

La présente section a pour but d'établir les types de dossiers de dérogation relevant de la responsabilité des centres de services. Elle présente également la façon de traiter les erreurs administratives.

1. DÉROGATION

1.1. Définition

Un dossier de dérogation est un dossier comportant une décision à prendre qui ne correspond pas **aux modalités prévues** à la législation, au programme ou aux procédures en vigueur, mais qui ne justifie pas de changement à ces normes puisqu'il repose sur des considérations exceptionnelles. À l'appui de sa demande, l'adhérent invoque des circonstances hors de sa volonté et qui ne devraient pas se reproduire **ou encore, le centre de services estime que la norme ne permet pas de gérer adéquatement le cas.**

1.2. Critères de base

Un dossier de dérogation répond aux critères suivants :

- Une décision ou apparence de décision n'a pas encore été signifiée à l'adhérent;
- L'action recommandée est encore réalisable;
- Tous les faits sont appuyés par les pièces justificatives, le cas échéant;
- Une recommandation claire est signée par la personne désignée par cette procédure et apparaît au formulaire « **Traitement de dossier hors norme** » (**annexe XI**).

Lorsqu'une décision a déjà été rendue et que l'adhérent réclame un traitement particulier, le cas devra être traité en révision.

1.3. Sujets concernés

Les sujets les plus courants pouvant être concernés par une dérogation à l'ASREC sont les suivants :

- Adhésion tardive

Demande d'adhésion reçue après la date limite prévue au programme. **L'adhérent invoque des circonstances hors de sa volonté et qui ne devraient pas se reproduire.**

- Déclaration tardive

Déclaration de volume reçue après la date fixée aux procédures. **L'adhérent invoque des circonstances hors de sa volonté et qui ne devraient pas se reproduire.**

- Indemnisation hors-procédures

Dossier en indemnisation traité différemment de ce qui est prévu **à la législation**, au programme ou aux procédures **afin d'obtenir le résultat adéquat pour la situation.**

- Autres sujets

Bien spécifier à l'annexe XI à quel sujet le dossier de dérogation se réfère.

1.4. Circonstances acceptées

Voici une liste des situations les plus courantes **reconnues** comme étant des circonstances acceptées dans un dossier de dérogation **à l'ASREC** :

- Décès du demandeur ou d'un membre de sa famille immédiate;
- Maladie du demandeur ou d'un membre de sa famille immédiate (**maladie physique ou mentale**).

Exemple : situation nécessitant une hospitalisation, des soins ou des traitements médicaux prolongés;

- **Accident ou incident provoquant des blessures graves au demandeur ou à un membre de sa famille immédiate;**

- Catastrophe **ou situation** qui empêche le demandeur d'exploiter, de toute autre façon, son entreprise agricole de façon normale.

Exemples : incendie, inondation, problème personnel (séparation, divorce, suicide, faillite);

- Retard causé par l'attente d'une décision de La Financière agricole;

- **Autres circonstances :**

Bien spécifier à l'annexe XI à quelle circonstance le dossier de dérogation se réfère.

N.B. : Un malentendu entre le demandeur et le personnel de La Financière agricole n'est plus une circonstance acceptée en dérogation. Il devra être traité comme une erreur administrative pour une mauvaise information transmise.

1.5. Responsabilité

Les dossiers sont sous la responsabilité des centres de services et ne nécessitent pas la recommandation de la Direction de l'intégration des programmes ni l'approbation du **comité de direction ou du conseil d'administration**. Cependant, une reddition de compte périodique **auprès de** la Vice-présidence à la clientèle est à **prévoir et l'annexe XI ainsi que toutes les pièces justificatives (certificat médical, note du médecin, certificat de décès, documents juridiques, etc.), le cas échéant, appuyant les décisions prises doivent être consignées au dossier de l'adhérent.**

1.6. Processus

- Le centre de services **analyse les demandes écrites reçues qui sont sous sa responsabilité** et complète le formulaire « Traitement de dossier hors norme » (annexe XI). Une recommandation claire et signée par la directrice régionale ou le directeur régional doit apparaître au formulaire;
- Ce formulaire ainsi que les pièces justificatives requises **pour appuyer les demandes**, le cas échéant, sont **déposés** au dossier de l'adhérent;
- **À partir du formulaire complété, le centre de services procède à l'inscription de la dérogation et à la saisie des informations relatives dans l'application WEB « Inscrire les dérogations et erreurs administratives » (IDEA). L'application WEB IDEA se retrouve dans la section « Dérogations et erreurs administratives » de l'onglet « Général » du menu général.**

2. ERREUR ADMINISTRATIVE

2.1. Définition

Un dossier présentant une erreur administrative répond à l'un ou l'autre des critères suivants :

- Une décision a déjà été rendue, mais le centre de services s'aperçoit qu'elle ne correspondait pas au programme ou aux procédures;
- Lors de l'étude d'une demande d'un adhérent, en révision ou autrement, le centre de services conclut que la cause de la demande est une erreur administrative antérieure à la demande.

2.2. Sujets concernés

Les sujets les plus courants pouvant être concernés par une erreur administrative à l'ASREC sont les suivants :

- **Respect du minimum assurable;**
- **Mauvaise culture assurée;**
- **Autres sujets**

Bien spécifier à l'annexe XI à quel sujet l'erreur administrative se réfère.

2.3. Circonstances acceptées

Voici une liste des situations les plus courantes reconnues comme étant des circonstances acceptées dans un dossier présenté pour erreur administrative à l'ASREC :

- Fermeture, vente ou transfert d'entreprise;
- Mauvaise information transmise au client;
- Saisie ou suivi dans les systèmes informatiques;
- Autres circonstances :

Bien spécifier à l'annexe XI à quelle circonstance l'erreur administrative se réfère.

2.4. Responsabilité

Tous les dossiers **présentés pour** erreur administrative sont sous la responsabilité des centres de services. Par conséquent, ils ne nécessitent pas la recommandation de la Direction de l'intégration des programmes ni l'approbation du comité de direction ou du conseil d'administration. Cependant, une reddition de compte périodique **auprès de** la Vice-présidence à la clientèle est **à prévoir** et toutes les pièces justificatives, le cas échéant, appuyant les décisions prises doivent être conservées au dossier de l'adhérent.

2.5. Processus

- Lorsque le centre de services constate de lui-même, ou à la suite d'une demande faite par un adhérent, qu'une erreur administrative a des conséquences sur le traitement d'un dossier d'assurance ou de la clientèle, il doit corriger la situation dans le respect des règles reconnues;
- Le centre de services complète le formulaire « Traitement **de dossier hors norme** » (Annexe XI). Une recommandation claire et signée par la directrice régionale ou le directeur régional doit apparaître au formulaire;
- Ce formulaire, ainsi que les pièces justificatives requises, le cas échéant, sont **déposés** au dossier de l'adhérent;
- **À partir du formulaire complété, le centre de services procède à l'inscription de l'erreur administrative et à la saisie des informations relatives dans l'application WEB « Inscrire les dérogations et erreurs administratives » (IDEA). L'application WEB IDEA se retrouve dans la section « Dérogations et erreurs administratives » de l'onglet « Général » du menu général.**