect et à la pertinence continue des divers protocoles. Ce travail sera terminé d'ici le 31 mars 2012.</p>
3.14	<p>Nous recommandons d'améliorer le registre des frais de manière à ce qu'il soit possible de vérifier les droits imposés (à recevoir) et les droits versés en une seule et même procédure. La direction devrait examiner périodiquement le registre des frais afin de veiller à ce qu'il soit complet et exact.</p>	<p>L'Unité d'agrément travaillera avec l'Unité des finances de la Commission canadienne des grains afin de réviser le processus en vigueur. Ce travail sera terminé d'ici le 31 décembre 2012.</p>
3.29	<p>Nous recommandons que la direction :</p> <p>a) mette en place un examen périodique (annuel ou semestriel) des documents que la Commission canadienne des grains conserve en lieu sûr actuellement. Cet examen permettrait également de veiller à ce que tous les documents de garantie soient à jour, à ce que les dossiers soient complets et à ce que la valeur des actes de garantie corresponde à la valeur consignée dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément pour chaque titulaire de licence;</p> <p>b) planifie une consultation auprès de l'agent responsable des garanties de la Commission canadienne des grains afin de déterminer si les dossiers et les documents relatifs à la garantie sont protégés comme il se doit.</p>	<p>a) D'accord avec la recommandation de revoir les garanties conservées dans la voûte. Cette révision se fera annuellement, à compter du 31 mars 2013.</p> <p>b) D'accord avec cette recommandation. Une consultation aura lieu à l'automne de 2012.</p>

---

## 2.0 Rapport de vérification

### Contexte

- 2.1 Le programme d'agrément et de garantie relève du mandat de la Commission canadienne des grains, qui est d'assurer la protection des producteurs céréaliers canadiens. Aux termes de la *Loi sur les grains du Canada*, toute personne qui exploite un silo ou qui se livre au commerce ou à la manutention des grains de l'Ouest canadien doit être agréée par la Commission canadienne des grains. La Commission peut accorder des exemptions dans certaines circonstances. Puisque l'agrément se fait dans le cadre de l'application de la *Loi sur les grains du Canada*, cette fonction contribue au maintien de normes de qualité pour le grain canadien et fournit aux producteurs un moyen de régler leurs différends en matière de classement avec les silos primaires (procédure appelée « Sous réserve du classement et de la détermination des impuretés par l'inspecteur »). L'agrément permet de maximiser les paiements aux producteurs après une faillite ou une mise sous séquestre (ou le refus de payer) du titulaire de licence grâce au versement d'une garantie de la part de ce dernier.
- 2.2 L'agrément et la conformité, ainsi que la vérification, qui est une fonction connexe, font partie du Programme de protection des producteurs (activité 4 de l'architecture des activités de programme) relevant de la Division des services à l'organisme. L'Unité d'agrément assume plusieurs fonctions clés, dont l'agrément des exploitants de silo et des négociants en grains, le calcul et la perception de la somme que chaque titulaire de licence doit verser en garantie, le traitement des rapports sur le passif du titulaire de licence envers les producteurs et le renouvellement de la licence annuelle de chaque titulaire. Elle voit également à réaliser la garantie lorsqu'un titulaire de licence ne s'acquitte pas de ses obligations de paiement et de livraison à l'endroit des producteurs (p. ex., versement de la garantie au bénéficiaire [Commission canadienne des grains] en vue du paiement des producteurs admissibles).
- 2.3 Le rôle premier de l'Unité de conformité est de mener une enquête en cas de plainte déposée par un producteur, un titulaire de licence ou toute autre partie concernant les dispositions de la *Loi sur les grains du Canada*, les dispositions du *Règlement sur les grains du Canada* ou les politiques de la Commission canadienne des grains. L'Unité de conformité voit également à faire le suivi auprès des titulaires de licence lorsque l'Unité d'agrément ou l'Unité de vérification ne reçoit pas les documents demandés en temps opportun, de même qu'elle effectue certaines fonctions liées à la conformité pour le compte de l'Unité de statistiques de la Commission canadienne des grains (fonctions qui excèdent l'étendue de la présente vérification). De plus, elle surveille les titulaires de licence qui ont dépassé leur niveau de garantie et peut exiger le versement d'une garantie supplémentaire (fonction critique). Les problèmes de conformité qui sont considérés comme des infractions à la *Loi sur les grains du Canada* ou à son règlement sont examinés en consultation avec un conseiller juridique et peuvent être renvoyés aux commissaires, s'il y a lieu.



---

## Objectifs de la vérification

La vérification visait à :

- 2.4 évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du traitement des demandes de licence, de la perception des droits d'agrément, de la surveillance des obligations des titulaires de licence en matière de production de rapports et du traitement des renouvellements de licence;
- 2.5 évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du calcul, de la gestion, de la surveillance et de la réalisation de la garantie versée par les titulaires de licence;
- 2.6 évaluer l'efficacité et l'efficience du traitement des plaintes et des demandes de renseignements en ce qui concerne l'agrément;
- 2.7 déterminer la qualité des mesures de contrôle mises en place pour agréer ou exempter tous les exploitants de silo et négociants en grains, comme le prévoit la *Loi sur les grains du Canada*.

Les critères liés à chaque objectif de la vérification sont présentés à l'annexe A – Critères de vérification.

## Étendue de la vérification

- 2.8 La vérification a consisté à mener les activités suivantes :
  - examen des protocoles et des procédures en matière d'agrément et de conformité, des comptes rendus de réunions, d'un échantillon de dossiers et de documents sur les titulaires de licence, ainsi que des façons de gérer le cas des exploitants de silo et des négociants en grains non agréés;
  - examen des dossiers liés aux plaintes en matière de conformité et aux enquêtes;
  - examen des systèmes de données, notamment la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément, la base de données Hummingbird et les renseignements financiers;
  - entrevues avec les cadres et les employés responsables de l'agrément et de la conformité.
- 2.9 La vérification a porté particulièrement sur l'agrément et la conformité et a mis de côté l'analyse des activités relevant de la fonction connexe de vérification des Services à l'organisme.
- 2.10 Les échantillons de documents choisis couvrent la période allant de novembre 2010 à novembre 2011.

- 
- 2.11 Les recommandations et les plans d'action de la direction découlant du rapport de l'évaluation des programmes et de l'examen des fonctions liées aux titulaires de licence daté du 31 mars 2005 ont été revus afin de déterminer leur état d'avancement.

## Approche et méthodologie

- 2.12 L'étape d'examen de la vérification a été menée en décembre 2011 et a porté surtout sur les activités quotidiennes des unités d'agrément et de conformité, ainsi que sur la gestion des cas particuliers, comme le non-respect de la *Loi sur les grains du Canada* ou le non-renouvellement d'une licence. Les activités menées durant l'étape d'examen de la vérification sont les suivantes :
- examen d'un échantillon de cas parmi les titulaires d'une première licence et d'une licence renouvelée, notamment en ce qui concerne la perception des droits, le calcul de la garantie et la présentation des rapports exigés;
  - discussion avec les cadres et les employés concernant le calcul, l'inscription et la surveillance des montants de garantie, ainsi que le suivi des lacunes en matière de garantie;
  - examen des protocoles et des procédures et révision structurée de certaines activités avec les cadres et les employés.
- 2.13 Une fois l'étape d'examen terminée, des recommandations à l'intention de la direction ont été formulées au sujet des aspects pouvant faire l'objet d'un meilleur contrôle. Ces recommandations, contenues dans le présent rapport, ont été regroupées en trois catégories selon leur incidence sur les Services à l'organisme. Les critères ayant servi à déterminer cette incidence, indiquée après chaque recommandation, sont présentés à l'annexe B.

---

## 3.0 Conclusions et recommandations

### **Objectif 1 : Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du traitement des demandes de licence, de la perception des droits d'agrément, de la surveillance des obligations des titulaires de licence en matière de production de rapports et du traitement des renouvellements de licence**

#### **Demandes et renouvellements de licence**

- 3.1 Le premier geste que doit poser tout éventuel titulaire de licence est de remplir et de soumettre un questionnaire sur le mode de fonctionnement. Si elle juge que l'octroi d'une licence est nécessaire en fonction des renseignements fournis, l'Unité d'agrément envoie une trousse de demande, selon la catégorie de licence appropriée. La *Loi sur les grains du Canada* définit dans leurs grandes lignes les cinq catégories de licence — silos primaires, terminaux, de traitement et de transbordement ainsi que négociants en grains. Dans certains cas, la Commission a établi une interprétation officielle que les employés de l'agrément doivent respecter pour déterminer la bonne catégorie de licence. Cela dit, dans d'autres cas, les employés peuvent devoir faire preuve de jugement pour classer un demandeur dans la bonne catégorie et consulter les services juridiques pour ce faire. Par exemple, il se peut que l'exploitant d'un silo primaire transforme également le grain.
- 3.2 Dans le même ordre d'idées, le *Règlement sur les grains du Canada* précise les exigences applicables aux formulaires que les titulaires de licence doivent remplir au moment d'acheter du grain. Ces formulaires — accusé de réception, récépissé et bon de paiement — doivent être autorisés par l'Unité d'agrément avant qu'une licence puisse être délivrée ou renouvelée. Puisque cette procédure d'autorisation ne fait pas l'objet de directives précises, elle nécessite également un certain jugement.
- 3.3 Au cours des dernières années, les unités d'agrément, de conformité et de vérification ont mis en place un certain nombre de protocoles formels ayant reçu l'approbation de la Commission afin de préciser les étapes à suivre pour effectuer diverses fonctions essentielles en matière d'agrément, de conformité et de vérification. Ces documents ont été élaborés notamment pour donner suite aux recommandations découlant de l'évaluation des programmes et de l'examen des fonctions liées aux titulaires de licence de 2005. À cette époque, la mise en place d'un système officiel de gestion de la qualité, comme le système ISO, était envisagée, mais ce projet ne s'est pas concrétisé.
- 3.4 Les protocoles sont une précieuse ressource pour faciliter le déroulement de plusieurs processus clés. Ils sont complétés par de nombreux documents détaillés relatifs aux procédures s'appliquant à certaines tâches, dont la plupart sont effectuées par les adjoints au service d'agrément. Cependant, il existe peu de documents formels sur les critères servant à prendre des décisions directement liées à la délivrance des licences, comme la classification et l'autorisation des formulaires, mentionnés plus haut, ou le calcul de la garantie requise. Ces décisions reposent largement sur l'expérience et les connaissances des employés et des cadres chevronnés de l'Unité d'agrément.

- 
- 3.5 Même si un système de gestion de la qualité n'a pas été mis en place, les unités d'agrément, de conformité et de vérification ont jeté de solides bases en vue d'instaurer un tel système interne, notamment en établissant les protocoles et procédures susmentionnés, ainsi que diverses listes de vérification, comptes rendus de réunions, normes en matière de documentation et un système de suivi des dossiers (papier et électroniques). Un système de gestion de la qualité plus complet comprendrait également une fonction de surveillance ou d'examen afin de déterminer si les employés suivent effectivement les protocoles et procédures établis. Il faudrait également mener un examen périodique des protocoles et des procédures afin de veiller à ce qu'ils demeurent actuels et supprimer ou archiver toute directive devenue désuète.

### **Recommandations**

- 3.6 Nous recommandons que la direction établisse par écrit des procédures et des critères formels pour prendre des décisions clés dans le cadre du processus d'agrément, notamment en ce qui concerne : les catégories de licence, l'autorisation des formulaires et le calcul de la garantie (à l'octroi de la licence et à son renouvellement). Dans certains cas, il suffit de réunir diverses sources d'information et les décisions de la Commission pour en faire des documents faciles à comprendre et à consulter par les employés de l'agrément.

(Incidence : moyenne)

- 3.7 Nous recommandons que la direction améliore son système interne de gestion de la qualité en instaurant une fonction de surveillance et d'examen. Les activités de surveillance doivent être conçues de manière à ne pas constituer un fardeau supplémentaire pour les employés chargés de les mener, tout en assurant tout de même la conformité générale.

(Incidence : faible)

### **Droits d'agrément**

- 3.8 Les droits d'agrément sont perçus au moyen d'une lettre envoyée au titulaire de licence qui précise les documents à présenter et les frais à acquitter pour obtenir ou renouveler une licence. Puisque le solde impayé n'est jamais considéré comme substantiel, aucune créance n'est inscrite au grand livre général de la Commission canadienne des grains. Cependant, l'Unité d'agrément utilise un ensemble de feuilles de calcul pour faire le suivi des documents et des sommes exigés à recevoir, y compris les droits non réglés. Aucune licence n'est délivrée ou renouvelée avant que le demandeur ne réponde à certaines exigences, dont celle d'acquitter les droits imposés.

- 3.9 La plupart des titulaires de licence acquittent leurs droits en envoyant un chèque directement à l'Unité d'agrément. Un adjoint au service d'agrément inscrit le paiement dans le document sommaire du titulaire de licence, sur les formulaires de suivi des feuilles de calcul et dans le registre des frais, soit une feuille de calcul servant à consigner les droits imposés et perçus. Une copie électronique du chèque est également conservée dans le système de gestion des documents. Le chèque est remis à la Division des finances de la Commission canadienne des grains une fois qu'il a été inscrit dans le registre journalier des entrées de caisse, lequel renferme des

---

renseignements sur le compte et le titulaire de licence à qui les droits doivent être imposés.

- 3.10 Selon notre examen d'un échantillon de licences et des discussions que nous avons tenues avec la direction, aucun rapprochement périodique n'est effectué entre les registres de l'Unité d'agrément et ceux de la Division des finances afin de s'assurer que les droits se rattachant à l'ensemble des licences délivrées sont bel et bien perçus. De façon plus particulière, nous avons constaté les problèmes de perception des droits suivants :
- Dans un cas, les droits à percevoir inscrits dans le registre des frais par l'Unité d'agrément ont été imposés à un autre titulaire de licence par la Division des finances.
  - Dans un autre cas, les droits applicables à une nouvelle licence délivrée n'ont pas été perçus. Toutefois, puisque les modalités entourant la licence n'ont pas été communiquées en temps opportun à la Division des finances, cette dernière n'a pas été en mesure d'amortir les recettes adéquatement.
- 3.11 À l'intérieur même de la structure des dossiers de l'Unité d'agrément, il est possible de vérifier la perception des droits liés à toutes les licences de l'échantillon; cela dit, il faut de nombreuses sources d'information pour pouvoir confirmer le paiement des droits d'agrément. En ce qui concerne la feuille de calcul du registre des frais, nous avons constaté que :
- la méthode utilisée pour consigner le paiement des droits (de multiples récépissés pour une même licence sont consignés dans la même cellule) complique le rapprochement de ce registre avec les licences délivrées ou l'analyse de l'intégrité et de l'intégralité des données qui y sont inscrites;
  - la date de l'inscription dans le registre des entrées de caisse, qui est indiquée dans le registre des frais, n'est pas inscrite sur la feuille de calcul, ce qui demande plus de travail lorsqu'il faut retrouver la trace de certains paiements;
  - certaines erreurs mineures n'avaient pas été décelées ni corrigées.
- 3.12 Il semble que les employés de l'agrément font preuve de diligence pour consigner les données liées au paiement des droits. Les outils actuellement utilisés pourraient être améliorés pour plus d'efficacité et permettre à la direction d'analyser et de vérifier les données de paiements ainsi que de rapprocher ses propres registres avec ceux de la Division des finances. Compte tenu des frais d'utilisation que la Commission canadienne des grains se propose d'imposer, notamment des droits d'agrément plus élevés, il pourrait être encore plus important à l'avenir de simplifier le suivi et de consigner avec exactitude les droits payés et impayés.

## **Recommandations**

- 3.13 Nous recommandons qu'un processus de rapprochement formel (par exemple, semestriel) avec la Division des finances soit mis en place afin d'assurer l'exactitude et l'intégralité des données financières contenues dans les dossiers des deux unités.

(Incidence : moyenne)

---

3.14 Nous recommandons d'améliorer le registre des frais de manière à ce qu'il soit possible de vérifier les droits imposés (à recevoir) et les droits versés en une seule et même procédure. La direction devrait examiner périodiquement le registre des frais afin de veiller à ce qu'il soit complet et exact.

(Incidence : faible)

### **Exigences en matière d'agrément**

- 3.15 Les demandeurs qui souhaitent obtenir ou renouveler une licence doivent soumettre un certain nombre de documents, outre ceux déjà mentionnés à l'objectif 1 ainsi que la garantie mentionnée à l'objectif 2. C'est pourquoi une liste de vérification de la demande est envoyée à tout titulaire de licence, éventuel ou actuel; cette liste est également disponible sur le site Web de la Commission canadienne des grains. Les documents à présenter annuellement pour renouveler une licence sont précisés dans une lettre envoyée aux titulaires de licence trois mois avant la date limite de leur renouvellement.
- 3.16 Entre autres documents exigés, les exploitants de silo primaire, terminal ou de transbordement doivent soumettre une copie certifiée de leur police d'assurance prouvant qu'ils sont entièrement protégés contre la perte ou le dommage de tout le grain entreposé ou chargé dans leur installation. Comme le prescrit la Commission, la police doit obligatoirement contenir trois clauses visant à protéger les intérêts des producteurs ou de tout autre détenteur d'un récépissé (dans le cas d'un silo terminal ou de transbordement). Cette police doit être distincte de toute assurance pour comptes créditeurs que peut détenir un titulaire de licence pour s'acquitter de ses obligations en matière de garantie (voir l'objectif 2).
- 3.17 Bien qu'une copie des polices d'assurance soit obtenue au moment d'octroyer la première licence, le suivi effectué pour obtenir une copie des assurances une fois renouvelées manque d'uniformité et ne fait pas partie de la procédure normalisée en matière de renouvellement des licences. Voilà pourquoi les polices présentes dans le dossier de nombreux titulaires de licence sont échues.
- 3.18 Il n'y a aucune surveillance continue de la valeur de la couverture d'assurance par rapport au passif de l'exploitant de silo envers les producteurs à un moment donné. Le but d'exiger une assurance complète des exploitants de silo est d'assurer la protection des producteurs au-delà de la valeur des garanties détenues par la Commission canadienne des grains en cas de destruction des stocks. Une telle assurance est particulièrement importante pour les exploitants de silo primaire, dont les stocks peuvent faire partie de la garantie que doit verser le titulaire de licence. S'ils sont détruits, ces stocks ne peuvent plus être vendus ou réexpédiés pour couvrir le passif du titulaire envers les producteurs à ce moment. Voilà pourquoi l'Unité d'agrément devrait obtenir copie des polices en vigueur chaque année et s'en servir pour surveiller la valeur de l'assurance par rapport au passif de l'exploitant de silo envers les producteurs.
- 3.19 Bien que la *Loi sur les grains du Canada* ne prévoie aucune exigence en ce sens, elle confère à la Commission le pouvoir d'exiger qu'un exploitant de silo soit assuré. De son côté, le *Règlement sur les grains du Canada* est muet sur le sujet. Durant les discussions tenues entre l'Unité d'agrément, l'Unité des politiques et les Services juridiques, on a tenté de déterminer s'il incombait à la Commission de contrôler les polices d'assurance ou s'il s'agissait simplement d'une bonne pratique commerciale de

---

la part du titulaire de licence d'assurer ses stocks contre la perte et les dommages. Dans ce dernier cas, il n'incomberait pas à l'Unité d'agrément de s'immiscer dans les décisions d'un titulaire de licence en matière d'assurance.

- 3.20 Bien que la question ne soit pas encore réglée au sein des Services à l'organisme, l'Unité d'agrément indique dans son formulaire de demande actuel que certains titulaires de licence doivent souscrire une assurance; puisque c'est ainsi, l'Unité d'agrément devrait faire le suivi de la valeur d'assurance et de l'expiration de la police.

### **Recommandations**

- 3.21 Puisque les formulaires de demande actuels de la Commission canadienne des grains mentionnent l'exigence d'être assuré, nous recommandons que l'Unité d'agrément obtienne la police d'assurance en vigueur de chaque titulaire de licence et surveille la valeur du grain assurée par rapport au passif envers les producteurs (dans le cas des silos primaires) aux stocks en réserve (dans le cas des silos terminaux et de transbordement) afin de pouvoir savoir en tout temps si la couverture d'assurance est suffisante.

(Incidence : moyenne)

- 3.22 Nous recommandons que la direction, en consultation avec la Commission et un conseiller juridique, détermine pour de bon s'il convient de maintenir l'exigence en matière d'assurance que la Commission impose dans le cadre de son mandat de protéger les producteurs. Si cette exigence n'est pas nécessaire, l'Unité d'agrément devrait retirer toute mention à cette assurance dans les documents de demande. Peu importe ce qu'elle décidera, la direction devrait envisager de communiquer adéquatement l'exigence en matière d'assurance dans les directives à venir de la Commission.

(Incidence : moyenne)

## **Objectif 2 : Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du calcul, de la gestion, de la surveillance et de la réalisation de la garantie versée par les titulaires de licence**

### **Calcul, gestion et surveillance des garanties**

- 3.23 La garantie à exiger de tout nouveau titulaire de licence doit être calculée avant que la licence ne soit délivrée. La procédure à suivre pour déterminer le montant initial à verser en garantie pour qu'il suffise à couvrir en tout temps le passif de l'exploitant de silo ou du négociant en grains envers les producteurs nécessite de tenir compte d'un certain nombre d'estimations. L'Unité d'agrément a essayé de réduire les risques d'un mauvais calcul en instaurant des formules chaque fois que possible, en soumettant les calculs à l'examen de la direction ou des pairs pour en assurer le caractère raisonnable et en apportant les modifications qui s'imposent. Un certain nombre d'autres mesures de contrôle de détection, appliquées pour la plupart par l'Unité de vérification, sont en place pour assurer l'exactitude du calcul de la garantie initiale une fois la licence délivrée. Le niveau de garantie est révisé avant le renouvellement de la licence, en tenant compte de

---

toute somme de garantie insuffisante au cours de l'année visée par la licence et les renseignements fournis par le titulaire. Des ajustements sont ensuite apportés en conséquence.

- 3.24 Tout au long de l'année, des mesures de surveillance sont prises afin d'éviter que le passif du titulaire de licence envers les producteurs excède la garantie versée. Plusieurs mécanismes permettent de détecter tout manque de fonds, notamment une enquête des agents de conformité, la délivrance d'une licence à court terme au moment du renouvellement et une discussion avec la Commission. Tout examen mené avec la Commission peut inciter l'Unité d'agrément ou l'Unité de conformité à prendre des mesures de surveillance supplémentaires, à exiger une garantie plus élevée ou, en de rares cas, à suspendre ou à révoquer la licence. Il se peut également qu'une licence devienne périmée ou expire et ne soit pas renouvelée. À notre avis, tous les efforts de surveillance de l'Unité d'agrément et de l'Unité de conformité, soutenus par les activités de l'Unité de vérification, sont gérés et consentis de manière cohérente et efficace.
- 3.25 Les titulaires de licence versent une garantie sous la forme de lettres de crédit ou de garantie, d'obligations, d'une assurance sur les sommes à verser ou de dépôts en espèces. Dans tous les cas, cette garantie est assortie de certaines clauses qui font en sorte que seule la Commission canadienne des grains peut toucher les fonds durant la période de validité de l'acte de garantie. Lorsque les adjoints au service d'agrément reçoivent les documents de garantie, ils en inscrivent la valeur dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément (base de données ou système d'information financière servant à faire le suivi des garanties versées en fonction des rapports mensuels sur le passif du titulaire de licence envers les producteurs), entrent le montant dans le document sommaire Word du titulaire de licence, scannent le document dans le système de gestion des documents et rangent la copie originale en lieu sûr.
- 3.26 La direction indique qu'aucun examen approfondi des documents gardés en lieu sûr ni aucun rapprochement avec le montant de garantie inscrit dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément n'a été effectué au cours des dernières années. Même si l'analyse de certains montants de garantie n'a révélé aucun écart de données entre la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément et les documents originaux, nous avons tout de même constaté que pour quatre des cinq dépôts en espèces examinés, l'accusé de réception original signé qui atteste de la réception des fonds et de l'acceptation des conditions n'a pas été classé en lieu sûr.
- 3.27 En l'absence d'un examen périodique et d'un rapprochement des documents de garantie, la Commission court deux risques importants, soit : 1) qu'elle ne retrouve plus le document original lorsque vient le temps de réaliser la garantie ou 2) que le montant de garantie inscrit dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément ne corresponde pas à celui inscrit dans le document original et, de ce fait, qu'il ne puisse pas être comparé avec précision au passif envers les producteurs.
- 3.28 Nous avons également été informés du fait que les mesures prises pour assurer la sécurité des lieux où sont rangés les actes de garantie ainsi que les autres documents confidentiels sur les titulaires de licence n'ont pas été revues depuis un certain temps. Une consultation informelle auprès de l'agent responsable des garanties a été tenue, mais aucune évaluation n'a été effectuée. Vu la nature des documents conservés par l'Unité d'agrément, il faudrait évaluer périodiquement les mesures de sécurité des lieux



---

et des documents afin de veiller à ce que les employés se conforment aux normes en vigueur.

### **Recommandations**

3.29 Nous recommandons que la direction :

- a) mette en place un examen périodique (annuel ou semestriel) des documents que la Commission canadienne des grains conserve en lieu sûr actuellement. Cet examen permettrait également de veiller à ce que tous les documents de garantie soient à jour, à ce que les dossiers soient complets et à ce que la valeur des actes de garantie corresponde à la valeur consignée dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément pour chaque titulaire de licence;
- b) planifie une consultation auprès de l'agent responsable des garanties de la Commission canadienne des grains afin de déterminer si les dossiers et les documents relatifs à la garantie sont protégés comme il se doit.

(Incidence : faible)

### **Réalisation de la garantie**

3.30 Il est rare que l'Unité d'agrément doive réaliser la garantie d'un titulaire de licence. Les principales responsabilités de l'Unité d'agrément en matière de réalisation d'une garantie sont de déterminer si cette réalisation est nécessaire, d'autoriser la réalisation et de demander à la Commission canadienne des grains de débloquer les fonds, puis d'autoriser le renvoi de toute somme non utilisée à l'institution financière. L'Unité de vérification s'occupe des autres procédures à suivre concernant la réalisation des garanties et le non-renouvellement des licences; la partie du processus qui est assurée par l'Unité d'agrément est, à notre avis, gérée de manière efficace.

## **Objectif 3 : Évaluer l'efficacité et l'efficience du traitement des plaintes et des demandes de renseignements en ce qui concerne l'agrément**

3.31 Les plaintes et les demandes de renseignements concernant l'agrément sont gérées par les agents de conformité. En règle générale, ces plaintes et demandes sont faites par les producteurs par l'entremise de la ligne sans frais de la Commission canadienne des grains ou des lignes privées des agents de conformité, lors de foires commerciales, par envoi de lettres ou directement auprès des employés ou des bureaux régionaux de la Commission canadienne des grains. Les demandes de renseignements simples sont traitées immédiatement par les agents de conformité et n'exigent aucune documentation. Toutefois, les demandes de renseignements complexes ou les plaintes peuvent nécessiter une consultation auprès d'autres secteurs de la Commission canadienne des grains, comme l'Unité d'agrément, l'Unité de vérification ou la Division des services à l'industrie.

3.32 En guise de principal système documentaire, les agents de conformité utilisent la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément. Des champs ont été créés

---

pour décrire en détail les plaintes reçues et faire état de l'avancement de leur règlement. Les plaintes d'importance doivent également être consignées dans le système de gestion des documents Hummingbird parce que la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément ne permet pas de stocker des documents, des courriels, des comptes rendus de réunions, etc. Par plaintes d'importance, on entend celles qui ont été soumises par écrit et/ou qui exigent une enquête de la part de la Commission, ou encore les plaintes multiples de nature semblable à propos d'un titulaire de licence.

- 3.33 Bien qu'il soit parfois évident qu'une plainte est « importante » et doit donc être documentée et signalée, les plaintes moins graves ne sont pas toujours consignées dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément par les agents de conformité. Ces derniers ont constaté que la fonction de saisie de cette base de données présente des limites et n'ont donc pas tendance à toujours l'utiliser (un projet en cours vise à améliorer la fonctionnalité globale de cette base de données financières). Néanmoins, toutes les plaintes devraient être documentées, peu importe leur importance, et ce, pour plusieurs raisons :
- Le caractère important d'une plainte est subjectif, et une plainte qui semble anodine peut avoir de vastes répercussions une fois considérée sous un autre angle. Par exemple, les employés d'agrément ou de vérification peuvent détenir plus de renseignements sur un titulaire de licence ou éventuellement obtenir d'autres renseignements qui pourront s'ajouter aux données relatives à une plainte passée.
  - Les plaintes déposées peuvent laisser apparaître une tendance au fil du temps, ce qui augmente l'importance de chacune des plaintes allant dans le sens de la tendance.
  - L'Unité de vérification produit, à partir de la base de données financière sur le cautionnement lié à l'agrément, un rapport sur les données relatives aux plaintes qui peuvent servir dans le cadre d'un examen. L'Unité de vérification peut devoir consulter les données détaillées pour mieux comprendre la nature des plaintes.
  - Les plaintes sont communiquées à la Commission afin de régler une question d'agrément concernant un titulaire de licence en particulier.
  - Répondre aux plaintes des producteurs figure parmi les indicateurs de rendement énoncés par la Commission dans son Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011. Des données incomplètes ne permettent pas à la Commission de déterminer si son objectif de ne laisser « aucune plainte non résolue ou non entendue » a été atteint.
- 3.34 Pour faciliter la communication entre les unités d'agrément, de conformité et de vérification ainsi que le gestionnaire, Politique, planification et protection des producteurs, des réunions hebdomadaires sont tenues, et l'ordre du jour renferme un point permanent sur les plaintes. Cette forme de communication au sujet des plaintes est particulièrement importante puisque les agents de conformité travaillent à l'extérieur et n'ont pas d'interactions quotidiennes avec le reste de l'équipe. Au cours de la période de vérification analysée, ces réunions hebdomadaires n'ont pas été régulièrement tenues; toutefois, dans le cadre des 22 réunions qui l'ont été, seul un petit nombre de

---

plaintes ont été inscrites au procès-verbal. Les plaintes qui ont été résolues entre les réunions, donc non « actives » au moment de la réunion, n'étaient pas signalées. Par conséquent, le nombre de plaintes discutées et consignées dans le compte rendu de réunion ne reflète pas le nombre réel de plaintes reçues. Ainsi, il est possible que certains renseignements importants soient perdus, pour les raisons susmentionnées (voir le point 3.33). Une documentation plus complète faciliterait le processus de production de rapports.

## Recommandations

3.35 Nous recommandons que :

- a) toutes les plaintes et demandes de renseignements traitées par l'Unité de conformité soient consignées dans la base de données financières sur le cautionnement lié à l'agrément en temps opportun;
- b) les plaintes ou questions les plus importantes ou les plus fréquentes soient soulevées lors des réunions hebdomadaires, même si elles sont déjà résolues au moment de la réunion.

(Incidence : moyenne)

## Objectif 4 : Déterminer la qualité des mesures de contrôle mises en place pour agréer ou exempter tous les exploitants de silo et négociants en grains, comme le prévoit la *Loi sur les grains du Canada*

- 3.36 La partie III de la *Loi sur les grains du Canada* précise les exigences relatives aux licences et à leurs titulaires que la Commission canadienne des grains doit faire respecter. De plus amples clarifications sont fournies dans la Partie 3 et autres parties du *Règlement sur les grains du Canada*. Les unités d'agrément et de conformité ont structuré leurs activités de manière à faire respecter les exigences de la *Loi sur les grains du Canada* et du *Règlement sur les grains du Canada*. Elles voient notamment à ce que les exploitants de silo et les négociants en grains qui se livrent au commerce ou à la manutention des 21 grains officiels cultivés par les producteurs de l'Ouest canadien soient adéquatement classifiés et agréés.
- 3.37 Dans certains cas, l'exploitant de silo ou le négociant en grains n'a pas besoin de licence (par exemple, un négociant en grains qui ne se livre pas au commerce des grains de l'Ouest canadien) ou est exempté de l'agrément (comme les provenderies). Cependant, dans d'autres cas, l'exploitant de silo ou le négociant en grains n'est pas agréé et contrevient ainsi, délibérément ou non, à la *Loi sur les grains du Canada* pour diverses raisons. Dans le cadre de leur mandat, l'Unité d'agrément et l'Unité de conformité doivent identifier ces exploitations et prendre les mesures nécessaires pour qu'elles obtiennent une licence ou une exemption, suivant le cas.
- 3.38 En janvier 2012, la Commission a élaboré un protocole concernant la façon d'aborder les exploitations non agréées. Malgré les efforts accrus et fructueux consentis par la

---

Commission au cours des dernières années, il reste toujours des entreprises céréalières non agréées, bien que certaines aient pris certaines mesures pour le devenir. L'absence de conséquences pour les exploitations qui contreviennent à la *Loi sur les grains du Canada* peut être un facteur qui contribue à la réticence de certaines entreprises à obtenir un agrément. Il convient de noter que la très grande majorité du grain de l'Ouest canadien passe par les installations agréées.

### **Recommandation**

3.39 Nous recommandons que la Commission canadienne des grains continue de veiller au respect de la *Loi sur les grains du Canada* en exerçant les pouvoirs que lui confère cette loi pour mener des enquêtes et/ou imposer des sanctions aux exploitations qui sont en situation d'infraction. Ainsi, la Commission pourrait resserrer son engagement envers la protection des producteurs en démontrant les conséquences de ne pas obtenir d'agrément (ou d'exemption) aux termes de la *Loi sur les grains du Canada*.

(Incidence : élevée)

Nous remercions les employés et les gestionnaires des unités d'agrément et de conformité pour l'aide apportée au cours de la vérification.

#### **Le présent document de vérification a été examiné avec :**

C. Jaworski, gestionnaire, Politiques, planification et protection des producteurs

#### **Personne-ressource du Service de la vérification et de l'évaluation :**

B. Brown, dirigeant principal de la vérification

## Annexe A – Critères de vérification

<p><b>Objectif n° 1 :</b> Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du traitement des demandes de licence, de la perception des droits d'agrément, de la surveillance des obligations des titulaires de licence en matière de production de rapports et du traitement des renouvellements de licence.</p>	<p><b>Critère de vérification n° 1 :</b> Les vérifications sont correctement planifiées et menées; l'étendue et les critères de la vérification correspondent aux objectifs des vérifications du système de gestion de la qualité.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 2 :</b> Les avis de renouvellement sont envoyés et les demandes de renouvellement sont traitées avant l'expiration de la licence en vigueur.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 3 :</b> Toutes les demandes de licence et les renouvellements sont approuvés comme il se doit avant qu'une licence soit délivrée.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 4 :</b> Les droits d'agrément exacts sont imposés, perçus et consignés par écrit en temps opportun.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 5 :</b> Les exigences imposées aux titulaires de licence en matière de présentation de rapports font l'objet d'un suivi afin de veiller à ce que les titulaires de licence se conforment toujours aux exigences de leur agrément.</p>
<p><b>Objectif n° 2 :</b> Évaluer la qualité des mesures de contrôle prises dans le cadre du calcul, de la gestion, de la surveillance et de la réalisation de la garantie versée par les titulaires de licence de la Commission canadienne des grains.</p>	<p><b>Critère de vérification n° 6 :</b> La valeur de la garantie obtenue d'un titulaire de licence correspond (raisonnablement) au niveau de son passif envers les producteurs à un moment ou un autre.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 7 :</b> Le calcul de la garantie se fonde sur des formules uniformes et est revu et approuvé par la direction.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 8 :</b> Les rapports mensuels sur le passif (ou tout autre document requis) sont recueillis, consignés et analysés pour chaque titulaire de licence. Les rapports manquants ou des résultats insatisfaisants font automatiquement l'objet d'un suivi.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 9 :</b> Toutes les formes de garantie sont consignées avec précision dans les registres de la Commission canadienne des grains et suivies avec attention.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 10 :</b> Les documents de garantie et les espèces sont rangés en lieu sûr dans un endroit dont l'accès est interdit, et leur existence et leur intégralité sont vérifiées périodiquement.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 11 :</b> Lorsque la garantie fournie par un titulaire de licence doit être versée aux producteurs, la Commission canadienne des grains cherche à déterminer l'identité des producteurs qui ont droit à un paiement.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 12 :</b> Les actes de garantie qui sont convertis en espèces sont consignés avec précision dans le grand livre général, comme le sont les sommes à recevoir et les paiements reçus.</p>
<p><b>Objectif n° 3 :</b> Évaluer l'efficacité et l'efficience du traitement des plaintes et des demandes de renseignements en ce</p>	<p><b>Critère de vérification n° 13 :</b> Les plaintes et les demandes de renseignements obtiennent réponse en temps opportun.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 14 :</b> Les plaintes et les demandes de renseignements, et leur résolution et réponse sont documentées de façon structurée et efficace.</p>
	<p><b>Critère de vérification n° 15 :</b> Les plaintes et les demandes de</p>

qui concerne l'agrément.	renseignements sont déferées au niveau de responsabilité pertinent au sein de l'organisation (p. ex. chef, gestionnaire, directeur, etc.), au besoin.
<b>Objectif n° 4 :</b> Déterminer la qualité des mesures de contrôle mises en place pour agréer ou exempter tous les exploitants de silo et négociants en grains, comme le prévoit la <i>Loi sur les grains du Canada</i> .	<b>Critère de vérification n° 16 :</b> Les décisions en matière d'agrément et d'exemption sont prises conformément aux exigences prévues à la <i>Loi sur les grains du Canada</i> et au <i>Règlement sur les grains du Canada</i> et elles sont approuvées comme il se doit.
	<b>Critère de vérification n° 17 :</b> La Commission canadienne des grains connaît les installations et négociants en grains qui ne sont pas encore agréés et cherche activement à ce qu'ils obtiennent une licence ou une exemption.

---

## Annexe B – Incidence des recommandations

Les catégories suivantes ont servi à regrouper les recommandations contenues dans le présent rapport. Ces catégories se définissent en fonction de l'incidence, comme suit :

### Élevée

La recommandation :

- améliorera les mesures de contrôle de la direction et l'environnement de contrôle du programme/processus/secteur/division/etc., dans son ensemble;
- peut nécessiter un effort considérable de mise en œuvre dans le contexte opérationnel ou un changement important;
- peut avoir une incidence financière importante;
- si elle n'est pas mise en œuvre, entraînera probablement de lourdes conséquences (p. ex., une efficacité moindre, un plus grand risque d'erreurs, des occasions perdues de faire des économies de coût).

### Moyenne

La recommandation :

- améliorera les mesures de contrôle de la direction dans ce domaine;
- améliorera l'efficacité et/ou l'efficacité des opérations dans ce domaine;
- ne devrait pas nécessiter un grand effort de mise en œuvre;
- peut avoir une certaine incidence financière; peut s'avérer un aspect sans grande importance susceptible de s'aggraver avec le temps et avoir une plus grande incidence.

### Faible

La recommandation :

- fait la promotion d'une bonne pratique de gestion;
- améliore probablement l'expérience de travail au quotidien;
- exige probablement un effort minimal de mise en œuvre;
- aura une incidence financière ou opérationnelle limitée.