



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

Fournisseurs de services  
Déclaration de renseignement annuelle de 2014  
Sommaire des réponses

## Table des matières

Au sujet de la CSFO.....	2
Au sujet du secteur des fournisseurs de services titulaires d'un permis .....	2
Au sujet de la déclaration de renseignement annuelle .....	3
Déclaration de renseignement annuelle des fournisseurs de services de 2014.....	4
Profil du secteur des fournisseurs de services de 2014 .....	4
1. Structure organisationnelle des fournisseurs de services titulaires d'un permis.....	4
2. Région .....	5
3. Structure organisationnelle des fournisseurs de services par région.....	5
4. Examens des assureurs .....	6
5. Réseaux de fournisseurs préférés.....	6
6. Représentant principal.....	7
7. Auteurs d'une demande d'indemnités traités ou évalués par des fournisseurs de services titulaires d'un permis.....	8
L'avenir .....	9
Annexe 1 : Glossaire .....	10
Annexe 2 : Régions .....	11

## Au sujet de la CSFO

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation établi par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, qui relève du ministre des Finances. La CSFO réglemente les compagnies d'assurance, les régimes de retraite, les services de courtage d'hypothèques, les *credit unions* et caisses populaires, les coopératives et les sociétés de prêts et de fiducie en Ontario, ainsi que les fournisseurs de services qui facturent des assureurs-automobiles pour certaines indemnités d'accident légales.

En tant qu'organisme, la CSFO s'est engagée à servir d'organe de réglementation progressif et équitable, qui collabore avec les intervenants à la mise en place d'une solide industrie des services financiers et à la protection des intérêts des consommateurs de services financiers et des participants à des régimes de retraite.

La CSFO applique une approche de la réglementation fondée sur les risques, qui oriente les ressources vers des situations connues pour présenter des risques élevés. Les renseignements recueillis dans les Déclarations de renseignement annuelles (DRA) aident la CSFO à cerner, évaluer et surveiller les risques dans le secteur des fournisseurs de services. Le [Cadre réglementaire](#) de la CSFO décrit cette approche fondée sur les risques.

## Au sujet du secteur des fournisseurs de services titulaires d'un permis

Un fournisseur de services est une entreprise qui fournit des services et traitements médicaux et de réadaptation à des personnes qui réclament des indemnités à des compagnies d'assurance-automobile. Les biens et services admissibles sont précisés dans le règlement [Annexe sur les indemnités d'accident légales](#) (AIAL), pris en vertu de la *Loi sur les assurances*. Ces biens et services admissibles sont aussi appelés « [frais désignés](#) ».

Les fournisseurs de services sont généralement des cliniques de santé et de réadaptation ou des fournisseurs de services d'évaluation et d'examen pour des assureurs. Les entreprises fournisseurs de services sont diverses, allant du propriétaire unique à des grandes personnes morales. Elles peuvent se spécialiser dans un type de service ou fournir de multiples services. Les traitements et services fournis aux auteurs d'une demande d'indemnités d'assurance-automobile peuvent représenter tout ou partie des activités du fournisseur de services. Des fournisseurs de services peuvent traiter avec des clients privés ou avec des participants au Régime d'assurance-santé de l'Ontario.

Pour pouvoir recevoir des paiements directement des assureurs, un fournisseur de services doit posséder un permis valide de la CSFO et soumettre ses factures par le biais du [Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile](#) (Système DRSSAA). Les fournisseurs de services titulaires d'un permis peuvent facturer directement les assureurs pour des frais désignés, à savoir :

- Chiropratique, physiothérapie, massothérapie, acupuncture et autres services de traitement.
- Évaluations et examens effectués par les assureurs par le biais de médecins, de professionnels et d'autres spécialistes auprès des auteurs d'une demande d'indemnités d'assurance-automobile en vue d'établir leur admissibilité aux indemnités garanties.

- Matériel médical, comme des appareils orthétiques, des prothèses et d'autres fournitures.
- Autres services de santé fournis par des ergothérapeutes, des gestionnaires de cas pour des déficiences invalidantes et d'autres.

Lorsque des fournisseurs de services titulaires d'un permis sont autorisés à facturer directement les assureurs, on évite que les auteurs d'une demande d'indemnités aient à payer les services de leur propre poche. En revanche, les fournisseurs de services qui ne possèdent pas de permis délivré par la CSFO doivent obtenir le paiement des biens et services garantis directement auprès des auteurs d'une demande d'indemnités qui, à leur tour, devront obtenir le remboursement de ces frais auprès de leur assureur.

À la fin de 2015, les établissements de soins de santé de l'Ontario qui détenaient un permis délivré par la CSFO représentaient 99 pour cent du total des montants facturés par le biais du Système DRSSAA.

La CSFO surveille les pratiques de facturation et les activités des fournisseurs de services titulaires d'un permis.

### Au sujet de la déclaration de renseignement annuelle

La déclaration de renseignement annuelle du fournisseur de services est un questionnaire qui collecte des renseignements sur les pratiques et les contrôles internes d'un fournisseur de services titulaire d'un permis de la CSFO. Le représentant principal du fournisseur de services doit remplir la déclaration de renseignement annuelle.

Les déclarations de renseignement annuelles aident la CSFO à évaluer la conformité globale à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements. Les données des déclarations de renseignement annuelles aident aussi la CSFO à effectuer des analyses du marché et des évaluations des risques du secteur des fournisseurs de services.

Les données découlant de la déclaration de renseignement annuelle révèlent des renseignements importants au sujet du secteur et du marché. Par exemple :

- Les pratiques d'approbation des demandes d'indemnités pour frais médicaux et les pratiques de paiement des assureurs-automobile.
- L'exactitude des renseignements figurant sur les permis.
- Les pratiques de soumission de factures au Système DRSSAA.
- Les domaines des examens des fournisseurs de services qui mériteraient une étude plus approfondie.

Pour les fournisseurs de services, la déclaration de renseignement annuelle est l'occasion de se familiariser avec les nouvelles exigences légales et de conformité.

## Déclaration de renseignement annuelle des fournisseurs de services de 2014

La déclaration de renseignement annuelle de 2014 demandait des renseignements sur les pratiques des entreprises et les contrôles internes en place pendant l'année civile 2014 (de janvier à décembre). La date limite de soumission de la déclaration de renseignement annuelle avait été fixée au 31 mars 2015 et tous les fournisseurs de services détenant un permis au 31 décembre 2014 ont dû présenter une déclaration de renseignement annuelle.

La déclaration de renseignement annuelle de 2014 était la première pour le secteur et elle a dû être remplie peu de temps après l'entrée en vigueur des règles sur la délivrance des permis, le 1<sup>er</sup> décembre 2014. Malgré le manque d'expérience en la matière, et un bref délai pour le dépôt des déclarations (un mois), le taux de conformité parmi les fournisseurs de services a été très élevé, 99 pour cent, soit 3 341 fournisseurs de services qui ont déposé leur déclaration de renseignement annuelle.

Comme il s'agit du premier sommaire des réponses de la déclaration de renseignement annuelle, les données recueillies et combinées par la CSFO ont été utilisées pour établir un profil de base du secteur des fournisseurs de services.

## Profil du secteur des fournisseurs de services de 2014

### 1. Structure organisationnelle des fournisseurs de services titulaires d'un permis

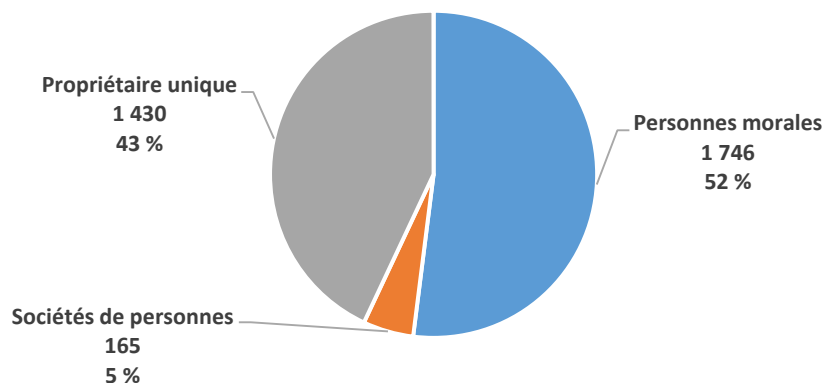
La CSFO délivre des permis de fournisseur de services aux types d'entité légale suivants :

- Personnes morales
- Sociétés de personnes (commandités ou commanditaires)
- Entreprises à propriétaire unique

Comme les permis sont délivrés à l'entité commerciale légale, un seul permis est nécessaire par entreprise de fournisseur de services qui exploite deux établissements, divisions ou sites ou plus.

Le tableau suivant illustre la ventilation par structure organisationnelle des fournisseurs de services en 2014.

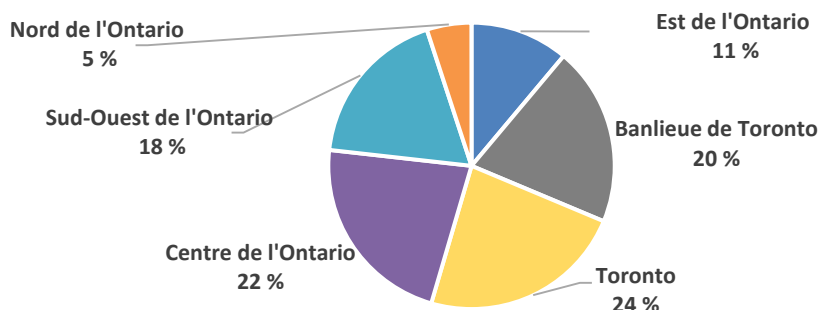
Tableau 1 - Fournisseurs de services titulaires d'un permis par structure organisationnelle - Nombre et pourcentage du total



## 2. Région

En 2014, plus de la moitié des fournisseurs de services titulaires d'un permis de la CSFO étaient situés à l'extérieur de Toronto et dans la banlieue de Toronto. La répartition géographique des fournisseurs de services est illustrée dans le tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2 - Pourcentage des fournisseurs de services titulaires d'un permis par région\*

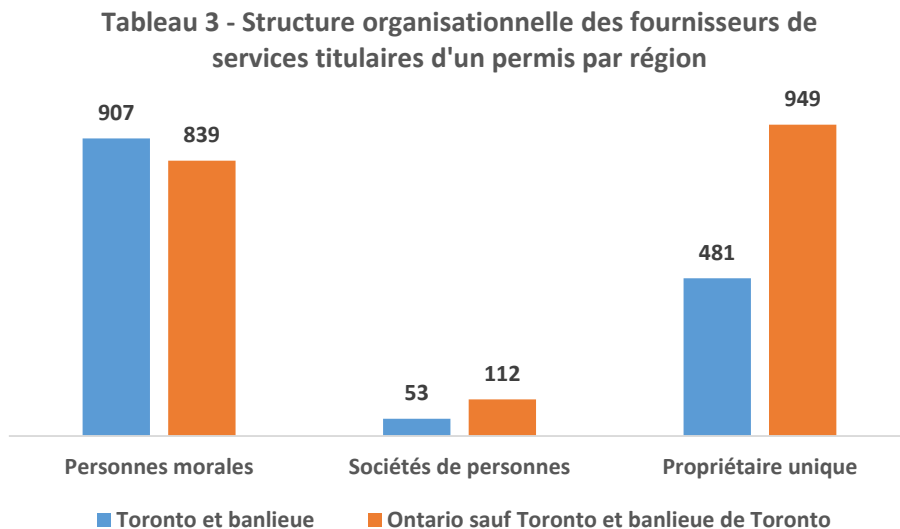


\*Voir l'annexe 2 pour des renseignements sur la région.

## 3. Structure organisationnelle des fournisseurs de services par région

En 2014, les fournisseurs de services exerçant des activités dans des régions hors de Toronto et de la banlieue de Toronto avaient les mêmes probabilités d'être des personnes morales ou des propriétaires uniques. À Toronto et dans la région de Toronto, les personnes morales étaient environ deux fois plus fréquentes que les propriétaires uniques.

La ventilation régionale des structures organisationnelles des fournisseurs de services est illustrée au tableau 3.



#### 4. Examens des assureurs

En vertu de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements, les assureurs peuvent exiger que les auteurs d'une demande d'indemnités d'assurance-automobile soient évalués par un spécialiste afin d'établir leur droit à des indemnités.

**Douze pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis ont affirmé avoir fourni ce genre d'évaluations, appelées examens des assureurs, pendant 2014.**

#### 5. Réseaux de fournisseurs préférés

Les réseaux de fournisseurs préférés (RFP) sont des groupes de fournisseurs de soins de santé, sélectionnés par des assureurs, qui offrent des programmes de soins à des auteurs d'une demande d'indemnités qui ont certains types de blessures à la suite d'un accident automobile. Les RFP présentent généralement une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Une relation contractuelle entre l'assureur et le praticien de la santé, prévoyant souvent des prix préétablis pour des services.
- La participation de l'auteur de la demande d'indemnités au RFP après la recommandation de l'assureur.
- Un traitement pré-approuvé par l'assureur ou un plafond imposé par l'assureur aux frais ou au nombre de semaines de traitement, sous réserve des exigences minimales prévues par l'AIAL.

Bien que *la Loi sur les assurances* ne contienne aucune disposition au sujet de la prestation d'indemnités pour soins médicaux et services de réadaptation par des RFP, le Bulletin de la CSFO A-08/06 contient des pratiques exemplaires relatives à l'utilisation de RFP, comme le consentement écrit à la divulgation de

renseignements à l’égard du droit de l’auteur d’une demande d’indemnités de choisir un fournisseur de services.

**En 2014, cinq pour cent des fournisseurs de services titulaires d’un permis ont indiqué avoir participé à un RFP.**

### 6. Représentant principal

Le représentant principal du fournisseur de services est la personne désignée comme la principale personne-ressource pour la CSFO. Le représentant principal est responsable du permis du fournisseur de services et de la conformité à la loi.

Comme le résume le tableau ci-dessous, la désignation d’un représentant principal est établie selon la structure organisationnelle du fournisseur de services.

Si le titulaire de permis est ...	Le représentant principal doit être ...
Une personne morale	Directeur ou dirigeant de la personne morale
Une société de personnes (commandités)	Associé
Une société de personnes (commanditaires)	Commandité ou administrateur ou dirigeant d’une personne morale qui est un commandité
Entreprise à propriétaire unique	Propriétaire unique

Pour la majorité des fournisseurs de services, le représentant principal était un [professionnel de la santé réglementé](#) (PSR), comme un chiropraticien ou un physiothérapeute.

**En 2014, 82 pour cent des représentants principaux étaient des professionnels de la santé réglementés.**

Le reste des fournisseurs de services (18 pour cent) avaient des représentants principaux qui n’étaient pas des professionnels de la santé réglementés. Ces entreprises entraient dans les catégories suivantes :

- Un administrateur, un dirigeant ou un associé de l’entreprise, autre que le représentant principal, était un PSR.
- L’entreprise a embauché des PSR pour administrer des traitements et effectuer des évaluations.
- L’entreprise a fourni des biens et services qui n’exigeaient pas qu’un PSR soit membre du personnel.



## **7. Auteurs d'une demande d'indemnités traités ou évalués par des fournisseurs de services titulaires d'un permis**

En tant que groupe, les fournisseurs de services titulaires d'un permis ont indiqué qu'ils avaient effectué des évaluations et administré des traitements à plus de 150 000 auteurs d'une demande d'indemnités en 2014<sup>1</sup>.

Les chiffres liés aux auteurs d'une demande d'indemnités signalés par le secteur ont établi l'échelle des dossiers relevant de l'AIAL pour chaque fournisseur de services en 2014. Les données ont également montré le volume relatif d'auteurs d'une demande traités ou évalués par type de fournisseur de services.

Comme l'illustre le tableau 4, bien que les personnes morales représentent 52 pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, leur volume d'auteurs d'une demande d'indemnités représentait 77 pour cent du total.

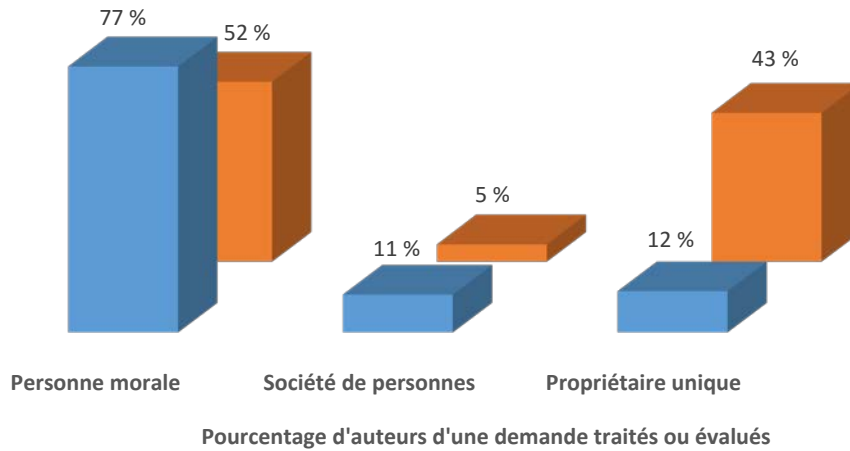
Les sociétés de personnes fournisseurs de services représentaient cinq pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, alors que les auteurs d'une demande traités ou évalués par une société de personnes représentaient 11 pour cent du total.

En revanche, les entreprises à propriétaire unique représentaient 43 pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, mais les auteurs d'une demande d'indemnités qu'ils ont traités ou évalués ne représentaient que 12 pour cent du total.

---

<sup>1</sup> Comme l'auteur d'une demande d'indemnités peut être évalué ou traité par de multiples fournisseurs de services pendant son rétablissement, il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre d'auteurs d'une demande signalé par tous les fournisseurs de services et le nombre global d'auteurs d'une demande qui reçoivent des services.

Tableau 4 - Part des auteurs d'une demande d'indemnités par structure organisationnelle des fournisseurs de services



### L'avenir

La déclaration de renseignement annuelle de 2014 a recueilli des renseignements de fournisseurs de services titulaires d'un permis au sujet de leurs pratiques commerciales et de leurs contrôles internes pendant 2014.

Les données combinées recueillies ont permis à la CSFO d'établir un profil de base du secteur. Cette base servira de point de repère par rapport auquel la CSFO mesurera les changements et les tendances au fur et à mesure que le secteur se conforme au règlement.

## Annexe 1 : Glossaire

### **Auteur d'une demande d'indemnités / Auteur d'une demande d'indemnités d'assurance-automobile**

Aux fins du présent rapport, l'auteur d'une demande d'indemnités ou l'auteur d'une demande d'indemnités d'assurance-automobile est la personne au nom de laquelle un fournisseur de services titulaire d'un permis reçoit un paiement d'un assureur-automobile pour des biens et services désignés en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales, ou AIAL, à l'égard d'un seul accident automobile.

### **Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile**

Le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA) automatise l'échange de renseignements standard sur des demandes de règlement pour soins de santé entre les fournisseurs de soins de santé et les compagnies d'assurance en Ontario.

### **Frais désignés**

Les frais désignés sont des évaluations, des examens, des rapports, des formulaires, des plans, des biens et des services qui doivent être facturés par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile en utilisant une facture standard de l'assurance-automobile.

### **Professionnel de la santé réglementé**

Le Règlement de l'Ontario 34/10 – Annexe sur les indemnités d'accident légales décrit le professionnel de la santé réglementé comme le membre d'une profession de la santé réglementée, si la profession est régie par, selon le cas :

- un ordre au sens de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*;
- l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario créé par la Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social.

Alors que la CSFO réglemente les pratiques de facturation et les activités des fournisseurs de services, les ordres continuent d'être responsables du maintien des normes de pratique clinique des professionnels de la santé réglementés qui fournissent des soins et des services au nom des fournisseurs de services titulaires d'un permis.

### **Annexe sur les indemnités d'accident légales**

La politique standard en matière d'assurance-automobile en Ontario prévoit certaines indemnités pour les personnes blessées dans un accident automobile sans égard à la faute. Ces indemnités sont définies dans un règlement pris en vertu de la *Loi sur les assurances*, qu'on appelle couramment Annexe sur les indemnités d'accident légales ou AIAL.

## Annexe 2 : Régions

Région	Préfixe du code postal
Est de l'Ontario	K
Toronto	M
Banlieue de Toronto	L1S, L1T, L1V, L1W, L1X, L1Y, L1Z, L3P, L3R, L3S, L3T, L4A, L4B, L4C, L4E, L4H, L4J, L4K, L4L, L4S, L4T, L4V, L4W, L4X, L4Y, L4Z, L5A, L5B, L5C, L5E, L5G, L5H, L5J, L5K, L5L, L5M, L5N, L5P, L5R, L5S, L5T, L5V, L5W, L6A, L6B, L6C, L6E, L6G, L6P, L6R, L6S, L6T, L6V, L6W, L6X, L6Y, L6Z, L7A, L7K, L9Z
Sud-Ouest de l'Ontario	N
Centre de l'Ontario	L0A, L0B, L0C, L0E, L0G, L0H, L0J, L0K, L0L, L0M, L0N, L0P, L0R, L0S, L0W, L1A, L1B, L1C, L1E, L1G, L1H, L1J, L1K, L1L, L1M, L1N, L1P, L1R, L2A, L2E, L2G, L2H, L2J, L2M, L2N, L2P, L2R, L2S, L2T, L2V, L2W, L3B, L3C, L3K, L3M, L3V, L3X, L3Y, L3Z, L4G, L4M, L4N, L4P, L4R, L6H, L6J, L6K, L6L, L6M, L7B, L7C, L7E, L7G, L7J, L7L, L7M, L7N, L7P, L7R, L7S, L7T, L8E, L8G, L8H, L8J, L8K, L8L, L8M, L8N, L8P, L8R, L8S, L8T, L8V, L8W, L9A, L9B, L9C, L9G, L9H, L9J, L9K, L9L, L9M, L9N, L9P, L9R, L9S, L9T, L9V, L9W, L9Y
Nord de l'Ontario	P