



Les normes de service d'Agri-Futures Nova Scotia

24 novembre 2010

Qu'est-ce qu'une norme de service?

«Une norme de service est l'expression d'un engagement public envers un niveau de rendement auquel les clients peuvent s'attendre lorsqu'ils reçoivent des services dans des circonstances normales.»

Les normes de service d'Agri-Futures Nova Scotia

Il incombe à Agri-Futures Nova Scotia:

- d'évaluer le niveau de satisfaction des clients,
- d'identifier et de mettre en place des améliorations à apporter au service,
- d'établir les normes de service et d'en informer les clients, et
- d'évaluer le rendement réel, le comparer à la norme et en communiquer les résultats.

Tous ces éléments font partie de notre processus d'amélioration continue.

Les normes de service pour les projets

Agri-Futures Nova Scotia possède trois normes de service clés pour les projets :

1. Le nombre de jours ouvrables pour l'examen et la prise d'une décision sur le financement une fois la demande considérée comme complète (objectif : 20 jours ouvrables) ;
2. Le nombre de jours ouvrables pour envoyer une entente finale de contribution à la suite de l'approbation du projet jumelé avec les informations complètes relatives au contenu du contrat (objectif : 10 jours ouvrables); et
3. Le nombre de jours ouvrables pour envoyer un chèque après la réception d'une demande complète de remboursement (objectif : 10 jours ouvrables).

Ces normes de service et les objectifs qui s'y rattachent ont été créés selon la structure actuelle d'Agri-Futures Nova Scotia en tenant compte du nombre d'employés et de la fréquence des réunions du Conseil.

Ces normes de service se rapportent aux projets basés en Nouvelle-Écosse qui ne sont pas des projets à bénéfices collectifs.

Circonstances exceptionnelles

Des objectifs ont été établis afin de reconnaître l'existence de circonstances hors de notre contrôle, pour lesquelles les normes ne peuvent être respectées.

Agri-Futures Nova Scotia Association, 332 rue Willow, Suite 201, Truro, Nouvelle-Écosse B2N 5A5
Téléphone: (902) 895-4454 Télécopieur: (902) 893-7063 Courriel: admin@agri-futures.ns.ca

Le financement pour cette association et ses activités est fourni par Agriculture et Agroalimentaire Canada par le biais du Programme canadien d'adaptation agricole (PCAA).

Étude de la demande et annonce de la décision sur le financement

• Étape 1: Réception et action

Lorsqu'une demande de financement sous le PCAA est soumise (par télécopieur, courriel ou en version imprimée, par la poste ou en personne), un processus d'examen approfondi débute. Un accusé de réception est transmis verbalement ou par courriel au demandeur.

• Étape 2: Évaluation initiale

Le directeur général effectue une première sélection selon les critères du programme pour s'assurer que la demande rencontre les exigences de base d'admissibilité au financement. Le demandeur est alors avisé si la demande ne contient pas toutes les informations nécessaires pour une étude plus approfondie, ou pour discuter des moyens de peaufiner la proposition.

• Étape 3: Processus de révision et de décision

Le processus de révision comporte alors une évaluation de la demande par le directeur général, afin de déterminer tout manque d'information qui pourrait aider au processus de décision du Conseil. Les informations supplémentaires sont alors obtenues et toutes les incertitudes sont discutées avec l'agent de liaison fédéral concernant l'admissibilité ou les dépenses admissibles, le cas échéant.

La demande et les documents pertinents sont envoyés au Conseil au moins 5 jours ouvrables avant la prochaine réunion du Conseil. Lorsque le Conseil d'Agri-Futures Nova Scotia se réunit, les projets sont discutés et les décisions au sujet du financement sont prises.

• Étape 4: Annonce

Si un projet est approuvé, le bénéficiaire admissible recevra la confirmation du montant du financement, des échéanciers et des dépenses éligibles. Le demandeur sera également informé si le financement sous le PCAA pour le projet est refusé et les raisons du rejet seront fournies par écrit.

Processus de négociation de l'entente de contribution

• Étape 1: Ébauche initiale

Si la demande a été approuvée, le directeur général contactera le demandeur afin de confirmer :

- Qui sera le responsable de projet,
- Si une avance de fond sera requise,
- À quel moment les réclamations provisoires devraient être planifiées,
- Une date convenable pour le dépôt du rapport final,
- Toute autre information pertinente à l'entente de contribution.

Agri-Futures Nova Scotia Association, 332 rue Willow, Suite 201, Truro, Nouvelle-Écosse B2N 5A5
Téléphone: (902) 895-4454 Télécopieur: (902) 893-7063 Courriel: admin@agri-futures.ns.ca

Le financement pour cette association et ses activités est fourni par Agriculture et Agroalimentaire Canada par le biais du Programme canadien d'adaptation agricole (PCAA).

Après avoir obtenu les informations précitées, un projet d'entente de contribution est rédigé et transmis au demandeur pour examen. L'entente de contribution est un accord juridique qui établit les détails tels que le montant de financement à être fourni, le calendrier des versements, les comptes rendus, les objectifs, les étapes importantes et les résultats à atteindre (c.-à-d., plan de travail, budget).

Une fois l'entente de contribution complétée, le directeur général examinera l'ébauche avec le/la bénéficiaire admissible et lui expliquera ses obligations.

Étape 2: Ébauche finale

Après cette étape, un projet final sera envoyé pour signature. Une fois que le bénéficiaire admissible aura retourné l'entente de contribution signée, une lettre lui sera envoyée, accompagnée de l'entente de contribution finale signée par le directeur général en charge du PCAA en Nouvelle-Écosse.

Versements du financement

- **Étape 1: Dépôt des réclamations**

Une fois l'entente de contribution signée, le bénéficiaire admissible sera tenu de soumettre des réclamations, accompagnées de tous les documents pertinents, pour le remboursement des dépenses admissibles à des intervalles spécifiques, en fonction du type d'initiative et tel que spécifié dans l'entente de contribution. Les réclamations sont sous forme «d'avance», «provisoire» ou «finale».

- **Étape 2: Traitement des réclamations**

Le bénéficiaire admissible devra s'assurer que ses réclamations sont signées par l'agent désigné responsable de l'organisation avant d'envoyer une demande de paiement à l'agent de programme. Une fois que toutes les informations ont été jugées complètes, le personnel d'Agri-Futures Nova Scotia traitera la demande de paiement signée aussi rapidement que possible.

- **Étape 3: Envoi des paiements**

Une fois que la demande a été approuvée, un paiement est posté dès que possible.