

**PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION DES DÉCISIONS RENDUES**

**PAR**

**LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC  
EN MATIÈRE D'ASSURANCE, DE PROTECTION DU REVENU AGRICOLE  
ET DE FINANCEMENT**

**Lévis, le 1<sup>er</sup> avril 2015**

Code	1131-02
Page	2 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
<b>A- RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE RÉVISION</b> .....	4
<b>B- TARIFICATION DES DEMANDES DE RÉVISION</b> .....	5
<b>C- AUDITION ET REPRÉSENTATION DU CLIENT</b> .....	6
C-1 Fédérations et syndicats .....	6
C-2 Coopératives.....	6
C-3 Intervention d'un avocat.....	6
<b>D- ANNULATION D'UNE DEMANDE DE RÉVISION</b> .....	7
<b>E- DEMANDE DE RÉVISION TRAITÉE EN PLAINTE</b> .....	7
<b>F- PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION</b> .....	7
F-1 Outil de gestion du suivi des demandes de révision et des plaintes.....	7
F-2 Traitement à la réception .....	7
F-2.1 Produit financement .....	9
F-2.2 Produit assurance (ASREC-ASRA) / sauvagine.....	9
F-2.3 Programme Agri-Québec .....	9
F-2.4 Programme Agri-stabilité, Programme Agri-investissement et programmes spéciaux.....	9
F-3 Accusé de réception .....	10
F-3.1 Comité de réexamen.....	11
F-3.2 Comité de révision et Comité d'examen des appels.....	11
F-3.3 Report du dossier de révision.....	11
F-4 Analyse de la demande de révision .....	12
F-4.1 Programme d'assurance récolte – système collectif.....	12
F-4.2 Analyse par le comité de réexamen .....	12
F-4.3 Décision rendue par le comité de réexamen .....	13
F-4.4 Analyse par le comité de révision.....	14
F-4.5 Analyse par le Comité d'examen des appels.....	14
F-4.6 Décision finale rendue par La Financière agricole.....	16
F-4.7 Suivi de la décision finale rendue auprès des centre de services.....	16
<b>G- APPROBATION</b> .....	16

Code	1131-02
Page	3 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

## ANNEXES

### *Version française*

1. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable .....	17
2. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du programme Agri-stabilité (contribution).....	18
3. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du programme Agri-stabilité / Agri-investissement (données financières) .....	19
4. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (programme Agri-Québec) .....	20
5. Lettre-réponse d'une demande de révision hors délai .....	21
6. Liste des responsables désignés des centres de services .....	22
7. Accusé de réception (comité de révision – Comité d'examen des appels) .....	25
8. Formulaire d'entrevue.....	26
9. Mémoire d'examen.....	28
10. Recommandation du comité de révision (Financement) .....	32
11. Aide-mémoire .....	33
12. Lettre-réponse du comité de réexamen.....	34
13. Lettre d'accompagnement transmise avec copie du mémoire d'examen .....	36
14. Lettre-réponse / décision finale de La Financière agricole .....	37

### *Version anglaise (courtesy copy)*

15. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable .....	38
16. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du programme Agri-stabilité (contribution).....	39
17. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement des programmes Agri-stabilité / Agri-investissement (données financières) .....	40
18. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable programme Agri-Québec ...	41
19. Lettre-réponse d'une demande de révision hors délai .....	42
20. Accusé de réception (comité de réexamen – centre de services – DSSC) .....	43
21. Accusé de réception (comité de révision – Comité d'examen des appels) .....	44
22. Lettre-réponse du comité de réexamen.....	45
23. Lettre-réponse du comité de réexamen – DSSC .....	46
24. Lettre d'accompagnement transmise avec copie du mémoire d'examen .....	47
25. Lettre-réponse / décision finale de La Financière agricole .....	48

Code	1131-02
Page	4 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

**La présente procédure apporte des précisions quant à l'application de la Politique sur les demandes de révision adoptée le 1<sup>er</sup> septembre 2006 par La Financière agricole du Québec et mise à jour les 16 septembre 2008, 2 juin 2009, 19 mars 2010, 8 février 2011, 1<sup>er</sup> avril 2012, 19 juin 2012, 28 mars 2013 et 1<sup>er</sup> avril 2014.**

#### **A-RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE RÉVISION**

En vertu de la Politique sur les demandes de révision, toute demande de révision d'une décision rendue par la société dans le cadre de l'administration de ses programmes doit obligatoirement, pour être recevable, respecter les conditions suivantes :

1. Elle doit être formulée par écrit et transmise au centre de services responsable du dossier par courrier, courriel, télécopieur ou toutes autres nouvelles technologies de transmission ou être remise en mains propres à un conseiller de La Financière agricole. Une demande de révision ne peut donc être formulée par téléphone vu la nécessité d'un écrit.
2. Elle vise à contester une décision rendue par La Financière agricole relativement à l'application de l'un de ses produits, à l'exception des paramètres et des fondements des programmes, des résultats des expertises collectives de même qu'à l'exclusion d'un client pour un motif prévu aux programmes. En effet, une demande de révision aux termes de laquelle le client est en désaccord avec les paramètres ou les fondements des programmes n'est pas recevable, et ce, tel que précisé au point 5 de la *Politique sur les demandes de révision*. Les modèles de lettre-réponse concernant l'irrecevabilité d'une demande de révision portant sur les paramètres ou les fondements des programmes, l'exclusion d'un client, ou les résultats des expertises collectives sont présentés aux annexes 1, 2, 3 et 4.

En ce qui concerne les demandes de révision à l'égard des programmes spéciaux administrés par La Financière agricole, à titre de mandataire, celles-ci seront traitées selon les dispositions particulières prévues auxdits programmes.

3. Elle doit être motivée, c'est-à-dire qu'elle doit faire état des motifs détaillés pour lesquels la révision est demandée. La demande doit exposer clairement et de façon détaillée tous les motifs invoqués par le client au soutien de sa demande de révision. Toute demande de révision insuffisamment motivée doit faire l'objet, auprès du client, d'une demande de complément d'information dans un délai requis. À défaut par celui-ci de transmettre à La Financière agricole le complément d'information, l'instance de révision concernée procédera à l'étude de la demande avec les seuls éléments déjà portés à sa connaissance. Enfin, en l'absence de motifs sérieux ou lorsque les motifs sont jugés insatisfaisants, le client doit être informé que sa demande de révision n'est pas recevable.
4. Elle doit être adressée dans les 90 jours/calendrier de la date de la décision contestée. Le sceau postal fait foi de la date de l'envoi. Le délai de 90 jours\* doit être respecté. La demande de révision doit être estampillée à l'aide d'un dateur le jour même de sa réception. Ainsi, le calcul du délai de 90 jours débute à la date inscrite sur le document qui fait état de la décision contestée.

*(\*) Particularité aux programmes Agri-stabilité, Agri-investissement et Agri-Québec en ce qui concerne l'impact de la possibilité de modifier les données financières dans un délai allant jusqu'à 18 mois de l'émission du premier avis de calcul ou avis de dépôt, selon le cas. (voir le point F-2 c) – traitement à la réception)*

Par ailleurs, il se peut qu'une demande de révision soit transmise dans un délai qui excède les 90 jours, mais qui puisse être recevable. Dans ce cas, le client doit motiver par écrit, avec pièces à l'appui, les raisons pour lesquelles sa demande de révision excède le délai prescrit. Il relève des gestionnaires régionaux d'accepter ou de refuser une telle demande.

Ainsi, la demande sera recevable si le motif allégué est sérieux (ex. : hospitalisation, fermeture sur une longue durée du centre de services en

Code	1131-02
Page	5 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

raison du verglas...). Dans tous les cas, l'ensemble des pièces justificatives doit être conservé au dossier du client.

La lettre-réponse concernant l'irrecevabilité d'une demande de révision attribuable au délai expiré est présentée à l'annexe 5.

5. La demande de révision doit être accompagnée, le cas échéant, des frais exigibles prévus au Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec.

**B-TARIFICATION DES DEMANDES DE RÉVISION** (Tel qu'indexé au Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec au 1<sup>er</sup> avril de chaque exercice financier).

Le Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec fixe les frais pour toute personne qui formule une demande de révision dans le cadre de la Politique sur les demandes de révision. Ce montant est exigible lors du dépôt de la demande écrite et peut être remboursé aux termes du processus de révision lorsque la décision contestée est modifiée en faveur du demandeur. Le paiement des frais exigibles doit être acquitté au moyen d'un chèque émis au nom de La Financière agricole du Québec.

Ces frais sont requis pour le traitement de chaque demande de révision à l'égard d'une décision rendue pour une seule année d'assurance et une seule culture ou un seul produit. Lorsque la demande de révision porte sur différents produits, cultures ou années d'assurance, la société traite alors ces demandes individuellement et les frais exigibles doivent être payés pour chacune des demandes relatives à chacune des cultures, produits ou année d'assurance. Par exemple, un client qui conteste le refus d'indemniser des travaux urgents (lessivage d'azote) pour les années d'assurance 2009 et 2010 doit présenter 2 demandes de révision et se voit exiger des frais pour chaque demande.

Toutefois, un frais unique est exigé lorsqu'une demande de révision porte sur le même litige, les mêmes motifs et la même année d'assurance pour des produits visés par les cultures associées (voir définition à la procédure générale ASREC section 10,1 point 6,1) ou lorsque la décision initialement rendue a un impact direct sur l'indemnité ou la compensation à laquelle prétend avoir droit le demandeur en raison de sa participation à un autre programme (ex : l'attribution en assurance récolte ayant un effet direct sur la détermination des superficies assurables en ASRA).

Il en va de même en ce qui concerne les programmes de protection du revenu. Ainsi, lorsque la demande de révision porte sur les données financières d'une même année de participation et qu'une décision a un impact direct sur l'application d'un autre programme Agri.

Le délai administratif, pour la réception des frais exigibles, est de dix (10) jours ouvrables au cours duquel un rappel téléphonique doit être effectué auprès du client en défaut. L'absence de paiement des frais exigibles dans le délai fixé entraîne la déchéance du droit à la révision.

La période de dix (10) jours ouvrables débute, pour les dossiers traités préalablement par le comité de réexamen, à la date de la lettre réponse qui confirme la décision du comité de réexamen. Quant aux demandes de révision qui sont traitées directement par le comité de révision ou d'examen des appels, le centre de services et la Direction des stratégies de service à la clientèle (DSSC) doivent exiger les frais exigibles par demande avant de transmettre le dossier au secrétaire du comité de révision ou d'examen des appels.

À noter que les frais exigibles sont encaissés au siège social. En conséquence, tel que mentionné au point F-4.4 de la présente procédure, le dossier et les frais exigibles doivent être transmis ensemble au secrétaire du comité de révision ou d'examen des appels.

Code	1131-02
Page	6 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

## **C- AUDITION ET REPRÉSENTATION DU CLIENT**

**Produit assurance (ASREC – ASRA) / sauvagine**  
**Produit protection du revenu agricole**  
**Produit financement**  
**Agri-Québec**  
**Agri-Québec Plus**

Le processus de révision ne prévoit aucune audition des requérants. Cependant, tout au long du processus de révision, le requérant a la possibilité de faire valoir son point de vue par écrit. À cette fin, il peut déposer ses observations écrites et tout document qu'il juge pertinent.

### Programmes Agri-stabilité et Agri-investissement

Le requérant qui en fait la demande peut participer à la réunion du Comité d'examen des appels au cours de laquelle son dossier est examiné et répondre aux questions des membres du comité, et ce, par téléphone ou en personne. Il doit faire part de son intention d'être présent ou d'être représenté dans les quatorze (14) jours précédant la réunion et est responsable des dépenses engagées pour assister à celle-ci. De plus, le Comité d'examen des appels peut inviter les requérants à prendre part à la réunion afin de fournir des précisions sur leur dossier.

Enfin, le requérant peut, s'il le souhaite, être accompagné de son préparateur de données financières.

### **C-1 Fédérations et syndicats**

La demande de révision étant un recours purement administratif, La Financière agricole dispose donc de la latitude voulue pour autoriser une fédération à agir à titre de porte-parole d'un client, et ce, malgré le fait que cette même fédération, dans le cadre d'une procédure judiciaire, n'aurait pas l'intérêt requis, au sens de la loi pour représenter les producteurs. Ces recours répondent à d'autres règles procédurales dont l'application ne relève pas de La Financière agricole.

Par ailleurs, bien que La Financière agricole soit disposée à autoriser les fédérations à parler au nom des clients dans le cadre d'un recours en révision, il n'en demeure pas moins que chaque client doit signifier sa demande de révision à La Financière agricole. Par contre, une fédération ne devrait être autorisée à faire des représentations pour des clients que dans la mesure où cette dernière dispose d'une procuration écrite à cet effet émise par chacun des clients. Il devra donc y avoir autant de procurations qu'il y a de clients.

De même, une autorisation écrite devra être exigée lorsque la fédération requiert des renseignements personnels concernant un client qu'elle représente. Cette autorisation écrite pourrait cependant être contenue dans la procuration de représentation plutôt que faire l'objet d'un document distinct. De façon impérative, l'autorisation devra spécifier clairement la nature des renseignements qui pourront être transmis à la fédération.

### **C-2 Coopératives**

Conformément à la Politique sur les demandes de révision, seul le client qui participe à l'un des programmes administrés par La Financière agricole et qui a obtenu une décision finale dans le cadre de sa participation peut formuler une demande de révision. Ainsi, un membre d'une coopérative ne peut faire une demande de révision lorsque la décision rendue à l'égard d'une application administrative a eu lieu dans le dossier de l'adhérent, en l'occurrence une coopérative.

### **C-3 Intervention d'un avocat**

Il est à noter qu'une demande de révision pour laquelle le client fait intervenir son avocat ne requiert pas un traitement de nature juridique. Cette demande doit être

Code	1131-02
Page	7 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

traitée de la même façon qu'une autre demande de révision, et ce, sans qu'il soit nécessaire d'aviser la Direction des affaires juridiques de La Financière agricole.

#### **D- ANNULATION D'UNE DEMANDE DE RÉVISION**

Il peut arriver qu'un client décide d'annuler ou de modifier sa demande de révision pour en faire plutôt une plainte ou une suggestion. Lors de l'annulation, celle-ci doit être confirmée par écrit. Dans les autres cas, le centre de services assure le suivi approprié.

#### **E- DEMANDE DE RÉVISION TRAITÉE EN PLAINTÉ**

Comme mentionné précédemment, les demandes de révision relatives aux paramètres et aux fondements des programmes, aux résultats des expertises collectives de même qu'à l'exclusion d'un client pour un motif prévu aux programmes sont irrecevables. Toutefois, il arrive, à l'occasion, que certaines de celles-ci soient traitées selon le processus des plaintes. En effet, la nature des motifs invoqués de même que l'impact de cette décision sur la clientèle sont des facteurs déterminants pour orienter ces demandes de révision en plainte. À titre d'exemple, la prise en compte, au Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles, de montants accordés par des organismes gouvernementaux à titre d'indemnité de prix pour le produit assurable ou en vertu d'un programme gouvernemental de gestion des risques d'entreprise agricole ne peut être traitée en révision, mais peut être traitée en plainte.

Lorsqu'une telle situation se présente, le centre de services en informe la secrétaire du comité de révision et lui transfère une copie de ces demandes de révision de même que les documents pertinents. La secrétaire du comité de révision soumettra un état de situation au vice-président concerné. Après analyse, celui-ci déterminera si cette demande de révision demeure irrecevable et pour laquelle il y aura fermeture du dossier ou si elle doit faire l'objet d'une vérification supplémentaire dans le cadre du traitement d'une plainte.

#### **F- PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION**

##### **F-1 –Outil de gestion du suivi des demandes de révision et des plaintes**

Toutes les demandes de révision reçues à La Financière agricole, tant dans les centres de services qu'au siège social, doivent faire l'objet d'un enregistrement à l'outil de gestion GERE prévu à cette fin. Ainsi, les personnes responsables désignées dans chacun des centres de services et de la DSSC (annexe 6) ont accès au système par le *Web – Application – Suivi des plaintes et révisions - Gérer les enregistrements*.

Également, deux guides d'application sont mis à leur disposition. Il est possible d'y avoir accès en cliquant sur le point d'interrogation situé dans le coin supérieur gauche de l'écran ou de consulter une seconde version plus détaillée à l'annexe 7 de la présente procédure.

Enfin, le système permet également d'obtenir le registre des révisions ou des plaintes (réf : Registre des plaintes et révisions (REPR) propre à chaque centre de services ou la DSSC.

##### **F-2 – Traitement à la réception**

Dès la réception de la demande de révision, le centre de services ou la DSSC, selon le cas, doit :

- a) Estampiller, à l'aide d'un dateur, la date de réception de la demande de révision;

	Code	1131-02
	Page	8 de 16
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2015-06-02
	Remplace l'émission du	2014-09-22

- b) Procéder à l'enregistrement dans l'outil de gestion *Suivi des plaintes et révisions (Gérer les enregistrements - Web – Application)* de toutes les demandes de révision qui sont sous la responsabilité du centre de services ou de la DSSC, selon le cas. De façon plus précise, la responsabilité de l'enregistrement de la demande de révision revient au centre de services qui a rendu la décision contestée. À titre d'exemple, le Centre de services X reçoit une demande de révision à l'égard d'une décision rendue par la DSSC. Cette demande doit être enregistrée par cette dernière et non par le Centre de services X;
- c) Valider la recevabilité de la demande de révision en regard du délai de réception de 90 jours. (point 4 de la section A, page 4)

*(\*) Particularité aux programmes Agri-stabilité, Agri-investissement et Agri-Québec: En référence au point 4 de la section A de la procédure, à partir de l'année de participation 2007, il est possible de modifier les données financières dans un délai allant jusqu'à 18 mois de l'émission du premier avis de calcul ou de dépôt, selon le cas.*

Si La Financière agricole procède aux modifications demandées par le participant et qu'elle émet un deuxième ACBP ou avis de dépôt, le participant pourrait procéder de nouveau à une demande de modification à l'intérieur du délai de 18 mois ou bénéficier d'un délai supplémentaire de 90 jours après l'émission de cet avis modifié, et ce, selon la date la plus tardive. Si la demande de modification est refusée, le participant sera avisé par écrit. Le participant dispose alors de 90 jours pour contester cette décision.

- d) Valider la recevabilité de la demande de révision en regard de la nature et des motifs de celle-ci. Une demande de révision aux termes de laquelle le client est en désaccord avec les paramètres ou les fondements, des résultats des expertises collectives de même qu'à son exclusion pour un motif prévu aux programmes n'est pas recevable.

### **Produit assurance (ASREC – ASRA) / sauvagine Programmes spéciaux**

Lors de l'évaluation d'un dossier en dérogation, se référer aux procédures administratives ASRA – ASREC en vigueur.

### **Programmes Agri-stabilité et Agri-Québec Plus**

Les lignes directrices prévoient le rejet des demandes d'appels lorsqu'elles expriment un désaccord avec les fondements du programme et ne peut être un motif de révision ou d'appel valide. Les participants aux programmes sont tenus de connaître et de respecter les dates limites et les politiques de ceux-ci.

Toutefois, il est possible de faire exception aux règles visant les dates limites en cas de force majeure ou lorsqu'il s'agit de circonstances exceptionnelles faisant en sorte que le producteur ou la tierce partie agissant en son nom n'a pas pu respecter les exigences des programmes Agri-stabilité et Agri-Québec Plus en faisant preuve de diligence raisonnable. Par force majeure, on entend, entre autres, des catastrophes naturelles, comme une crue soudaine, une intervention chirurgicale imprévue, le décès ou la maladie grave du participant ou d'un membre de sa famille immédiate. En cas de force majeure, on doit tenir compte du temps écoulé entre l'événement et la date limite.

Référence : Procédure administrative Agri-stabilité, section 2 intitulée « Admissibilité et participation » Point 9.1.4 relatif aux dossiers hors normes et les circonstances acceptées.

Code	1131-02
Page	9 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

### **Programmes Agri-Québec et Agri-investissement**

En vertu de l'article 26 du programme Agri-Québec et de l'article 3.7 des lignes directrices du programme Agri-investissement, La Financière agricole autorise une dérogation si le participant peut justifier le non-respect de la date limite par des circonstances exceptionnelles. Le producteur ou une tierce partie agissant en son nom pourra invoquer des circonstances exceptionnelles, s'il peut démontrer qu'il a fait preuve de diligence raisonnable.

Référence : Procédure administrative Agri-investissement et Agri-Québec, section 2 intitulée « Admissibilité et participation » Point 8.1.4 « dossiers hors normes ».

- e) Acheminer la demande de révision à l'instance concernée soit le comité de réexamen (centre de services ou DSSC), le comité de révision – assurance ou financement ou le Comité d'examen des appels, et ce, en fonction du cheminement des demandes de révision prévu ci-dessous et à l'annexe 1 de la Politique sur les demandes de révision.

#### **F-2.1 Produit financement**

La responsabilité du comité de révision – financement relève de la Direction du financement agricole et forestier, dont le secrétaire du comité par intérim est monsieur Jacques Duval.

#### **F-2.2 Produit assurance (ASREC – ASRA) / sauvagine**

##### **A. Responsabilité du comité de réexamen – Centres de services**

Pour ce secteur, la responsabilité du comité de réexamen relève des centres de services.

##### **B. Responsabilité du comité de révision – Direction des affaires juridiques**

La responsabilité du comité de révision relève de la Direction des affaires juridiques, dont la secrétaire du comité de révision est madame Christine Massé.

#### **F-2.3 Programmes Agri-Québec et Agri-Québec Plus**

##### **A. Responsabilité du comité de réexamen – Centres de services**

Considérant que le traitement portant sur l'admissibilité d'un client pour une année de participation au programme Agri-Québec est sous la responsabilité des centres de services, ceux-ci demeurent responsables de l'ensemble du processus de révision.

##### **B. Responsabilité du comité de réexamen – DSSC**

Considérant que le traitement des données financières d'un client pour une année de participation aux programmes Agri-Québec et Agri-Québec Plus est sous la responsabilité de la DSSC, celle-ci demeure responsable de l'ensemble du processus de révision. Ainsi, les dispositions nécessaires devront être prises pour que la clientèle expédie les demandes de révision directement à cette direction. Toutefois, si les centres de services régionaux reçoivent une telle demande, celle-ci doit être acheminée le plus rapidement possible à la DSSC afin que la demande soit prise en charge.

##### **C. Responsabilité du comité de révision – Direction des affaires juridiques**

La responsabilité du comité de révision relève de la Direction des affaires juridiques, dont la secrétaire du comité de révision est madame Christine Massé.

Code	1131-02
Page	10 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

## **F-2.4 Programmes Agri-stabilité / Agri-investissement et programmes spéciaux**

### **A. Responsabilité du comité de réexamen – Centres de services**

Considérant que le traitement portant sur l'admissibilité d'un client pour une année de participation aux programmes Agri-stabilité et Agri-investissement est sous la responsabilité des centres de services, ceux-ci demeurent responsables de l'ensemble du processus de révision.

Exemple : toute demande de révision portant sur une inscription tardive ou rétroactive, NIM manquant, réception des données financières après la date limite, un cycle de production incomplet, retrait de participation au programme après la date limite (maintien de la contribution) ou retrait de participation au programme avant la date limite, mais requiert, après la date limite, de reconsidérer sa participation, client membre d'une coopérative non inscrit.

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de révision à l'égard des programmes spéciaux pour lesquels La Financière agricole agit à titre de mandataire, les instructions relatives au cheminement des demandes de révision seront communiquées systématiquement à l'ensemble du réseau puisque celui-ci peut différer d'un programme à un autre.

### **B. Responsabilité du comité de réexamen – DSSC**

Considérant que le traitement des données financières d'un client pour une année de participation aux programmes Agri-stabilité et Agri-investissement est sous la responsabilité de la DSSC, celle-ci demeure responsable de l'ensemble du processus de révision. Ainsi, les dispositions nécessaires devront être prises pour que la clientèle expédie les demandes de révision directement à cette direction. Toutefois, si les centres de services régionaux reçoivent une telle demande, celle-ci doit être acheminée le plus rapidement possible à la DSSC afin que la demande soit prise en charge.

### **C. Responsabilité du Comité d'examen des appels – Direction des affaires juridiques.**

La responsabilité du Comité d'examen des appels relève de la Direction des affaires juridiques, dont la secrétaire du Comité d'examen des appels est madame Christine Massé.

## **F-3 – ACCUSÉ DE RÉCEPTION**

L'instance désignée a la responsabilité de préparer et d'expédier un accusé de réception dans un délai n'excédant pas 10 jours/calendrier suivant la réception de la demande de révision (annexes 8 et 9).

Notons que la date de réception de la demande de révision qui apparaît à l'accusé de réception, produit dans le cadre d'une première instance de révision (comité de réexamen, comité de révision ou Comité d'examen des appels), correspond à la date à laquelle La Financière agricole a reçu la demande de révision.

### Exemple :

Le centre de services reçoit, le 15 juin, une demande de révision qui doit être acheminée directement au comité de révision sans passer par le comité de réexamen. L'accusé de réception doit être daté au plus tard du 25 juin dans lequel il sera fait mention de la date de réception du 15 juin même si le comité de révision a reçu la demande de révision le 23 juin.

	Code	1131-02
	Page	11 de 16
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2015-06-02
	Remplace l'émission du	2014-09-22

Enfin, dans le cadre d'une deuxième instance, la date de réception correspond à la date de réception de la demande de révision au comité de révision.

Exemple :

Le centre de services reçoit, le 15 juin, une demande de révision qui doit être traitée par le comité de réexamen. Ainsi, considérant le délai de traitement de 45 jours et le délai de 10 jours accordé pour la réception des frais exigibles, le comité de révision recevra le dossier le 9 août. La date qui apparaîtra à l'accusé de réception de la demande de révision au comité de révision sera le 9 août.

### F-3.1 Comité de réexamen

L'accusé de réception transmis pour analyse de la demande par le comité de réexamen doit, entre autres, inviter le client à contacter le centre de services à l'intérieur d'un délai de 10 jours/calendrier suivant la réception de l'accusé de réception, et ce, afin de convenir de la date d'une rencontre en personne ou par téléphone et de s'assurer, par la même occasion, de la bonne compréhension des motifs appuyant sa demande de révision. On doit également informer le client que sa demande sera traitée à l'intérieur d'un délai de 45 jours/calendrier suivant sa réception à La Financière agricole. Le modèle d'accusé de réception qui doit être utilisé est présenté à l'annexe 8.

Le délai de 45 jours/calendrier est respecté dans la mesure où l'entrevue avec le client se réalise dans les dix (10) jours suivants l'accusé de réception de sa demande de révision. Conséquemment, le délai de 45 jours/calendrier, pour traiter le dossier, pourra être prolongé selon que la rencontre avec le client s'effectue, à sa demande, plus de dix (10) jours après qu'il ait reçu l'accusé de réception de sa demande de révision. Cependant, le traitement du dossier, après la rencontre avec le client, doit s'effectuer dans les trente (30) jours suivants.

Par ailleurs, la rencontre, qui n'est pas obligatoire, offre au client la possibilité de s'exprimer librement et de faire valoir son point de vue. Il est essentiel que le client soit rencontré par une personne qui ne fait pas partie du comité de réexamen. Les renseignements obtenus lors de cette entrevue sont consignés sur le formulaire présenté à l'annexe 10. Ce document doit être signé par le client et le représentant de La Financière agricole, puis une copie doit être remise au client. Une telle rencontre ne doit avoir lieu que lorsque le client a préalablement motivé, à la satisfaction de La Financière agricole, sa demande de révision.

Dans le cas d'une entrevue téléphonique, une copie du formulaire doit être transmise le plus rapidement possible au client, par courrier ou télécopieur, afin qu'il puisse valider les propos qui y sont consignés, signer ladite copie puis la retourner au centre de services. La preuve de transmission par télécopieur doit être conservée au dossier.

Enfin, il est à noter que l'entrevue demeure possible même si le délai de 10 jours/calendrier est écoulé, et ce, tant que le comité de réexamen n'a pas siégé.

### F-3.2 Comité de révision et Comité d'examen des appels

Quant à l'accusé de réception (annexe 9) émis par le secrétaire du comité de révision et/ou du Comité d'examen des appels, celui-ci invitera le client à lui soumettre, par écrit, tout nouveau renseignement ou toutes nouvelles pièces qu'il jugera utile de porter à l'attention du comité de révision ou du Comité d'examen des appels.

La demande doit être traitée dans un délai n'excédant pas 60 jours/calendrier suivant sa réception par le secrétaire du comité de révision ou du Comité d'examen des appels.

	Code	1131-02
	Page	12 de 16
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2015-06-02
	Remplace l'émission du	2014-09-22

### **F- 3.3 Report du dossier de révision**

Malgré le délai de traitement de 45 jours ou de 60 jours, il est possible, tout au long du processus de révision et sur demande écrite du client, de reporter la présentation de son dossier de révision à une date ultérieure ou de suspendre temporairement sa demande de révision. Une preuve de la demande formulée par le client doit être conservée à son dossier.

Pour ces cas, il est important d'inscrire, à la rubrique « commentaires » de l'outil de gestion des plaintes et révision, une note mentionnant que le dossier n'a pas été traité dans les délais requis compte tenu que le client a fait une demande écrite de reporter ou de suspendre son dossier de révision. Ainsi, le retard dans le traitement du dossier sera donc justifié par cette note.

## **F- 4 – ANALYSE DE LA DEMANDE DE RÉVISION**

### **F-4.1 Programme d'assurance récolte – système collectif**

Partant du principe suivant lequel les résultats de l'expertise de la zone de même que l'établissement des rendements estimés par station climatique respectent les conditions du Programme d'assurance récolte, le centre de services procède, à partir des résultats de l'expertise de la zone ou des rendements déterminés par station climatique et des termes du contrat d'assurance du client, à une validation du calcul de son pourcentage de perte. Si cette validation ne détecte aucune anomalie, le processus de révision prend fin et aucun autre recours administratif n'est possible. Cependant, dans le cas où une erreur administrative est décelée, La Financière agricole procédera à l'ajustement requis, le cas échéant.

Enfin, dans tous les cas, le centre de services communique avec le client pour lui expliquer la nature de la décision qui lui sera confirmée ultérieurement par écrit.

### **F- 4.2 Analyse par le comité de réexamen**

#### **Produit assurance (ASREC – ASRA) / sauvagine Programmes Agri-stabilité et Agri-investissement Programmes Agri-Québec et Agri-Québec Plus Programmes spéciaux**

Le centre de services ou la DSSC rédige à l'intention du comité de réexamen un mémoire d'examen qui doit être appuyé et documenté par les pièces justificatives qui ont servi à la prise de décision de même qu'une copie de toute la correspondance relative à la décision contestée.

Le mémoire d'examen est un formulaire unique (annexes 11 et 12) qui est utilisé par les trois instances concernées, et ce, en fonction du cheminement de la demande de révision (comité de réexamen, révision et Comité d'examen des appels). Celui-ci se subdivise en douze (12) sections pour lesquelles le type d'informations que l'on doit y retrouver est spécifié à l'annexe :

1. les renseignements généraux
2. la section assurances
3. l'objet du litige;
4. le rappel des faits et la position de l'administration;
5. photos;
6. la position du client;
7. l'impact financier et/ou le montant réclamé;
8. la section du comité de réexamen;
9. le texte faisant autorité;
10. les signatures des membres du comité de réexamen;
11. la section du comité de révision / Comité d'examen des appels;
12. la décision du vice-président concerné.

	Code	1131-02
	Page	13 de 16
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2015-06-02
	Remplace l'émission du	2014-09-22

Ce mémoire d'examen doit présenter une synthèse chronologique des événements se rapportant à la contestation. Il est donc impératif que ce document expose avec précision et de façon explicite les faits et les circonstances liés à la situation conflictuelle.

De façon plus précise :

- ▶ le rappel des faits doit relater, en ordre chronologique, les événements en lien avec le litige (du plus lointain au plus récent);
- ▶ seuls les documents relatifs au litige sont joints au mémoire d'examen;
- ▶ tous les documents joints doivent être numérotés et associés à l'un des événements relatés au mémoire d'examen;
- ▶ le mémoire d'examen doit être daté et signé par chacun des membres du comité de réexamen de même que par le directeur du centre de services ou de la DSSC et doit indiquer le montant réclamé par le client ou l'impact financier de la décision contestée. Le détail du montant réclamé ou de l'impact financier doit être présenté en annexe;
- ▶ le comité de réexamen doit énoncer les motifs de sa décision en citant les références du programme et de la procédure en vigueur, le cas échéant;
- ▶ identifier obligatoirement une personne-ressource qui connaît le dossier et qui sera en mesure de répondre adéquatement aux questions du secrétaire du comité de révision lors de la préparation du dossier de même qu'à celles des réviseurs lors de la séance comité de révision.

Un aide-mémoire (annexe 13) fait état de ce que l'on doit retrouver dans un dossier de révision.

#### **F-4.3 - Décision rendue par le comité de réexamen**

Dans un premier temps, le centre de services ou la DSSC doit communiquer par téléphone avec le client afin de l'informer de la décision rendue par le comité de réexamen. Lorsque la décision ne répond pas entièrement à la demande formulée par le client, celui-ci peut décider de mettre fin au processus de révision ou il peut signifier que sa demande soit transférée au comité de révision ou au comité d'examen des appels.

Dans tous les cas, le comité de réexamen doit confirmer sa décision par écrit en précisant (annexes 14 et 15) :

- ▶ un bref rappel de chacun des motifs qui sous-tendent la demande de révision;
- ▶ l'ensemble des éléments (programmes et procédures) sur lesquels s'appuie la décision;
- ▶ la décision du comité de réexamen.

et le cas échéant :

- ▶ une explication claire et concise des raisons du refus total ou partiel, c'est-à-dire ce qui motive la décision rendue;
- ▶ le nom et les coordonnées de la personne à contacter pour obtenir tout renseignement supplémentaire;
- ▶ une mention indiquant que le client met fin à sa contestation ou qu'il requiert que sa demande de révision soit transférée au comité de révision ou au comité d'examen des appels;
- ▶ lors de la continuité de la demande de révision, faire mention des frais exigibles pour le traitement de la demande de révision du client tout en lui indiquant le délai administratif, pour la réception des frais exigibles,

Code	1131-02
Page	14 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

soit 10 jours ouvrables à l'intérieur desquels un rappel téléphonique doit être effectué auprès du client vers la fin de celui-ci. De plus, il est important de lui mentionner qu'à défaut de recevoir les frais exigibles dans le délai fixé, il perd automatiquement son droit à la révision.

La réponse écrite qui est transmise au client doit être signée par le gestionnaire régional.

#### **F-4.4 – Analyse par le Comité de révision**

##### **Produit assurances (ASREC – ASRA) / sauvagine Agri-Québec et Agri-Québec Plus Produit financement**

Que la demande de révision soit traitée directement par le comité de révision ou suite à une décision rendue par le comité de réexamen, le centre de services ou la DSSC rédige, lorsqu'il n'est pas déjà produit, à l'intention du comité de révision, le mémoire d'examen puisque ce formulaire unique (annexe 11) est utilisé par les trois (3) instances concernées. Quant au secteur financement, la fiche de recommandation du comité de révision – financement se trouve à l'annexe 12.

Le centre de services ou la DSSC transmettra au secrétaire du comité de révision une (1) copie papier de l'ensemble du dossier de révision, c'est-à-dire le mémoire d'examen accompagné des annexes numérotées et associées à l'un des événements relatés au mémoire d'examen. De plus, la version électronique du mémoire d'examen devra être disponible dans l'outil de gestion des plaintes et révision (GERE), et ce, dès l'envoi des documents papier.

De plus, la date de transfert à inscrire dans l'outil de gestion doit correspondre à la date de l'envoi des documents papier puisque cette date est le départ du calcul du délai de traitement.

Le dossier et les frais exigibles doivent être transmis à l'intérieur des dix (10) jours de la réception de la demande de révision ou de l'envoi, s'il est préalablement dirigé au comité de réexamen.

De plus, le centre de services ou la DSSC devra identifier obligatoirement une personne-ressource qui connaît le dossier et qui sera en mesure de répondre adéquatement aux questions du secrétaire du comité de révision lors de la préparation du dossier pour le comité de révision de même qu'à celles des réviseurs lors de la séance du comité de révision. À cet effet, le secrétaire du comité de révision expédiera l'ordre du jour de chaque séance du comité aux centres de services concernés ou la DSSC tout en indiquant sur celui-ci la personne-ressource désignée. Une note en bas de page indiquera que cette personne doit être disponible à la date de la séance ou qu'un remplaçant doit être désigné en cas de non-disponibilité de celle-ci.

Le secrétaire du comité de révision analyse la demande de révision. En l'absence d'un document pertinent ou si le dossier ne rencontre pas les exigences mentionnées précédemment, celui-ci sera retourné par le secrétaire du comité de révision au directeur régional du centre de services concerné ou à la DSSC.

Il peut également demander des renseignements supplémentaires au centre de services concerné de même qu'un avis à la Direction de l'intégration des programmes, la DSSC ou à la Direction du financement agricole et forestier, le cas échéant, relativement au respect des procédures.

Quant au respect des conditions des programmes et des normes, il peut demander un avis juridique auprès de la Direction des affaires juridiques.

Code	1131-02
Page	15 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

#### **F-4.5 – Analyse par le Comité d'examen des appels**

##### **Programmes Agri-stabilité et Agri-investissement**

Le centre de services ou la DSSC transmettra au secrétaire du comité d'examen des appels une (1) copie papier du mémoire d'examen de la demande de révision, c'est-à-dire le mémoire d'examen accompagné des annexes numérotées et associées à l'un des événements relatés au mémoire d'examen. De plus, la version électronique du mémoire d'examen devra être disponible dans l'outil de gestion des plaintes et révision (GERE), et ce, dès l'envoi des documents papier. De plus, la date de transfert à inscrire dans l'outil de gestion doit correspondre à la date de l'envoi des documents papier puisque cette date est le départ du calcul du délai de traitement.

Le dossier doit être transmis à l'intérieur des dix (10) jours de la réception de la demande de révision ou de l'envoi, s'il est préalablement dirigé au comité de réexamen.

Le secrétaire du Comité d'examen des appels examine la demande de révision afin de s'assurer qu'elle contient tous les renseignements nécessaires pour permettre au Comité d'examen des appels de faire une recommandation. En l'absence d'un document pertinent ou si le dossier ne rencontre pas les exigences mentionnées précédemment, celui-ci sera retourné par le secrétaire du comité de révision au directeur du centre de services concerné ou à la DSSC.

Il peut également demander des renseignements supplémentaires au centre de services concerné de même qu'un avis à la Direction de l'intégration des programmes ou à la DSSC en ce qui concerne le respect des procédures.

Quant au respect des conditions des programmes et des normes, il peut demander un avis juridique auprès de la Direction des affaires juridiques.

À l'invitation du Comité d'examen des appels, la DSSC peut participer à la séance du Comité d'examen des appels en l'absence de l'appelant, et ce, afin de fournir des renseignements précis au sujet du dossier de celui-ci. Le centre de services ou la DSSC devra identifier obligatoirement une personne-ressource qui connaît le dossier et qui sera en mesure de répondre adéquatement aux questions du secrétaire du Comité d'examen des appels lors de la préparation du dossier pour le Comité d'examen des appels de même qu'à celles des réviseurs lors de la séance du Comité d'examen des appels. À cet effet, le secrétaire du Comité d'examen des appels expédiera l'ordre du jour de chaque séance du comité aux centres de services concernés tout en indiquant sur celui-ci la personne-ressource désignée. Une note en bas de page indiquera que cette personne doit être disponible à la date de la séance ou qu'un remplaçant doit être désigné en cas de non-disponibilité de celle-ci.

Par ailleurs, le secrétaire du Comité d'examen des appels transmet à l'appelant, trente (30) jours avant la tenue de la séance du Comité d'examen des appels, une copie des documents qui seront soumis à ce dernier. L'appelant aura la possibilité de fournir des renseignements supplémentaires concernant les points qui y sont soulevés.

De plus, comme il est précisé au point C de la présente procédure, le secrétaire du Comité d'examen des appels offrira à l'appelant de participer à la réunion du Comité d'examen des appels au cours de laquelle son dossier est examiné et répondre aux questions des membres du Comité d'examen des appels, et ce, par téléphone ou en personne. Il doit faire part de son intention dans les quatorze (14) jours précédant la réunion et est responsable des dépenses engagées pour assister à celle-ci. De plus, le Comité d'examen des appels peut inviter les appelants à prendre part à la réunion afin de fournir des précisions sur leur dossier. (annexe 16)

Code	1131-02
Page	16 de 16
Émis le	2015-06-02
Remplace l'émission du	2014-09-22

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

Le secrétaire du Comité d'examen des appels fournira à l'appelant l'heure et la date de la réunion ainsi que l'endroit où elle se tiendra.

Les membres du Comité d'examen des appels ne peuvent faire exception aux critères d'admissibilité ou autres dispositions des lignes directrices des programmes Agri-stabilité et Agri-investissement.

Lorsqu'il examine les cas, le Comité d'examen des appels doit s'assurer que le client a droit à une audience juste et impartiale.

Le Comité d'examen des appels doit faire des recommandations cohérentes dans les cas qui présentent des circonstances semblables.

Le Comité d'examen des appels n'entendra un appel une deuxième fois que si de nouveaux renseignements dont il n'avait pas initialement tenu compte ou si sa recommandation initiale contrevient aux dispositions des programmes ou à toute autre exigence juridique. Le président du comité décide s'il y a lieu d'entendre à nouveau un appel.

#### **F-4.6– Décision finale rendue par La Financière agricole (annexe 17)**

La Financière agricole, par le biais du vice-président concerné qui a pris connaissance de la demande de révision, maintient, modifie ou révoque la recommandation formulée par le comité de révision ou le Comité d'examen des appels. Cette décision doit être motivée et transmise au client par la secrétaire générale ou le secrétaire adjoint à La Financière agricole dans les plus brefs délais.

Dans le cas où la décision ne répond pas entièrement à la demande formulée par le client, la réponse doit contenir en plus :

- une explication claire et concise des raisons du refus, c'est-à-dire ce qui motive la décision rendue.

#### **F-4.7– Suivi de la décision finale rendue auprès des centres de services**

Subséquent à la prise de décision, le secrétaire du comité de révision et du Comité d'examen des appels expédie, par courriel, aux centres de services et à la DSSC, le compte rendu des décisions.

Quant à la lettre réponse, celle-ci est liée au dossier du demandeur dans l'outil de gestion *Suivi des plaintes et révisions (Gérer les enregistrements - Web – Application)*. Ainsi, à partir de ce système, les centres de services peuvent donc obtenir une copie de ladite lettre.

### **G- APPROBATION**

Ces modifications à la procédure ont été approuvées par le président-directeur général et prennent effet le 1<sup>er</sup> avril 2015.

*(s) Robert Keating*

Robert Keating  
Président-directeur général

2015-06-02

Date d'approbation