

**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**

Saint-Romuald, le 8 février 2011

Code	1131-02
Page	2 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

TABLE DES MATIÈRES

	Page
A- RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE DE RÉVISION	4
B- TARIFICATION DES DEMANDES DE RÉVISION	5
C- AUDITION ET REPRÉSENTATION DU CLIENT	6
C-1 Fédérations et syndicats	6
C-2 Coopératives.....	6
C-3 Intervention d'un avocat.....	7
D- ANNULATION D'UNE DEMANDE DE RÉVISION	7
E- DEMANDE DE RÉVISION TRAITÉE EN PLAINTE	7
F- PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION	7
F-1 Outil de gestion du suivi des demandes de révision et des plaintes.....	7
F-2 Traitement à la réception	8
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.....	10
F-3 Accusé de réception	11
F-3.1 Comité de réexamen.....	11
F-3.2 Comité de révision et Comité d'examen des appels	12
F-3.3 Report du dossier de révision.....	12
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	13
F-4.3 Décision rendue par le comité de réexamen	14
F-4.4 Analyse par le comité de révision.....	14
F-4.5 Analyse par le Comité d'examen des appels.....	15
F-4.6 Décision finale rendue par La Financière agricole.....	17
F-4.7 Suivi de la décision finale rendue auprès des centre de services.....	17
G- APPROBATION	17

Code	1131-02
Page	3 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXES

Version française

1. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable	18
2. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du Programme Agri-stabilité (contribution)	19
3. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du Programme Agri-stabilité / Agri-investissement (données financières)	20
4. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (Agri-Québec)	21
5. Lettre-réponse d'une demande de révision hors délai	22
6. Liste des responsables désignés des centres de services	23
7. Guide d'utilisation – Boomerang suivi des plaintes et révisions	24
8. Accusé de réception (comité de réexamen – centre de services – DTDF)	25
9. Accusé de réception (comité de révision – Comité d'examen des appels)	26
10. Formulaire d'entrevue.....	27
11. Mémoire d'examen.....	29
12. Recommandation du comité de révision (Financement)	33
13. Aide-mémoire	34
14. Cas type	35
15. Lettre-réponse du comité de réexamen	36
16. Lettre-réponse du comité de réexamen – DTDF	37
17. Lettre d'accompagnement transmise avec copie du mémoire d'examen	38
18. Lettre-réponse / décision finale de La Financière agricole	39

Version anglaise (courtesy copy)

19. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable	40
20. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du Programme Agri-stabilité (contribution)	41
21. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable (fondement du programme Agri-stabilité / Agri-investissement (données financières)	42
22. Lettre-réponse d'une demande de révision irrecevable Programme Agri-Québec... 43	
23. Lettre-réponse d'une demande de révision hors délai	44
24. Accusé de réception (comité de réexamen – centre de services – DTDF)	45
25. Accusé de réception (comité de révision – Comité d'examen des appels)	46
26. Lettre-réponse du comité de réexamen.....	47
27. Lettre-réponse du comité de réexamen – DTDF	48
28. Lettre d'accompagnement transmise avec copie du mémoire d'examen	49
29. Lettre-réponse / décision finale de La Financière agricole	50

	Code	1131-02
	Page	4 de 50
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

La présente procédure apporte des précisions quant à l'application de la Politique sur les demandes de révision adoptée le 1^{er} septembre 2006 par La Financière agricole du Québec et mise à jour les 16 septembre 2008, 2 juin 2009 et le 9 mars 2010.

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.

Code	1131-02
Page	5 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

Ainsi, la demande sera recevable si le motif allégué est sérieux (ex. : hospitalisation, fermeture sur une longue durée du centre de services en 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^{er} avril 2011)

À la suite de l'entrée en vigueur du *Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec*, la société exige des frais de 81 \$ de 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.

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 totalisant 162 \$.

Toutefois, un frais unique de 81 \$ 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 du traitement des données financières (DTDF) doivent exiger les frais de 81 \$ par demande avant de transmettre le dossier au secrétaire du comité de révision ou d'examen des appels.

Code	1131-02
Page	6 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

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.

C- AUDITION ET REPRÉSENTATION DU CLIENT

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

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.

Programme Agri-stabilité et Programme 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

	Code	1131-02
	Page	7 de 50
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

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 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 DTDF (annexe 6) ont accès au système par le *Web – Application – Boomerang-suivi 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.

	Code	1131-02
	Page	8 de 50
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

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

F-2 – Traitement à la réception

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

- a) Estampiller, à l'aide d'un dateur, la date de réception de la demande de révision;
- b) Procéder à l'enregistrement dans l'outil de gestion *Boomerang- suivi des plaintes et révision (gérer les enregistrements- Web – Application)* de toutes les demandes de révision qui sont sous la responsabilité du centre de services ou de la DTDF, 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 DTDF. 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.

Programme Agri-stabilité, Programme Agri-investissement

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

Code	1131-02
Page	9 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

Agri-stabilité et Agri-investissement 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 11 intitulée « Gestion du programme » Point 5 relatif aux dossiers en dérogations et les circonstances acceptées.

Programme Agri-Québec

En vertu de l'article 26 du Programme Agri-Québec, 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 « dossiers de dérogation ».

- e) Acheminer la demande de révision à l'instance concernée soit le comité de réexamen (centre de services ou DTDF), 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 est monsieur Gervais 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 Programme Agri-Québec

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.

Code	1131-02
Page	10 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

B. Responsabilité du comité de réexamen – DTDF

Considérant que le traitement des données financières d'un client pour une année de participation au Programme Agri-Québec est sous la responsabilité de la DTDF, 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 DTDF 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.

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 – DTDF

Considérant que le traitement des données financières d'un client pour une année de participation aux Programme Agri-stabilité et Programme Agri-investissement est sous la responsabilité de la DTDF, 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 DTDF 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.

Code	1131-02
Page	11 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

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.

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.

Code	1131-02
Page	12 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES 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.

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 en conformité avec les normes de la Politique de contrôle adoptée par La Financière agricole le 1^{er} août 2000, 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.

Code	1131-02
Page	13 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

F- 4.2 – Analyse par le comité de réexamen

Produit assurance (ASREC – ASRA) / sauvagine Programme Agri-stabilité, Programme Agri-investissement Programme Agri-Québec Programmes spéciaux

Le centre de services ou la DTDF 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 (annexe 11) 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.

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 DTDF 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.

Code	1131-02
Page	14 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

Un aide-mémoire (annexe 13) fait état de ce que l'on doit retrouver dans un dossier de révision. Toutefois, considérant que l'on ne peut produire une liste exhaustive des documents à être joints, et ce, selon la nature de la demande de révision, deux (2) exemples de cas type sont intégrés à la procédure. (annexe14)

F-4.3 - Décision rendue par le comité de réexamen

Dans un premier temps, le centre de services ou la DTDF 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 (annexe 15 et 16) :

- 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 de 81 \$ exigibles pour le traitement de la demande de révision du client tout en lui indiquant le délai administratif, pour la réception des frais exigibles, 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
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 DTDF 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.

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Code	1131-02
	Page	15 de 50
	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

Le centre de services ou la DTDF 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 de 81 \$ 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 DTDF 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 DTDF 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 DTDF.

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 DTDF 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.

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

Programme Agri-stabilité et Programme Agri-investissement

Le centre de services ou la DTDF 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.

	Code	1131-02
	Page	16 de 50
Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

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 DTDF.

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 DTDF 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 DTDF 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 DTDF 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 17)

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.

Code	1131-02
Page	17 de 50
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

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 18)

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 DTDF, le compte rendu des décisions.

Quant à la lettre réponse, celle-ci est liée au dossier du demandeur dans l'outil de gestion *Boomerang- suivi des plaintes et révision (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

La présente procédure a été approuvée par le comité de direction le 8 février 2011.

Jacques Brind'Amour

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

8 février 2011

Date

Code	1131-02
Page	18 de 50 Annexe 1
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 1

MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE RÉVISION IRRECEVABLE

Paramètres des programmes, exclusion ou aux résultats des expertises collectives

Ville, le (Date)

Adresse

Objet : (Désignation du programme concerné) – (production concernée).
Demande de révision (année concernée)

Appel,

J'ai pris connaissance avec intérêt de votre demande de révision reçue à notre Centre de services dele (date) relativement à la décision rendue le (date) à l'égard de votre dossier d'assurance stabilisation des revenus agricoles pour la production de Porcs.

À la lecture de votre lettre, je comprends que le motif pour lequel vous faites une demande de révision fait référence au minimum assurable annuel.

Dans un premier temps, je tiens à vous souligner que les demandes de révision sont traitées conformément à la *Politique sur les demandes de révision* adoptée par La Financière agricole. Or, eu égard à la recevabilité d'une demande de révision, la politique prévoit que le processus de révision ne permet pas de remettre en question les paramètres des programmes puisqu'il existe d'autres instances pour évaluer et revoir les conditions des protections offertes aux producteurs agricoles. Le minimum assurable étant un paramètre du Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA), La Financière agricole ne procédera pas à l'analyse de votre demande de révision.

En effet, la section VI, du programme ASRA, relative aux conditions d'admissibilité stipule à son article 17 que l'adhérent doit respecter, pour chaque année d'assurance, les minimums assurables pour chacun des produits. Ces minimums assurables doivent être respectés sur une base annuelle même si le producteur adhère au programme ou met fin à son adhésion en cours d'année d'assurance. Ainsi, en ce qui concerne le produit Porcs, le minimum assurable annuellement est de 300 porcs ou 225 porcs si l'adhérent est également assuré pour le produit Porcelets.

Compte tenu de ce qui précède, votre demande de révision ne sera pas soumise au comité de révision puisque celle-ci est irrecevable.

Je demeure disponible pour tout renseignement que vous aimeriez recevoir.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations les plus distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	19 de 50 Annexe 2
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 2

MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE RÉVISION IRRECEVABLE

Fondement du Programme Agri-stabilité (Contribution)

Ville, le (date)

(Nom)
(Adresse)

Objet : Programme Agri-stabilité
Demande de révision pour l'année de participation 20__

Appel,

J'ai pris connaissance avec intérêt de votre demande de révision transmise le (date) relativement à la décision rendue le (date) à l'égard de votre dossier d'Agri-stabilité pour l'année de participation 20__.

À la lecture de votre lettre, je comprends que le motif supportant votre demande de révision concerne le retard relatif au paiement de votre contribution 20__ au Programme Agri-stabilité.

Dans un premier temps, je tiens à vous souligner que votre demande de révision est traitée conformément aux dispositions de « Appels des producteurs » prévues au paragraphe 5.3 des lignes directrices du Programme Agri-stabilité. Or, eu égard à la recevabilité d'une demande de révision, les lignes directrices prévoient qu'un désaccord avec les fondements du programme n'est pas un motif d'appel valide. Les participants au programme sont tenus de connaître et de respecter les dates limites et les politiques de celui-ci.

À cet effet, La Financière agricole vous a avisé à X reprises, soit les (dates)_____ et _____ 20__, que vous deviez acquitter votre contribution Agri-stabilité pour l'année de participation 20__ au plus tard le _____ 20__.

Compte tenu de ce qui précède, La Financière agricole considère que votre demande de révision est irrecevable et qu'elle ne sera pas soumise au comité d'examen des appels.

Je demeure disponible pour tout renseignement que vous aimeriez recevoir.

Veuillez agréer, _____, mes salutations les plus distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

XX/xx

c. c.

Code	1131-02
Page	20 de 50 Annexe 3
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 3

MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE RÉVISION IRRECEVABLE

Fondement du Programme Agri-stabilité/ Agri-investissement (Données financières)

Ville, le (date)

(Nom)
(Adresse)

Objet : Programme Agri-stabilité
Programme Agri-investissement
Demande de révision pour l'année de participation 20__

Appel,

J'ai pris connaissance avec intérêt de votre demande de révision transmise le (date) relativement à la décision rendue le (date) à l'égard de votre (vos) dossier(s) d'Agri-stabilité (et Agri-investissement) pour l'année de participation 20__.

À la lecture de votre lettre, je comprends que le motif supportant votre demande de révision concerne le retard relatif au dépôt de vos données financières pour votre participation 20__ au(x) programme(s) Agri-stabilité (et Agri-investissement).

Dans un premier temps, je tiens à vous souligner que votre demande de révision est traitée conformément aux dispositions de « Appels des producteurs » prévues au paragraphe 5.3 des lignes directrices du Programme Agri-stabilité (et au paragraphe 5.3 des lignes directrices du Programme Agri-investissement). Or, eu égard à la recevabilité d'une demande de révision, les lignes directrices prévoient qu'un désaccord avec les fondements du programme n'est pas un motif d'appel valide. Les participants au programme sont tenus de connaître et de respecter les dates limites et les politiques de celui-ci.

À cet effet, La Financière agricole vous a avisé à X reprises, soit les (date), (date) et (date), que vous deviez transmettre et confirmer vos données financières pour l'année de participation 20__ au plus tard le (date).

Compte tenu de ce qui précède, La Financière agricole considère que votre demande de révision est irrecevable et qu'elle ne sera pas soumise au comité d'examen des appels.

Je demeure disponible pour tout renseignement que vous aimeriez recevoir.

Veuillez agréer, _____, mes salutations les plus distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

XX/xx

c. c.

Code	1131-02
Page	21 de 50 Annexe 4
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 4

MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE

RÉVISION IRRECEVABLE

Programme Agri-Québec

Ville, le (date)

(Nom)
(Adresse)

Objet : Programme Agri-Québec
Demande de révision pour l'année de participation 20____

Appel,

J'ai pris connaissance avec intérêt de votre demande de révision transmise le (date) relativement à la décision rendue le (date) à l'égard de votre dossier d'Agri-Québec pour l'année de participation 20____.

À la lecture de votre lettre, je comprends que le motif supportant votre demande de révision concerne le retard relatif à votre dépôt au compte d'épargne du Programme Agri-Québec.

Dans un premier temps, je tiens à vous souligner que votre demande de révision est traitée conformément à la *Politique sur les demandes de révision* adoptée par La Financière agricole. Or, la politique prévoit que le processus de révision ne permet pas de remettre en question les paramètres des programmes puisqu'il existe d'autres instances pour évaluer et revoir les conditions des protections offertes aux producteurs agricoles. Le délai du dépôt étant un paramètre du Programme Agri-Québec, La Financière agricole ne procédera pas à l'analyse de votre demande de révision.

En effet, l'article 22 dudit programme relatif aux conditions de participation stipule que le dépôt admissible doit être effectué dans les 90 jours suivant la date de l'avis de dépôt. Tout dépôt reçu après cette date sera retourné au participant.

Compte tenu de ce qui précède, votre demande de révision ne sera pas soumise au comité de révision puisque celle-ci est irrecevable.

Je demeure disponible pour tout renseignement que vous aimeriez recevoir.

Veuillez agréer, _____, mes salutations les plus distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

XX/xx

c. c.

Code	1131-02
Page	22 de 50 Annexe 5
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 5
LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE

RÉVISION

Hors délai

Ville, le (Date)

Adresse

Objet : (Désignation du programme concerné) – (production concernée).
Demande de révision (année concernée)

Appel,

Nous avons pris connaissance de votre demande de révision de la décision de La Financière agricole du Québec concernant (motif de la décision contestée) à l'égard du (désignation du programme concerné) – (production concernée).

Après analyse de votre demande, nous avons le regret de vous informer que votre demande de révision est prescrite (hors délai). En effet, la Politique sur les demandes de révision prévoit qu'une demande de révision doit être adressée dans les quatre-vingt dix (90) jours de la date de la décision contestée. Or, le sceau postal apposé sur votre envoi est daté du (date), alors que votre demande de révision devait nous parvenir, par écrit, avant le (date).

Compte tenu de ce qui précède, nous ne pouvons donner suite à votre demande de révision.

Veuillez agréer, (appel), nos salutations distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	23 de 50 Annexe 6
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 6

Liste des responsables désignés des centres de services

(Outil de gestion – GERE)

CENTRES DE SERVICES	RESPONSABLES
Rimouski (21)	Janine Michaud
Caplan (23)	
Rivière-du-Loup (22)	Sylvie Tardif
Alma (26)	Josée Maltais
Lévis (28)	Johanne Beaudesne
Sainte-Marie (30)	Fabienne Lessard
Saint-Georges (31)	
Trois-Rivières (33)	Dany Thiffault
Québec (34)	Sylvie Girouard
Sherbrooke (36)	Madeleine Sévigny
Saint-Jean-sur-Richelieu (38)	Claire Bourret
Saint-Hyacinthe (41)	Aline Demers
L'Assomption (43)	Anne Marsolais
Saint-Eustache (44)	Béatrice Cacopardo
La Prairie (46)	Martine Girard
Amos (49)	Jocelyne Thibault
Nicolet (52)	Lucien Demers
Victoriaville (53)	Nancy Poulette
Granby (55)	Line Longpré
Drummondville (56)	Line Laforce
Gatineau (58)	Guylaine Daneault
DTDF	Joan Fortin et/ou Linda Bédard

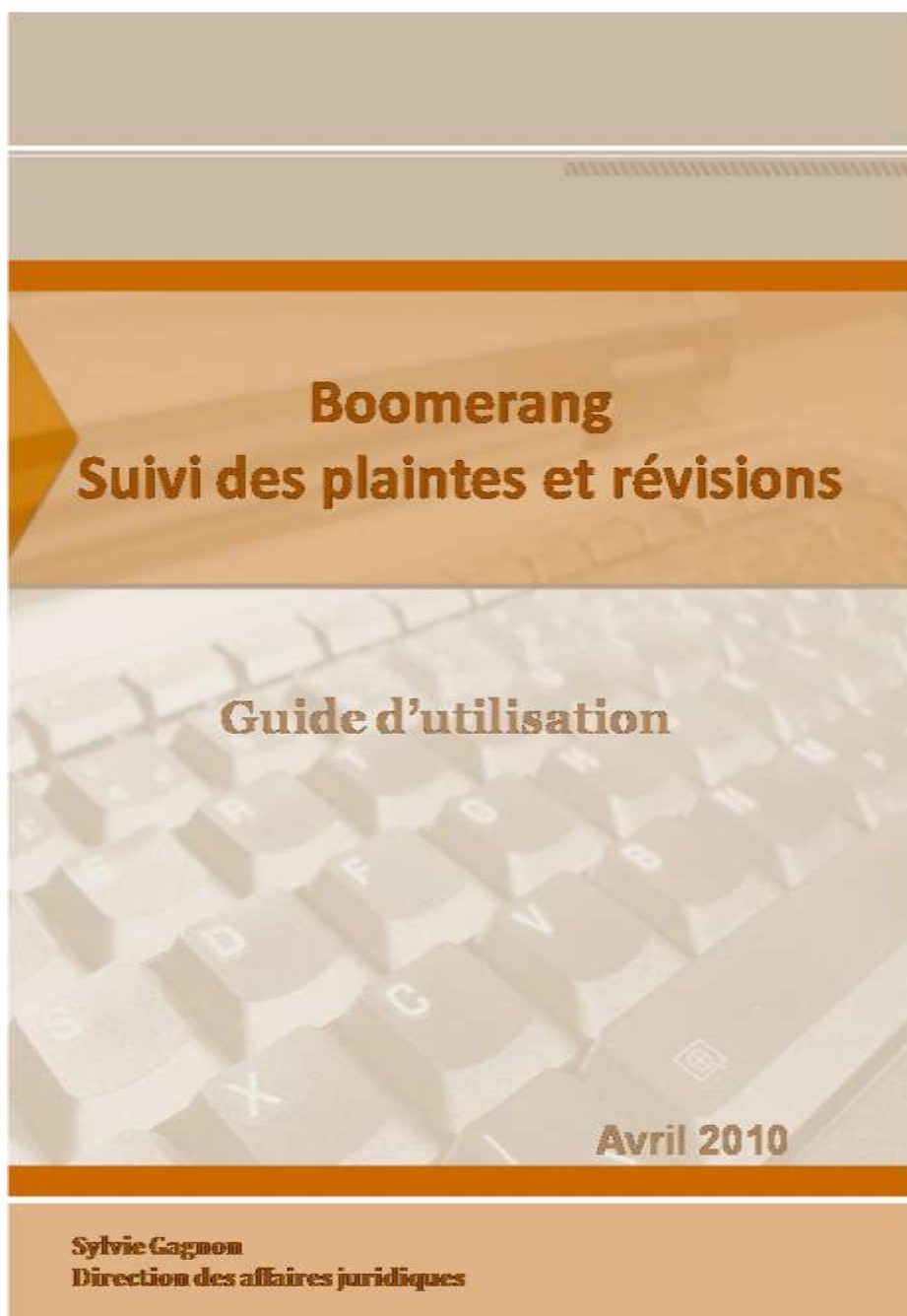
Code	1131-02
Page	24 de 50 Annexe 7
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 7

Voir document sur le site Intranet :

*Loi et règlements, programmes et politiques internes / Organisation et gestion 1131 /
Boomerang suivi des plaintes et révisions / Guide d'utilisation.*



Code	1131-02
Page	25 de 50 Annexe 8
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 8

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION

COMITÉ DE RÉEXAMEN – CENTRE DE SERVICES

(assurances/ Agri-stabilité/ Agri-investissement/Agri-Québec)

COMITÉ DE RÉEXAMEN – DTDF

(Agri-stabilité/ Agri-investissement / Agri-Québec)

(Date)

(Nom du producteur)

(Adresse)

(Madame)

(Monsieur),

Nous accusons réception de votre demande de révision du *(date de réception)* portant sur *(objet: programme et année d'assurance)*.

Nous vous confirmons que cette requête a été enregistrée et vous assurons qu'elle sera traitée avec équité.

Si vous le désirez, nous vous offrons la possibilité de faire valoir votre point de vue avec un représentant de La Financière agricole afin de clarifier les éléments pertinents à votre demande et de s'assurer de la bonne compréhension des motifs invoqués au soutien de votre demande de révision. Pour ce faire, il est essentiel de communiquer avec *(nom de la personne à contacter)* au plus tard le *(date - calculer 10 jours/calendrier de la date de l'accusé de réception)*, sans quoi, le comité de réexamen procédera à l'étude de votre demande avec les éléments déjà portés à sa connaissance et vous avisera de sa décision au plus tard le *(date - calculer 45 jours/calendrier de la date de réception de la demande)*.

Si certains renseignements supplémentaires vous étaient nécessaires, veuillez nous contacter. Il nous fera plaisir de vous répondre.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	26 de 50 Annexe 9
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 9

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION

COMITÉ DE RÉVISION – ASSURANCES, AGRI-QUÉBEC ET FINANCEMENT

COMITÉ D'EXAMEN DES APPELS

(Date)

(Nom du producteur)
(Adresse)

Objet : (Désignation du programme concerné - production concernée)
Demande de révision (année concernée)

(Appel)

Nous accusons réception de votre demande de révision reçue au (comité de révision ou Comité d'examen des appels) le (date) relativement à la production mentionnée ci-dessus.

Par la présente, nous vous informons que votre demande de révision sera traitée conformément à la Politique sur les demandes de révision.

Subséquemment, La Financière agricole du Québec vous communiquera, dans les 60 jours, soit le (date *calculer 60 jours/calendrier de la date de réception de la demande*), la décision qui sera rendue dans votre dossier dès que les différentes étapes prévues à ladite politique auront été complétées.

Nous vous invitons également à soumettre par écrit, au soussigné, tout renseignement ou toute nouvelle pièce que vous jugerez utile de porter à notre attention relativement à ce sujet.

Veuillez agréer, (appel), nos salutations distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	29 de 50 – Annexe 11
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 11

MÉMOIRE D'EXAMEN

- ASSURANCE RÉCOLTE
 ASSURANCE STABILISATION DES REVENUS AGRICOLES
 PROGRAMME AGRI-STABILITÉ
 PROGRAMME AGRI-INVESTISSEMENT
 PROGRAMME AGRI-QUÉBEC
 PROGRAMMES SPÉCIAUX

A. Renseignements généraux

N° client : _____
 Demandeur : _____
 Centre de services : _____
 Plan : _____
 Programme : _____
 Production : _____
 Année(s) concernée(s) : _____
 Volume assuré : _____
 N° d'enregistrement dans l'outil de gestion GERE : _____
 (Espace réservé à la DAJ) N° dossier : _____

B. Section Assurances (ASREC – ASRA)

Indice de perte : _____
 Fréquence d'indemnisation : _____
 Pourcentage de perte brute : _____
 Pourcentage de perte environnante : _____
 Rendement probable : _____
 Rendement assuré total : _____
 Nombre de producteurs assurés : _____
 Nombre de producteurs indemnisés : _____
 Participe au Plan mentionné ci-dessus depuis l'année : _____

C. Objet du litige

(Préciser la nature de la décision contestée)

Exemple : *L'adhérent conteste la décision du centre de services de ne pas verser d'indemnité compte tenu que les résultats d'échantillonnage indiquent un rendement réel supérieur au seuil d'abandon.*

Voici 2 exemples qui dorénavant ne seront plus acceptés :

- indemnité
- demande de révision de la décision prise concernant le programme CMP OPA

Code	1131-02
Page	30 de 50 – Annexe 11
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	
--------------------------------------------	--

<p>D. Rappel des faits et position de l'Administration à l'égard de la décision initialement rendue</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ citer les événements du début de l'année visée jusqu'à la décision initialement rendue par le centre de services; ➤ relater, en ordre chronologique, les événements pertinents en lien avec le litige (du plus lointain au plus récent); ➤ uniquement 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; ➤ en lien avec la décision rendue, exposer les motifs qui appuient la décision initialement rendue par le centre de services. 		
Date AA-MM-JJ	Événements pertinents et Motifs et justification de la décision rendue par le centre de services	Annexe N ^o (Pièces jointes)
Exemples :		
2008-06-24	L'adhérent signifie un avis de dommages pour sa culture d'avoine pour cause d'excès de pluie.	X
2008-11-25	Dans le cadre du règlement d'indemnité, une attribution de 28 500 kg sera considérée compte tenu du non-respect des normes culturales	X
<p>E. Photos <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Indiquer si des photos sont jointes au dossier. Les photos papier doivent être imprimées en couleur.</p> <p><input type="checkbox"/> Photos numériques fournies par le client <input type="checkbox"/> fichier <input type="checkbox"/> CD</p> <p><input type="checkbox"/> Photos papier fournies par le client</p> <p><input type="checkbox"/> Photos numériques de la FADQ <input type="checkbox"/> fichier <input type="checkbox"/> CD</p> <p><input type="checkbox"/> Photos papier de la FADQ</p>		
<p>F. Position du demandeur formulée dans sa demande de révision</p>		
<p>Donner les grandes lignes (en abrégé) de la position du demandeur (résumé des propos de sa lettre de demande de révision) Synthèse des arguments du demandeur <u>incluant ceux du formulaire d'entrevue.</u></p>		Annexe N ^o (Toutes les lettres relatives à l'argumentaire de la demande de révision)
<p>Exemple: Le 25 janvier 2009, le demandeur adresse une demande de révision. Au soutien à sa demande, le demandeur allègue.....</p>		X
<p>G. Impact financier et/ou montant réclamé</p>		

Code	1131-02
Page	31 de 50 – Annexe 11
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	
--------------------------------------------	--

H. Section du comité de réexamen

Cette section rend compte de l'analyse effectuée par le comité de réexamen à la suite de la demande de révision formulée par le client. De plus, cette section permet d'énoncer les raisons du rejet ou de l'acceptation de la demande de révision. Chacune des raisons devrait se rapporter à l'un des textes faisant autorité mentionnés à la section I de ce mémoire.

Date AA-MM-JJ	Analyse	Annexe № <i>(Lettre de décision du centre de services ou de la DTDF, selon le cas)</i>

Compte tenu de l'analyse ci-dessus, le comité de réexamen décide de :

- maintenir la décision initialement rendue
- modifier la décision initialement rendue

I. Textes faisant autorité

- *Énumération des dispositions applicables du programme concerné.*
- *Présenter les extraits pertinents, c'est-à-dire, le libellé de ou des articles visés par la décision.*
- *Procédures administratives (texte et référence)*
- *Lignes directrices*
- *Résumé de programme*
- *Guide des normes*
- *Directives (DIP – DCO – DTDF – DRFM)*

J. Signature des membres du comité de réexamen

Personne-ressource :

Date :

Lettre de décision du comité de réexamen adressée au demandeur le :

Annexe №

Signature du directeur du centre de services

(nécessaire si le dossier est transféré directement au comité de révision ou au comité d'examen des appels)

Date :

Code	1131-02
Page	32 de 50 – Annexe 11
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION	
--------------------------------------------	--

K. Section du comité de révision / Comité d'examen des appels

Motivations :

Recommandation :

Signé à Saint-Romuald, le

Réviseur

Réviseur

Réviseur

Réviseur

Christine Massé
Secrétaire

L. Décision du vice-président

Comité de révision

Accepte la recommandation Modifie la recommandation Suspend la recommandation

Comité d'examen des appels

Rejette l'appel Accueille l'appel Suspend la recommandation

Commentaires :

Signature du vice-président

Date

Code	1131-02
Page	33 de 50 – Annexe 12
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 12

RECOMMANDATION DU COMITÉ DE RÉVISION (Financement)

IDENTIFICATION DU CLIENT

Nom

N° client

Direction régionale

Programme : **Financement**

Programme : **Subvention de capital**

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATION

Recommandation : Le comité recommande au vice-président au Financement de

Signé à _____

Le _____

Réviseur

Réviseur

Réviseur

Réviseur

Secrétaire du comité de révision

Décision :

Date

Vice-président au Financement

Code	1131-02
Page	34 de 50 – Annexe 13
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PROCÉDURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 13

AIDE-MÉMOIRE

✓	ÉTAPES	ÉCHÉANCIER
	Lettre FADQ qui indique la réponse au client (Cette lettre doit indiquer le délai de 90 jours/calendrier pour réexamen)	
	Réception de la demande de révision par écrit (90 jours/calendrier suivant la date de la lettre de la FADQ)	90 jours/ calendrier
	Demande recevable Demande irrecevable : hors délai – paramètres et fondements du programme – résultat d'expertise – exclusion du client	
	Désignation de l'instance : réexamen (C.S – DTDF) révision – Comité d'examen des appels	
	Enregistrement (GERE) de la demande de révision. Mise à jour après chacune des étapes	
	Envoi de l'accusé de réception de réexamen (10 jours/calendrier suivant la réception de la demande de révision)	10 jours/ calendrier
	Préparation du mémoire d'examen 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.*	
	Photos à joindre, s'il y a lieu	
	Recherche	
	Étude du dossier	
	Entrevue (10 jours/calendrier suivant la date de l'accusé de réception)	10 jours/ calendrier
	Traitement de la demande (APRÈS ENTREVUE) (Après l'entrevue, 30 jours/calendrier de l'entrevue pour traiter le dossier)	30 jours/ calendrier
	Séance du comité de réexamen (45 jours/calendrier de la date de réception de la demande de réexamen ou plus si la rencontre s'effectue après le délai de 10 jours) (Après l'entrevue, 30 jours/calendrier de l'entrevue pour traiter le dossier)	45 jours/ calendrier
	Appel téléphonique au client pour l'informer de la décision du comité de réexamen : fin ou poursuite de la demande de révision	
	Production de la réponse du comité de réexamen par le C.S. ou la DTDF)	
	Date de décision du comité de réexamen	
	Dossier signé par le gestionnaire	
	Identification de la personne-ressource au dossier	
	Date de la lettre expédiée au client pour l'informer de la décision du comité de réexamen (45 jours/calendrier de la date de réception de la demande)	45 jours/ calendrier
	Décision contestée par le client	
	Si NON, date de fermeture du dossier	
	Si OUI, attendre chèque de 81 \$ du client (10 jours ouvrables de la date d'envoi) (Si pas de chèque après 10 jours, fermeture du dossier)	10 jours ouvrables
	Sur réception des frais exigibles, transfert du dossier papier pour le comité de révision. Entrer la date du transfert dans l'outil de gestion	
	Transfert du dossier papier pour le Comité d'examen des appels. Entrer la date du transfert dans l'outil de gestion	
	Suivi à faire (s'il y a lieu) :	

Commentaires :

Code	1131-02
Page	35 de 50 – Annexe 14
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 14

* Pièces justificatives :

Seuls les documents relatifs au litige sont joints au mémoire d'examen.

À titre de référence, les cas type serviront de modèles pour la préparation des dossiers.

Cas type

Code	1131-02
Page	36 de 50 – Annexe 15
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 15

LETTRÉ-RÉPONSE DU COMITÉ DE RÉEXAMEN – CENTRE DE SERVICES

Programme d'assurance récolte (incluant la sauvagine) ⇒ comité de révision
Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles ⇒ comité de révision
Programme Agri-Québec ⇒ comité de révision
Programmes spéciaux ⇒ comité de révision

Programmes Agri-stabilité / Agri-investissement ⇒ comité d'examen des appels

(Date)

(Nom du producteur)
(Adresse)

Objet : (Désignation du programme concerné - production concernée)
Demande de révision (année concernée)

(Appel)

Le _____ 20__, le comité de réexamen a rendu sa décision à l'égard de votre demande de révision dans le dossier susmentionné.

(Décision rendue)

(Motifs en appui de la décision)

Par ailleurs, suite à notre conversation téléphonique du (date) relative à cette décision et aux motifs qui l'appuient, nous comprenons que vous êtes en accord avec celle-ci et qu'en conséquence cette décision met un terme à votre demande.

OU

Par ailleurs, lors de notre conversation téléphonique du (date) relative à cette décision et aux motifs qui l'appuient, vous avez requis que votre demande de révision soit transférée au comité de révision/comité d'examen des appels. Toutefois, conformément au *Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec*, des frais de 81 \$ sont exigibles lors du dépôt d'une demande de révision. Pour ce faire, vous devez nous transmettre, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la présente, un chèque de 81 \$ émis au nom de La Financière agricole et transmis à l'adresse indiquée en bas de page. Sur réception du chèque, nous transférerons votre demande au comité de révision/comité d'examen des appels.

Enfin, nous tenons à vous souligner qu'à défaut de recevoir le paiement des frais exigibles dans les dix (10) jours ouvrables suivant la présente, soit le (date) , vous perdrez votre droit à la révision.

Veuillez agréer, (appel), nos salutations distinguées.

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	37 de 50 – Annexe 16
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 16

LETTRÉ-RÉPONSE DU COMITÉ DE RÉEXAMEN - DTFD

Agri-stabilité Agri-investissement ⇒ comité d'examen des appels

Programme Agri-Québec ⇒ comité de révision

(Date)

(Nom du producteur)
(Adresse)

Objet : (Désignation du programme concerné)
Demande de révision (année concernée)

(Appel)

Le _____ 20__, le comité de réexamen a rendu sa décision à l'égard de votre demande de révision dans le dossier susmentionné.

(Décision rendue)

(Motifs en appui de la décision)

Par ailleurs, suite à notre conversation téléphonique du (date) relative à cette décision et aux motifs qui l'appuient, nous comprenons que vous êtes en accord avec celle-ci et, qu'en conséquence, cette décision met un terme à votre demande.

OU

Par ailleurs, lors de notre conversation téléphonique du (date) relative à cette décision et aux motifs qui l'appuient, vous avez requis que votre demande de révision soit transférée au comité de révision/comité d'examen des appels. Toutefois, conformément au *Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec*, des frais de 81 \$ sont exigibles lors du dépôt d'une demande de révision. Pour ce faire, vous devez nous transmettre, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la présente, un chèque de 81 \$ émis au nom de La Financière agricole et transmis à l'adresse indiquée en bas de page. Sur réception du chèque, nous transférerons votre demande au comité de révision/comité d'examen des appels.

Enfin, nous tenons à vous souligner qu'à défaut de recevoir le paiement des frais exigibles dans les dix (10) jours ouvrables suivant la présente, soit le (date), vous perdrez votre droit à la révision.

Veuillez agréer, (appel), nos salutations distinguées..

(signature)

(Identification du signataire en lettres moulées obligatoire)

Code	1131-02
Page	38 de 50 – Annexe 17
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 17

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSMISE AVEC COPIE DU MÉMOIRE D'EXAMEN Agri-stabilité / Agri-investissement

Saint-Romuald, le _____

(Nom du producteur)
(Adresse)

Objet : Appel

(Appel),

En réponse à votre demande d'appel du (date) La Financière agricole du Québec a préparé le document d'appel ci-joint à des fins de considération par le Comité d'examen des appels. Le document d'appel ainsi que la documentation et la correspondance que vous avez soumises seront présentés au Comité d'examen des appels.

Nous vous invitons à prendre connaissance des documents ci-joints et à nous faire part de vos commentaires et à nous envoyer toute information supplémentaire dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la présente. Ces renseignements seront ajoutés au document d'appel et transmis au Comité d'examen des appels. Si vous ne souhaitez pas présenter de renseignements supplémentaires, aucune réponse à la présente n'est requise.

Tout renseignement supplémentaire doit être présenté par écrit au plus tard le (date), le sceau de la poste faisant foi, à l'adresse suivante :

Comité d'examen des appels
À l'attention de (nom du secrétaire)
La Financière agricole du Québec
1400, boul. de la Rive-Sud, 4^e étage
Saint-Romuald (Québec) G6W 8K7
Téléphone : 418-838-5606, poste ____
Télécopieur : 418-834-2238

En outre, il vous est possible d'assister, en personne ou par téléphone, à la partie de la réunion du Comité d'examen des appels pendant laquelle votre dossier sera examiné. Vous devrez assumer les coûts de votre participation. Si vous désirez participer à la réunion, vous devez nous faire part de vos intentions au plus tard le (date), par écrit ou par téléphone en communiquant avec Mme X au numéro 418-838-5606, poste _____. Cependant, si vous ne souhaitez pas assister à la réunion, nous apprécierions que vous communiquiez également avec cette dernière par téléphone.

Une fois qu'elle aura établi la date de la réunion et l'endroit où elle aura lieu, La Financière agricole du Québec vous transmettra l'information pertinente.

Suite à l'examen de votre dossier, La Financière agricole du Québec vous fera parvenir sa décision par écrit. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec la soussignée à l'un des numéros indiqués à la page précédente.

Veuillez agréer, (Appel), nos salutations distinguées.

(Nom)
Secrétaire du Comité d'examen des appels

XX/xx

Code	1131-02
Page	39 de 50 – Annexe 18
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 18

LETTRE-RÉPONSE / DÉCISION FINALE

Ville, le (Date)

(Nom)
(Adresse)

Objet : (Désignation du programme concerné) – (production concernée)
Demande de révision (année concernée)

(Appel),

Le 2007, La Financière agricole du Québec a rendu sa décision à l'égard de votre demande de révision dans le dossier susmentionné.

Après avoir considéré attentivement, à la lumière des conditions du programme applicable, tous les arguments présentés au soutien de votre demande de révision, La Financière agricole a tenu compte de la recommandation du comité de révision et résolu de _____ la décision rendue par le Centre de services de _____ ou la Direction du traitement des données financières.

(Motifs en appui de la décision)

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à contacter M. _____, directeur _____.

Veuillez agréer, (Appel), l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Jean-Pierre Émond
Secrétaire adjoint de La Financière agricole du Québec

JPÉ/CM/sg

c. c. M. _____, directeur
Centre de services de _____ ou DTDF

	Code	1131-02
	Page	40 de 50 – Annexe 19
Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

ANNEXE 19
MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE
RÉVISION IRRECEVABLE

Paramètres des programmes, exclusion ou aux résultats des expertises collectives

Date

Name
Address

Subject: (Program) – (Production)
Application for a Review (year)

Dear Sir or Madam,

It was with interest that we read your application for a review, received at our Service Centre of _____ on _____, regarding the decision rendered on _____, in your Farm Income Stabilization Insurance file for the production of _____.

Upon reading your letter, I understand that the motive for your application refers to the annual insurable minimum.

First of all, I would like to inform you that all applications for a review are treated according to the *Policy on Applications for a Review* adopted by La Financière agricole. As to the admissibility of your request, the policy stipulates that the review process does not allow us to question program parameters since other bodies exist to assess and review the terms and conditions of the coverage we offer to farm producers. Since the insurable minimum is a parameter of the Farm Income Stabilization Insurance Program (ASRA), La Financière agricole will not proceed with an analysis of your application for a review.

Our decision is based on Division 6, of the ASRA program, involving the eligibility conditions stipulated in section 17 stating that the participant must, for every insurance year, comply with the insurable minimums for each of its products. Those insurable minimums must be complied with on an annual basis even if the producer enrolls in the program or ceases participation during the insurance year. As for the product _____, the annual insurable minimum is _____.

In light of the above, your application for a review will therefore not be submitted to the Review Committee since it is inadmissible.

I remain available if you would like more information.

Respectfully yours,

(Signature)
(Mandatory identification of the signatory)

Code	1131-02
Page	41 de 50 – Annexe 20
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 20
MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE
RÉVISION IRRECEVABLE

Fondement du Programme Agri-stabilité (Contribution)

Date

Name
Address

Subject: AgriStability Program
Request for a Review for the 20__ Participation Year

Dear Sir or Madam,

It was with interest that I read your request for a review, which was transmitted on (date) with regard to the decision rendered on (date) in your AgriStability file for the 20__ participation year.

Upon reading your letter, I saw that the motive for your request for the review involved the delay in payment of your 20__ contribution to the AgriStability program.

First of all, I want to inform you that all requests for a review are treated in conformity with the provisions of paragraph 5.3, "Producers' appeals", of the AgriStability program guidelines. With regards to the admissibility of a request for a review, the guidelines stipulate that a disagreement with the basis of the program is not a valid motive for an appeal. Program participants are required to know and meet the deadlines and policies of the program.

Please note that La Financière agricole notified you on __X__ occasions, i.e. on (dates)____ and _____ 20____, that you needed to pay your AgriStability contribution for the 20__ participation year by _____ 20__ at the latest.

In light of the above, La Financière agricole considers that your request for a review is not receivable and it will therefore not be submitted to the appeal committee.

I remain available should you need any further information.

Respectfully yours,

XX/xx

c. c.

	Code	1131-02
	Page	42 de 50 – Annexe 21
Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

ANNEXE 21
MODÈLE DE LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE
RÉVISION IRRECEVABLE

Fondement du Programme Agri-stabilité/ Agri-investissement (Données financières)

Date

Name
Address

Subject: AgriStability Program
AgrilInvest Program
Request for a Review for the 20____ Participation Year

Dear Sir or Madam,

It was with interest that I read your request for a review, which was transmitted on (date), with regard to the decision rendered on (date) in your AgriStability (and AgrilInvest) file(s) for the 20____ participation year.

Upon reading your letter, I saw that the motive for your request for the review involved the delay in submitting your financial information for your participation in the AgriStability (and AgrilInvest) program(s) for 20____.

First of all, I want to inform you that all requests for a review are treated in conformity with the provisions of paragraph 5.3, "Producers appeals", of the AgriStability program guidelines (and of paragraph 5.3, of the AgrilInvest program guidelines). With regards to the admissibility of a request for a review, the guidelines stipulate that a disagreement with the basis of the program is not a valid motive for an appeal. Program participants are required to know and meet the deadlines and policies of the program.

Please note that La Financière agricole notified you on X occasions, i.e. on (dates), that you needed to transmit and confirm your financial information for the 20____ participation year by _____ 20____ at the latest.

In light of the above, La Financière agricole considers that your request for a review is not receivable and it will therefore not be submitted to the appeal committee.

I remain available should you need any further information.

Respectfully yours,

XX/xx

c. c.

	Code	1131-02
	Page	43 de 50 – Annexe 22
Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

ANNEXE 22

MODEL LETTER - RESPONSE TO A REQUEST FOR A

REVIEW THAT IS INADMISSABLE

Agri-Québec Program

(Date)

(Name)
(Address)

Subject: Agri-Québec Program
Request for a Review for the 20____ Participation Year

Dear Sir or Madam,

It was with interest that I read your request for a review sent on (date) involving the decision rendered on (date) with regard to your Agri-Québec file for the 20____ participation year.

Upon reading your letter, I saw that the motive behind your request for a review involved your late deposit in the Agri-Québec program savings account.

I would first like to point out that your request for a review was handled in accordance with the Policy on Requests for a Review adopted by La Financière agricole. The policy stipulates that the review process does not allow us to question program parameters since other mechanisms are in place to assess and review the coverage conditions offered to farm producers. Since the deposit deadline is a parameter of the Agri-Québec program, your request for a review is inadmissible.

Note that Clause 22 of the program concerning participation conditions stipulates that eligible deposits must be made within 90 days of the date of the Deposit Notice. Any deposits received after that deadline are returned to the participant.

In light of the above, your request for a review will not be submitted to the Review Committee since it is inadmissible.

I remain available should there be any other information you would like to receive.

Sincerely,

(signature)

(Mandatory Identification of the signatory in block letters)

XX/xx

c.c.

	Code	1131-02
	Page	44 de 50 – Annexe 23
Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION	Émis le	2011-04-01
	Remplace l'émission du	2011-02-08

ANNEXE 23
LETTRE-RÉPONSE D'UNE DEMANDE DE RÉVISION

Hors délai

Date

Name
Address

Subject: (Program) – (Production)
Application for a Review (Year)

Dear Sir or Madam,

We acknowledge receipt of your application for a review of the decision of La Financière agricole du Québec regarding (motive of the decision in question) under the (designation of the program in question) – (production in question).

After analyzing your file, we regret to inform you that your application is not admissible (since it exceeds the deadline). The Policy on Applications for a Review stipulates that an application for a review must be sent within ninety (90) days following the date of the decision in question. The postal stamp on your letter was dated (date), so your application for a review should have reached us, in writing, by (date).

In light of the above, we cannot consider your application for a review.

Respectfully yours,

(Signature)

(Mandatory identification of signatory)

Code	1131-02
Page	45 de 50 – Annexe 24
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 24

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION

COMITÉ DE RÉEXAMEN – CENTRE DE SERVICES

(assurances/ Agri-stabilité/ Agri-investissement/Agri-Québec.)

COMITÉ DE RÉEXAMEN – DTFD

(Agri-stabilité/ Agri-investissement / Agri-Québec)

Date

Name
Address

Subject: (Program) – (Production)
Application for a Review (Year)

Dear Sir or Madam,

We acknowledge receipt of your application for a review of *(date received)* regarding *(subject: program and insurance year)*.

We confirm that your application has been registered and we assure you that it will be treated fairly.

If you wish, we offer you the possibility of discussing your point of view with a representative of La Financière agricole in order to clarify any relevant elements involving your application and to ensure that the motives behind your application for a review are well understood. To do that, please contact *(name of the person to contact)* by *(date - calculate 10 calendar days from the date of the acknowledgement letter)*. If you do not, the re-examination committee will study your application with the elements already brought to its attention and will notify you of its decision by *(date - calculate 45 calendar days from the date the application was received)*.

If you need any further information, please contact us. We will be pleased to answer any questions you may have.

Respectfully yours,

(Signature)

(Mandatory identification of signatory)

Code	1131-02
Page	46 de 50 – Annexe 25
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 25

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION

COMITÉ DE RÉVISION – ASSURANCES, AGRI-QUÉBEC ET FINANCEMENT

COMITÉ D'EXAMEN DES APPELS

Date

(Name)
(Address)

Subject: (Program – Production)
Application for a Review (Year)

(Dear Sir or Madam),

We acknowledge receipt of your application for a review received by the (Review Committee or the Appeals Committees) on (date) regarding the above-mentioned production.

This is to inform you that your application for a review will be treated according to the Policy on Applications for a Review.

La Financière agricole du Québec will then contact you, within 60 days, i.e. by (date : *calculate 60 calendar days from the date the application was received*), with the decision that will be rendered in your file once all the different steps provided for in the above-mentioned policy have been completed.

We also urge you to send any information in writing or new documents of proof that you think should be brought to our attention in this matter.

Respectfully yours,

(Signature)

(Mandatory identification of signatory)

Code	1131-02
Page	47 de 50 – Annexe 26
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 26
LETTRE-RÉPONSE DU COMITÉ DE RÉEXAMEN – CENTRE DE SERVICES

Programme d'assurance récolte (incluant la sauvagine) ⇒ comité de révision
Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles ⇒ comité de révision
Programme Agri-Québec ⇒ comité de révision
Programmes spéciaux ⇒ comité de révision

Programmes Agri-stabilité / Agri-investissement ⇒ comité d'examen des appels

Date

Name
Address

Subject: (Program - Production)
Application for a Review (Year)

Dear Sir or Madam,

On _____ 20__, the Re-examination Committee rendered its decision regarding your application for a review in the above-mentioned file.

(Decision made)

(Motives for the decision)

Following our telephone conversation of (date) relating to the decision and the motives behind it, we understand that you have agreed with the decision and, as a result, your request for a review has now come to a close.

OR

During our telephone conversation of (date) relating to the decision and the motives behind it, you asked that your application for a review be transferred to the Review Committee /Appeals Committee. However, in accordance with the *Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec (Regulation pertaining to fees required by La Financière agricole du Québec)*, fees of \$81 are required when an application for a review is filed. We ask that, within ten (10) working days after receiving this letter, you send us a cheque for \$81 made out to La Financière agricole to the address shown at the bottom of the page. Upon receipt of the cheque, we will forward your application to the Review Committee /Appeals Committee.

We would like to mention that if we do not receive payment of the fees required within ten (10) working days after sending you this letter, i.e. by (date), you will lose your right to a review.

Respectfully yours,

(Signature)
(Mandatory identification of signatory)

Code	1131-02
Page	48 de 50 – Annexe 27
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 27

LETTRE-RÉPONSE DU COMITÉ DE RÉEXAMEN - DTFD

Agri-stabilité Agri-investissement ⇒ comité d'examen des appels

Programme Agri-Québec ⇒ comité de révision

Date

Name
Address

Subject: (Program)
Application for a Review (Year)

Dear Sir or Madam,

On _____20__, the Re-examination Committee rendered its decision regarding your application for a review in the above-mentioned file.

(Decision rendered)

(Motives for the decision)

Following our telephone conversation of (date) relating to the decision and the motives behind it, we understand that you have agreed with the decision and, as a result, your request for a review has now come to a close.

OR

During our telephone conversation of (date) relating to the decision and the motives behind it, you asked that your application for a review be transferred to the Review Committee /Appeals Committee. However, in accordance with the *Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec (Regulation pertaining to fees required by La Financière agricole du Québec)*, fees of \$81 are required when an application for a review is filed. We ask that, within ten (10) working days after receiving this letter, you send us a cheque for \$81 made out to La Financière agricole to the address shown at the bottom of the page. Upon receipt of the cheque, we will forward your application to the Review Committee /Appeals Committee.

We would like to mention that if we do not receive payment of the fees required within ten (10) working days after sending you this letter, i.e. by (date), you will lose your right to a review.

Respectfully yours,

Code	1131-02
Page	49 de 50 – Annexe 28
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 28
LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT TRANSMISE
AVEC COPIE DU MÉMOIRE D'EXAMEN
Agri-stabilité / Agri-investissement

Saint-Romuald, _____

(Name)
(Address)

Subject: AgriStability or AgrilInvest Program Appeal

Dear Sir or Madam,

In response to your appeal application of (date), La Financière agricole du Québec has prepared the enclosed appeal document for the purpose of being submitted to the Appeals Committees. The appeal document, along with any documentation and correspondence you have already sent us, will be presented to the Appeals-Committees.

We suggest you read the enclosed documents and send us your comments and any other pertinent information within 30 days following the date of this letter. Any information you send will be added to the appeal document and forwarded to the Appeals Committees. If you do not wish to send any further information, there is no need to answer this letter.

Any additional information must be sent to us by mail postmarked before (date) at the following address :

Appeals Committees
Attention: Name
La Financière agricole du Québec
1400, boul. de la Rive-Sud, 4^e étage
Saint-Romuald (Québec) G6W 8K7
Phone : 418-838-5606, Ext. ____
Fax: 418-834-2238

You may attend, either in person or by phone, the part of the Appeals-Committees meeting during which your file is examined. You must assume any costs involved should you decide to participate. If you wish to attend the meeting, please notify us by (date) in writing or by phoning Ms. X at 418-838-5606, ext. _____. Should you not wish to attend the meeting, we would still appreciate your phoning Ms. X to let her know.

Once the date and place of the meeting have been set, La Financière agricole du Québec will send you that information.

After your file is examined, La Financière agricole du Québec will send you its decision in writing. If you have any questions, please do not hesitate to contact me at any of the numbers mentioned on the previous page.

Yours sincerely,

Name
Secretary of the Appeals Committees

XX/xx

Code	1131-02
Page	50 de 50 – Annexe 29
Émis le	2011-04-01
Remplace l'émission du	2011-02-08

Titre : PRODÉCURE DES DEMANDES DE RÉVISION

ANNEXE 29

LETTRE-RÉPONSE / DÉCISION FINALE

Date

Name
Address

Subject: (Program) – (Production)
Application for a Review (Year)

Dear Sir or Madam,

On 2007, La Financière agricole du Québec rendered its decision regarding your application for a review in the above-mentioned file.

After having carefully considered, in light of the terms of the program in effect, all the arguments put forth in support of your application for a review, La Financière agricole has drawn on the recommendation made to it by the Review Committee and has resolved (to uphold or not to uphold) the decision rendered by the Service Centre of _____ or the Direction du traitement des données financières.

(Motives for the decision)

For more information, please contact _____, the regional manager, at _____.

Respectfully yours,

Jean-Pierre Émond
Assistant Secretary of La Financière agricole du Québec

JPÉ/CM/sg

c. c. _____, Regional Manager
Service Centre of _____ or DTDF