

**proAction**<sup>®</sup>

Pour une  
production  
laitière durable

*Un cadre national de  
certification à la ferme  
à l'intention de nos clients*

Dairy Farmers  
of Canada



Les Producteurs laitiers  
du Canada



# Contenu

<b>L'arrivée de <i>proAction</i><sup>®</sup> :</b> . . . . .	1
<b>La vision</b> . . . . .	5
<b>Les principes directeurs</b> . . . . .	6
<b>Pourquoi s'engager dans <i>proAction</i><sup>®</sup>?</b> . . . . .	7
Engagement envers les Canadiens . . . . .	8
Leadership : Développer notre programme . . . . .	9
Transparence . . . . .	10
L'avantage d'agir maintenant . . . . .	11
L'image de marque du lait canadien . . . . .	12
<b><i>proAction</i><sup>®</sup>, c'est <b>quoi?</b></b> . . . . .	13
<b>Les volets :</b> . . . . .	14
Qualité du lait . . . . .	15
Salubrité des aliments (Lait canadien de qualité) . . . . .	16
Bien-être des animaux . . . . .	18
Traçabilité des animaux . . . . .	19
Biosécurité . . . . .	20
Environnement . . . . .	22
<b>Échéanciers proposés</b> . . . . .	23
<b>Conclusion</b> . . . . .	24





## L'arrivée de *proAction*<sup>®</sup>:

Les producteurs laitiers du pays sont des chefs de file mondiaux en production de lait de qualité. Les transformateurs et les consommateurs le savent et nous font confiance. Notre succès – d'aujourd'hui et de demain – passe cependant par le maintien de cette confiance dans la qualité et la durabilité du lait canadien avec lequel on fabrique nos produits laitiers et dans la façon dont il est produit.

L'Initiative *proAction* des Producteurs laitiers du Canada (PLC) est un cadre national qui permettra à l'industrie laitière canadienne de conserver son statut de chef de file en production de lait de qualité, et ce, grâce à l'intégration coordonnée selon des échéanciers réalistes des programmes à la ferme visant à rassurer les clients.

L'Initiative *proAction* regroupe six volets clés. Les programmes de ces volets sont actuellement à différents stades d'élaboration ou de mise en œuvre à l'échelle du pays :

- 1. Qualité du lait**
- 2. Salubrité des aliments (Lait canadien de qualité)**
- 3. Bien-être des animaux**
- 4. Traçabilité du bétail**
- 5. Biosécurité**
- 6. Environnement**



A close-up, vertical photograph of a brown and white cow's head, looking towards the left. The cow is in a stable, with metal bars visible. The image is partially obscured by a white vertical bar on the right side of the page.

## L'ère moderne de l'assurance qualité

Aujourd'hui, il faut non seulement assurer les clients de la qualité du lait et des produits laitiers qu'ils achètent, mais aussi leur prouver que :

- Le lait et les produits laitiers qu'ils achètent sont sains et nutritifs;
- Le lait et les produits laitiers ont été produits de façon responsable;
- Les aliments qu'ils achètent répondent à des normes sociales définies. Cette tendance s'accélère dans tous les secteurs. Les fabricants et les détaillants d'aliments en sont conscients et ils élaborent rapidement des programmes pour montrer leur engagement, que ce soit pour le café ou le chocolat équitable ou d'autres exemples d'engagement dit éthique.

Devant ces nouvelles demandes, nous pouvons :

- Attendre que nos clients, comme les transformateurs ou les détaillants, nous imposent des programmes élaborés selon leurs propres critères et échéanciers;
- Attendre que le gouvernement intervienne en raison de revendications extérieures;
- Prendre l'initiative d'élaborer, en collaboration avec les producteurs et les intervenants experts, des programmes nationaux, propres au secteur et administrés par nos organisations, selon notre propre échéancier.



# Être proactif :

**En juillet 2013, les délégués ont formellement approuvé l'initiative *proAction*<sup>®</sup>, selon des balises strictes (voir p.6). Les avantages de *proAction* dépassent largement les défis à relever :**

- Des normes appliquées par tous les producteurs laitiers rehausseront notre réputation déjà solide aux yeux des consommateurs;
- *proAction* donnera la preuve à nos clients – transformateurs, détaillants et consommateurs – que nous produisons du lait salubre, de façon responsable;
- *proAction* nous méritera le respect plutôt qu'un examen critique du gouvernement et des intervenants;
- *proAction* nous permettra de tracer la voie de l'avenir;



- L'initiative permettra d'offrir une image professionnelle plus cohésive pour les producteurs laitiers, qui se donnent des normes, comme les autres professions (médecins, ingénieurs, comptables, vétérinaires);
- *proAction*® valorisera nos marques canadiennes;
- *proAction* nous permettra d'avoir un argumentaire solide et responsable, pour contrer celui des adversaires de l'agriculture animale, bien organisés et financés;
- *proAction* favorisera l'amélioration continue des fermes;
- *proAction* renforcera le rôle de chef de file de l'industrie laitière;
- *proAction* permettra aux producteurs laitiers de clamer :  
« Je garantis la qualité de mon lait et je garantis que je le produis de façon responsable. »

Avec la gestion de l'offre, si les prix du lait sont fondés sur les coûts réels des producteurs, tous frais supplémentaires engagés dans le cadre de *proAction* seraient pris en considération dans l'étude sur le coût de production, tout comme les gains d'efficacité. Les études de case à ce jour démontrent que la durabilité a une valeur marchande.



*« De plus en plus, l'entière responsabilité devient un impératif opérationnel pour toute la chaîne d'approvisionnement. La provenance de ces produits importe, tout comme la manière dont ils sont récoltés et transformés. »*

— Produits Kruger, seconde table ronde  
*Leaders in Sustainable Thinking*

# La vision

Avec *proAction*<sup>®</sup>, les producteurs laitiers canadiens donnent l'assurance d'une gestion saine, responsable et durable de leurs animaux et de l'environnement, et qu'ils mettent en marché collectivement des aliments de haute qualité, nutritifs et salubres.

*pro***Action**<sup>®</sup>



# Les principes directeurs

Le conseil général des PLC souscrit aux principes suivants pour le développement et le succès de *proAction*®.

1. *proAction* sera conçue par les producteurs et pour les producteurs.
2. Dans une optique d'amélioration continue, *proAction* accordera des délais raisonnables pour permettre aux producteurs d'atteindre les cibles des programmes.
3. *proAction* sera une démarche transparente et reconnue par nos partenaires, par les agences de réglementation, et par la société.
4. *proAction* utilisera les experts que nous avons déjà et gardera au minimum le nombre de visites obligatoires à la ferme.
5. *proAction* sera efficiente par rapport aux coûts, facile à utiliser et bénéfique pour les producteurs.
6. Les échéanciers de *proAction* seront les mêmes pour toutes les fermes laitières au Canada.
7. *proAction* sera obligatoire pour toutes les fermes laitières au Canada.
8. *proAction* améliorera la durabilité des fermes laitières canadiennes.
9. *proAction* aura les mêmes obligations et les mêmes conséquences pour toutes les fermes laitières du Canada.
10. Pour faciliter une administration harmonieuse, le cadre et l'infrastructure actuels du programme LCQ seront utilisés.
11. *proAction* utilisera des audits crédibles et indépendants.
12. *proAction* s'associera avec les gouvernements pour la mise en oeuvre des programmes.
13. Les PLC et les membres provinciaux fourniront les ressources nécessaires pour la mise en oeuvre des programmes.

Le Conseil général des délégués a aussi exigé que les détails de chaque volet et son plan de mise en oeuvre leur soient soumis pour approbation en juillet 2015.

# Pourquoi

s'engager dans  
*proAction*®?





# Engagement envers les Canadiens

La confiance se gagne tous les jours, et *proAction*<sup>®</sup> constitue une plateforme nationale pour permettre aux producteurs laitiers de continuer de mériter la confiance des clients et des consommateurs.

Nous savons que les Canadiens tiennent les producteurs canadiens en très haute estime. Dans les sondages annuels Angus Reid, les agriculteurs se classent au troisième rang des professions qui ont leur confiance (95 %), suivant de près les médecins et les infirmières (96 %), bien avant les ingénieurs (87 %), les journalistes (63 %), les banquiers (55 %) et les politiciens (27 %). Dans un sondage réalisé au Québec en février 2013, 97 % des répondants ont dit faire plutôt ou tout à fait confiance aux producteurs de lait de leur province.

Au bout du compte, le public canadien fait confiance aux producteurs laitiers; nous en sommes fiers. Nous devons continuer de mériter cette confiance chaque fois qu'un consommateur achète un produit laitier canadien. Les attentes des consommateurs et des acheteurs d'aujourd'hui évoluent, devenant plus pointues et pouvant influencer sur la viabilité de nos entreprises.

Nous devons fixer, évaluer et, s'il y a lieu, hausser le niveau de nos propres normes, déjà élevées pour notre industrie. Les producteurs laitiers canadiens sont engagés à produire des produits laitiers de classe mondiale dans des installations de qualité, selon des normes rigoureuses de soins pour nos animaux. La qualité du lait des fermes canadiennes n'a jamais été aussi bonne. Chaque année, les producteurs laitiers investissent des millions de dollars pour surveiller la qualité du lait et améliorer le confort et la qualité de vie des vaches.



Dans le cadre de *proAction*<sup>®</sup>, on propose une vision pour en arriver à des normes uniformes et des résultats mesurables qui nous permettront de démontrer nos façons de faire et de continuer de mériter la confiance de consommateurs de plus en plus exigeants et avisés. La plateforme offrira des outils d'amélioration continue à tous les producteurs et favorisera une utilisation plus efficace des ressources existantes.

## Leadership : Développer notre programme

Les producteurs laitiers doivent élaborer un programme pour maintenir leur réputation, rester dignes de la confiance qu'on leur témoigne et conserver la liberté d'exploiter leur ferme de façon responsable.

L'établissement des normes de *proAction* pour tous les producteurs laitiers fournira la preuve de conformité mesurable pour repousser les pressions des groupes d'intérêt qui demandent aux distributeurs et aux gouvernements d'adopter une réglementation selon leurs propres intérêts.

Dans le monde, d'autres organismes laitiers ont déjà commencé à se donner des programmes. Par exemple, la National Milk Producer Federation, aux États-Unis, a mis au point son propre programme volontaire de bien-être animal, « Farmers Assuring Responsible Management (FARM) », et Australia Dairy, en Australie, met en œuvre une stratégie de durabilité.

En créant nous-mêmes notre stratégie, nous pourrons :

- Avoir une plateforme unique pour six programmes;
- Fixer nos buts, objectifs et échéanciers;
- Établir des normes que d'autres pourront utiliser pour se comparer, ou nous inspirer des excellentes réalisations d'ailleurs;
- Maîtriser les pratiques optimales dans nos fermes;
- Investir au niveau approprié dans la recherche et le développement;
- Rehausser la réputation déjà solide des producteurs laitiers canadiens.

# Transparence

Il est important que les volets de l'initiative *proAction*<sup>®</sup> soient transparents et obtiennent l'approbation des experts afin que celle-ci soit crédible aux yeux de nos clients. Cela fait partie de notre responsabilité envers la société en tant que professionnels respectés. Cela nous permet aussi de présenter un argumentaire plus convaincant en :

- Renforçant la valeur de l'image de marque canadienne (et la fierté qu'elle nous inspire) en consignait et en mesurant notre engagement à l'égard de la qualité et du développement durable;
- Veillant à la convergence des messages que l'industrie laitière transmet aux consommateurs concernant le lait et les produits du lait;
- Nouant des relations avec les intervenants en les incitant à adhérer à notre vision et à l'appuyer;
- Évaluant l'industrie laitière selon les résultats convenus et montrant que nous sommes responsables;
- Tirant parti de l'expertise existante au sein de l'industrie.



# L'avantage d'agir maintenant

Il faut battre le fer quand il est chaud. Pour que les producteurs tirent le maximum de l'initiative *proAction*<sup>®</sup>, le choix du moment est crucial. Plusieurs raisons nous font croire que ce moment est arrivé :

- Le programme Agri-marketing, sous Cultivons l'avenir 2, offre du financement pour la création de programmes 'd'assurance' crédibles, qui témoignent de l'engagement des producteurs à l'égard d'une production alimentaire socialement responsable;
- Les tendances observées chez les consommateurs et dans les entreprises indiquent que le temps est venu d'élaborer des normes avec nos intervenants;
- Nous devons continuer de progresser pour protéger notre réputation de chefs de file dans l'industrie agricole canadienne;
- Le programme nous donne l'occasion d'améliorer la productivité de nos fermes et la prospérité de notre industrie, ce dont nous profiterons tous;
- Nous pouvons tirer parti des nouvelles technologies qui facilitent la tenue des dossiers et qui peuvent accroître l'efficacité de la mise en œuvre de *proAction*.





# L'image de marque du lait canadien

L'Initiative *proAction*<sup>®</sup> est une plus-value pour le programme de valorisation de la marque laitière canadienne des PLC. Tous les producteurs laitiers canadiens répondront aux normes nationales de *proAction*. Nous avons entre les mains un message puissant qui pourra augmenter la notoriété et la valeur du lait canadien.

L'initiative *proAction* informera nos clients et les consommateurs de l'engagement des producteurs en ce qui a trait à la qualité et la durabilité. Elle renforcera aussi le lien de confiance entre les consommateurs et les producteurs laitiers. De plus, une validation indépendante pourra inciter plus de consommateurs à choisir du lait canadien.



*proAction*<sup>®</sup>, c'est

# quoi?





# Les six volets de l'initiative *proAction*<sup>®</sup> :

Des normes nationales pour six volets clés :

1. Qualité du lait
2. Salubrité des aliments (Lait canadien de qualité)
3. Bien-être des animaux
4. Traçabilité du bétail
5. Biosécurité
6. Environnement



*Nous devons passer d'un univers marketing où l'on proclame, à un autre où l'on démontre. Au lieu d'annoncer les choses comme si elles étaient acquises, il faut les prouver. Les consommateurs réclament du concret.*

— Mercedes Erra, la PDG de Havas Worldwide, un regroupement mondial d'agences de marketing et de communication



# 1 Qualité du lait

La qualité du lait a toujours été au cœur des préoccupations de nos producteurs, des PLC et des offices provinciaux de commercialisation du lait. Les producteurs gèrent chaque jour des critères de qualité : compte de cellules somatiques (CCS), niveaux de bactéries, point de congélation et inhibiteurs. Ces critères sont réglementés et servent à évaluer la qualité du lait à la ferme.

Les PLC et l'industrie sont au fait des tendances qualitatives et ont pris l'initiative pour changer la réglementation afin que les normes de qualité du lait canadien demeurent élevées par rapport à celles des autres pays.

De 2010 à 2012, les producteurs ont amélioré leur CCS et dépassent les principaux pays producteurs de lait ou, à tout le moins, sont à égalité avec eux. En effet, de nombreux pays ont un CCS de 400 000 depuis un certain temps et envisagent d'autres réductions.

Afin de maintenir notre réputation en matière de lait de qualité, il importe que les normes canadiennes de qualité du lait demeurent élevées par rapport à celles des autres pays. L'amélioration continue aidera à ce que le lait canadien demeure parmi les meilleurs au monde.



## 2 Salubrité des aliments : Lait canadien de qualité



Le programme Lait canadien de qualité (LCQ) vise à gérer, à réduire et à prévenir les risques pour la salubrité du lait et de la viande à la ferme. Les producteurs laitiers au Canada ont déjà reçu la formation dans le cadre du programme et presque tous sont accrédités. Le LCQ a été le premier programme des PLC élaboré pour aider les producteurs à gérer ces risques dans leur ferme et à faire la preuve de leur responsabilité par des validations indépendantes.

Les producteurs font régulièrement la preuve qu'ils continuent de satisfaire aux exigences mesurables du programme LCQ. La crédibilité des agents de validation à la ferme est assurée par des programmes de formation fondés sur les normes internationales du Codex et de l'ISO.

Pour réduire le nombre d'interruptions à la ferme, la validation des nouveaux volets proAction peut se faire en même temps que celle du programme LCQ.

## Infrastructure

L'infrastructure du LCQ constitue une plateforme pratique pour les autres volets de *proAction*®. L'expertise est déjà là, dans la conception du programme, le processus de validation et la gestion électronique des données. Il y a déjà en place un système de contrôles et la capacité de vérifier les agents de validation.

Un système de gestion électronique des tâches et des documents existe déjà et peut être élargi pour englober, à terme, les autres volets de *proAction*. Les agents de validation, les vétérinaires et les producteurs pourront accéder de façon sécuritaire à ce système.

On utilise déjà des portables pour rassembler et télécharger les données de validation. À l'avenir, il faut prévoir que les téléphones intelligents seront parmi les technologies mobiles pouvant améliorer la gestion et la performance des fermes, y compris la gestion de l'information liée à l'initiative *proAction*.





### 3 Bien-être des animaux



Bien traiter ses animaux et donner d'excellents soins à ses vaches laitières va de soi dans l'industrie laitière. Nous savons tous que les vaches en santé sont les plus productives, demandent moins de travail et sont les animaux les plus rentables dans nos fermes.

Dans le cadre de *proAction*<sup>®</sup>, un programme d'évaluation du bien-être des animaux, qui s'appuie sur les exigences du Code de pratiques pour le soin et la manipulation des bovins laitiers, permettra de prouver aux consommateurs que les producteurs laitiers répondent à des normes rigoureuses. Le Code de pratiques (2009), sous les auspices du Conseil national pour les soins aux animaux d'élevage (CNSAE) avec la participation active de l'industrie et des intervenants, comprend certaines pratiques de gestion actuelles et d'autres, qui permettront aux producteurs de s'améliorer.

Le Code a été distribué à tous les producteurs laitiers au Canada et est accessible sur le site Web [producteurslaitiers.ca](http://producteurslaitiers.ca).

Plus récemment, le programme d'évaluation conçu à partir des exigences du Code, a été testé sur des fermes. La mise en œuvre sur les fermes se fera en suivant le cycle de validation du LCQ.

## 4 Traçabilité



Aujourd'hui, le lait est traçable de la ferme au consommateur partout au Canada.

Cependant, la traçabilité du bétail ne couvre pas actuellement l'ensemble de la chaîne alimentaire au Canada. La traçabilité du produit – de la ferme au consommateur – inspire confiance à nos clients.

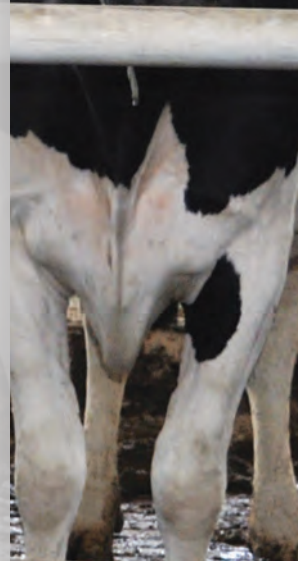
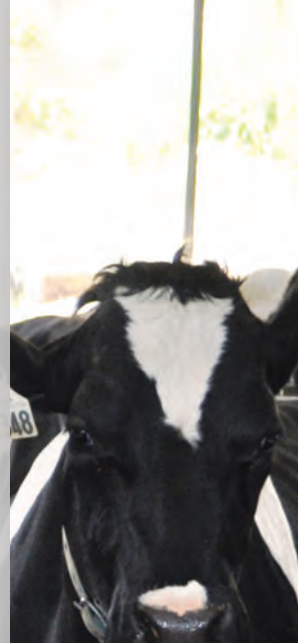
Elle est l'un des attributs recherchés dans un produit, au même titre que le caractère nutritif, le goût et le coût. La traçabilité est également importante pour maintenir la confiance des clients, la protection des marchés et l'ouverture de nouveaux marchés.

Les distributeurs d'aliments qui se sont doté de systèmes de traçabilité ont constaté que les coûts peuvent être réduits. La traçabilité aide à repérer et à éliminer les facteurs d'inefficience dans la production, le transport et le marketing, car elle améliore la logistique.

Les producteurs mettent déjà des étiquettes d'oreille à tous leurs bovins toute leur vie durant. Malheureusement, cette information n'est pas exploitée à fond ni maintenue d'un bout à l'autre de la chaîne alimentaire jusqu'au consommateur.

Les gouvernements ont l'intention de réglementer la traçabilité à l'échelle du Canada pour permettre des interventions rapides en cas d'urgence liée à la santé des animaux pour éviter de lourdes pertes par l'abattage à grande échelle. L'intervention rapide pourrait mettre votre ferme et les autres à l'abri de la propagation rapide d'une maladie animale.

Un système de traçabilité des animaux permet de connaître l'origine d'un animal, son parcours et de retracer tous ses contacts avec d'autres animaux.





5

## Biosécurité



Les fermes laitières reçoivent des visiteurs fréquents, comme les vétérinaires, le personnel de service et de vente, ainsi que les camions de livraison d'aliments et de transport du lait. Ils peuvent représenter un risque pour la biosécurité, tout comme l'arrivée de nouveaux animaux représente un risque d'introduction d'une maladie dans le troupeau.

En plus du maintien de la santé du troupeau, les pratiques de gestion de la biosécurité à la ferme visent à limiter ou à prévenir l'introduction de maladies infectieuses qui pourraient avoir un effet néfaste sur l'économie et la santé humaine. Les pratiques de biosécurité doivent limiter la propagation de la maladie, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la ferme.



La biosécurité gagne en importance dans le secteur laitier dont le nombre de fermes diminue alors que la productivité des animaux augmente. La génétique laitière canadienne est en demande, surtout en ce qui concerne la commercialisation internationale de semences et d'embryons. Il faut la protéger.

Ces dernières années, l'émergence et la réémergence de maladies bovines dans le monde ont eu un impact considérable sur l'industrie bovine, au Canada comme à l'étranger. Les éclosions de maladies comme la fièvre aphteuse et l'ESB dans d'autres pays ont entraîné d'importantes pertes économiques, ainsi que des problèmes de santé chez les animaux. Ces éclosions constituent un avertissement quant à la nécessité d'adopter une approche globale coordonnée de la biosécurité bovine au Canada.

**Parmi les avantages de l'amélioration de la biosécurité, on compte les suivants :**

- Productivité et rentabilité accrues
- Meilleure santé des animaux
- Amélioration du bien-être des animaux
- Utilisation plus efficace des ressources
- Utilisation réduite de médicaments
- Risque réduit d'émergence de pathogènes résistants
- Plus grande valeur du troupeau
- Plus grande confiance dans la chaîne de distribution alimentaire

## 6 Environnement



L'environnement et le développement durable sont au cœur des préoccupations des PLC. La progression dans ce domaine comprend les réalisations suivantes :

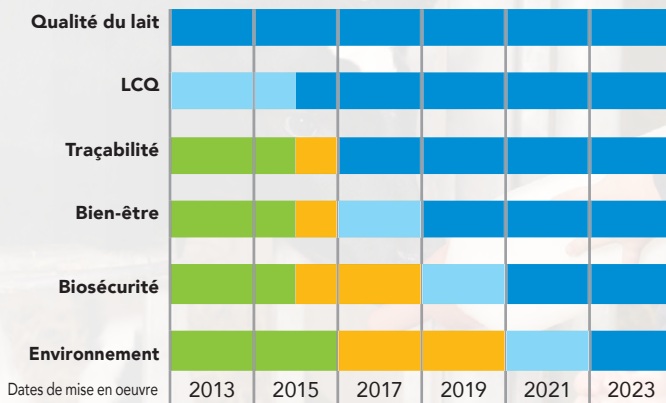
- Une analyse des réglementations provinciales en matière d'agroenvironnement (comme l'entreposage et l'épandage du fumier et l'utilisation de pesticides);
- Une analyse du cycle de vie montrant que les producteurs canadiens tirent bien leur épingle du jeu par rapport à leurs homologues des autres pays en ce qui a trait à l'impact sur l'environnement;
- Une évaluation socioéconomique qui comprend, par exemple, un engagement envers la société et le recours à des sources d'approvisionnement responsables. L'industrie laitière canadienne est le premier secteur agricole à produire une telle évaluation;
- Un prix de développement durable récompensant les producteurs dont les pratiques durables sont exceptionnelles;
- Des investissements en recherche et en promotion de la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Nous avons longtemps fait la promotion de pratiques optimales en matière d'environnement, comme le semis direct et le travail réduit du sol;
- Plus de 70% des producteurs laitiers ont déjà un plan agroalimentaire pour leur ferme;
- De nombreux producteurs ont aussi un plan de gestion des nutriments.

En 2013, les leaders ont proposé que les plans agroenvironnementaux soient à la base du module environnement et que l'on mise sur quatre sujets prioritaires : entreposage du fumier, gestion des nutriments, gestion de l'eau, et usage et entreposage des produits chimiques.

# Échéanciers proposés

L'Initiative *proAction*® reconnaît que chaque volet doit être mis en oeuvre dans un délai raisonnable. La figure ci-dessous illustre les échéanciers proposés de mise en oeuvre associés à chaque volet

Pour être juste et équitable pour tous les producteurs laitiers au Canada, nous proposons que la mise en oeuvre de tout programme respecte le cycle déjà établi pour le programme LCQ, et qu'il y ait deux ans entre chaque volet.



- **Le développement des normes** concerne l'élaboration des exigences reliées à chaque volet. Dans le cas de la qualité et de la traçabilité, elle renvoie aux règlements existants ou à venir.
- **Période d'essai** pour tester la validation sur la ferme et le rôle des partenaires dans l'évaluation des fermes. Le système électronique et la technologie mobile aussi mis au point.
- La **mise en oeuvre** du module sur toutes les fermes canadiennes sur une période de deux ans.
- **Toutes les fermes laitières canadiennes sont validées.**





# Conclusion

L'Initiative *proAction*<sup>®</sup> permettra de maintenir le leadership mondial de nos producteurs de lait en matière de qualité et de production responsable du lait. Les producteurs pourront établir eux-mêmes leur programme et leur échéancier, afin de fournir une garantie de plus en plus recherchée des consommateurs et des clients. Les normes établies par *proAction* contribueront aussi à renforcer l'image de marque canadienne.

L'initiative *proAction* sera conçue par les producteurs, pour les producteurs. Cela signifie que les PLC ont besoin de l'apport des producteurs. Nous vous invitons à partager votre expertise en matière de bonnes pratiques et à participer à notre processus d'élaboration. Pour ce faire, contactez-nous ou votre organisme provincial.

Les producteurs laitiers canadiens ont l'occasion d'accroître leur productivité et leur part de marché en prenant les devants et en faisant la preuve de leur production responsable.

*pro***Action**<sup>®</sup>







Dairy Farmers  
of Canada



Les Producteurs laitiers  
du Canada

21, rue Florence, Ottawa (Ontario) K2P 0W6  
Tél. : (613) 236-9997 Téléc. : (613) 236-0905  
[info.policy@dfc-plc.ca](mailto:info.policy@dfc-plc.ca)