



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Fournisseurs de services
Rapport de conformité de 2014
Mars 2016

Table des matières

Au sujet de la CSFO.....	2
Introduction.....	2
Méthodologie d'examen	3
Statistiques sur les examens	3
Déclarations de renseignement annuelles de 2014.....	5
Conclusions.....	5
Conclusion et prochaines étapes	7

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.

Introduction

Le 1^{er} décembre 2014, un nouveau régime de réglementation a pris effet en Ontario. Ce régime confère à la CSFO le pouvoir de délivrer des permis à des cliniques de santé qui souhaitent facturer directement des assureurs-automobiles pour certaines dépenses (les « frais désignés ») en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL). Appelés fournisseurs de services, ces titulaires de permis devront se conformer aux normes de pratique énoncées dans des nouveaux règlements pris en vertu de la *Loi sur les assurances*.

Tous les fournisseurs de services, titulaires d'un permis ou non, doivent facturer les assureurs par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA). Les fournisseurs de services doivent demander une approbation, par le biais du Système DRSSAA, pour traiter des personnes qui réclament des indemnités légales d'accident en vertu de l'AIAL. Les fournisseurs de services doivent également facturer les assureurs pour un traitement approuvé par le biais du Système DRSSAA.

Le 1^{er} décembre 2014, la CSFO a délivré plus de 4 300 permis de fournisseur de services. Elle continue de recevoir des nouvelles demandes. Les fournisseurs de service titulaires d'un permis constituent maintenant jusqu'à 99 pour cent des demandes soumises au Système DRSSAA.

En décembre 2014, la CSFO a introduit un système d'examen des fournisseurs de service titulaires d'un permis. Les examens ont aidé la CSFO à comprendre les entreprises et à leur expliquer leurs obligations en vertu de la loi. Depuis la mise en œuvre du régime, la CSFO a mené plus de 500 visites dans les bureaux de fournisseurs de services.

Le présent rapport résume les conclusions et observations de la CSFO à la suite de ces examens des installations des fournisseurs. Il expose brièvement les niveaux de conformité observés au sein du secteur et signale les domaines où la conformité est faible et que la CSFO s'efforcera d'améliorer.

Méthodologie d'examen

La CSFO a adopté une approche éducative pour la première année de la réglementation des fournisseurs de services. Outre les examens, la CSFO a utilisé une batterie d'outils de communication, comme des bulletins électroniques, des communiqués électroniques, des conférences, des bulletins et des vidéos de sensibilisation aux nouvelles règles.

Les examens menés auprès des fournisseurs de services titulaires d'un permis avaient pour objectif d'évaluer les niveaux de conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements pertinents. Les examens ont également permis d'évaluer l'existence et la suffisance des systèmes mis en place par les fournisseurs de services pour gérer leurs activités et leurs pratiques de facturation pour des patients réclamant des indemnités d'accident légales.

L'approche suivie par la CSFO a été conçue pour aider les fournisseurs de services à établir ou améliorer des politiques et procédures applicables à leurs activités quotidiennes de façon à faciliter la conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements.



Sur place, les examinateurs de la CSFO ont vérifié si les renseignements indiqués dans la demande de permis étaient complets et exacts. À cette fin, ils ont notamment vérifié l'existence de l'entité et le caractère adéquat des locaux pour les activités annoncées de l'entreprise.

La CSFO a visité les installations des fournisseurs de services pour mieux comprendre comment ils exécutaient les évaluations et les traitements.

Pour terminer, la CSFO a évalué les politiques et procédures suivies par les fournisseurs de services en matière de facturation et inspecté les dossiers relevant de l'AIAL pour vérifier leur conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements.

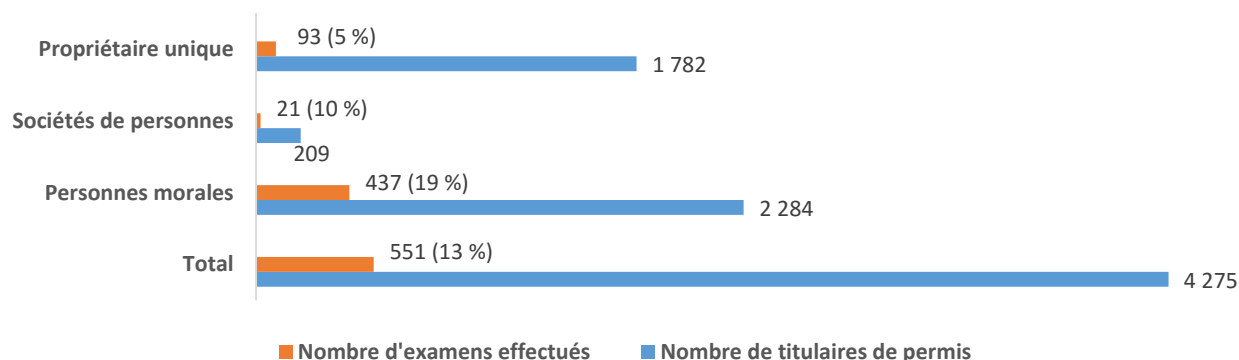
Cette approche a permis à la CSFO d'établir des attentes en matière de conformité pour le secteur.

Statistiques sur les examens

En une année (du 1^{er} décembre 2014 au 30 novembre 2015), la CSFO a effectué 551 examens dans les locaux des fournisseurs de services, ce qui représente environ 13 pour cent de couverture de la population totale.

Le tableau 1 ci-dessous illustre le nombre d'examens effectués, par type d'entité, comme proportion du nombre total de fournisseurs de services titulaires d'un permis en Ontario.

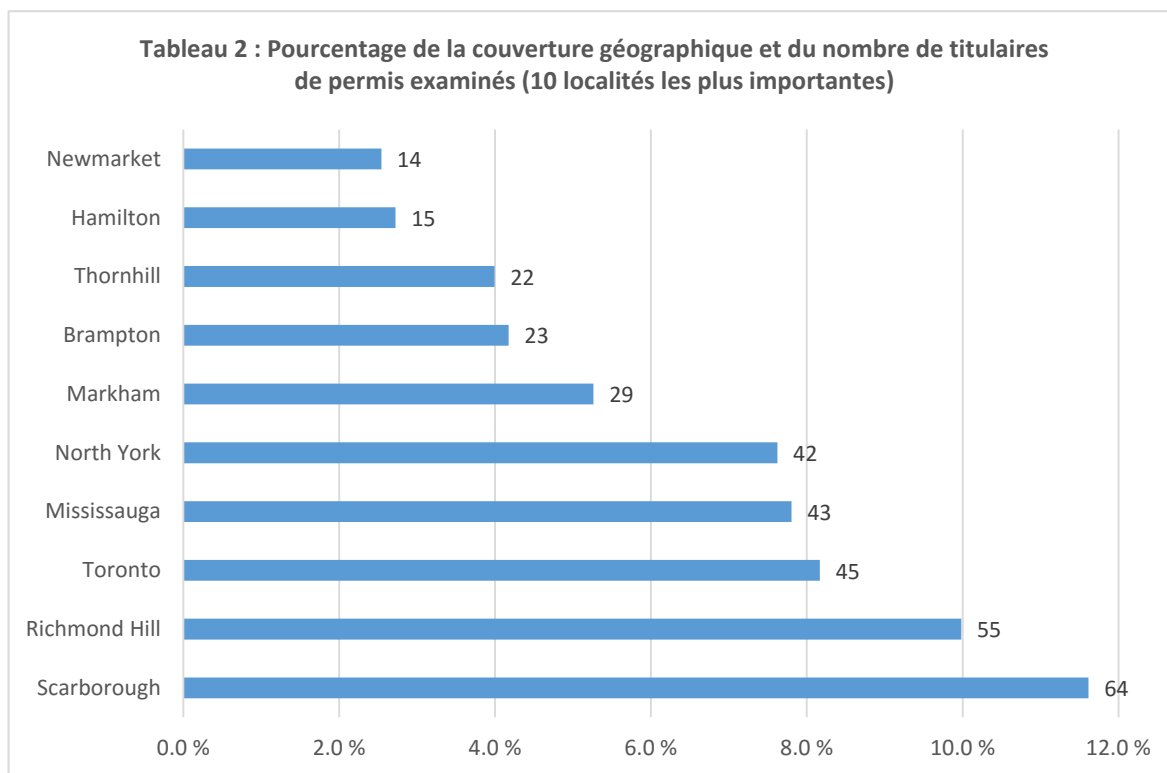
Tableau 1 - Examens sur place par type d'entité et proportionnellement au groupe des titulaires de permis



Ventilation géographique

Les données sur la délivrance des permis et les déclarations de renseignement annuelles révèlent qu'environ 78 pour cent des personnes ayant réclamé des indemnités d'accident légales en Ontario ont été traitées et/ou évaluées par des fournisseurs de services titulaires d'un permis dans la région du grand Toronto (RGT). Pour cette raison, la plus grande partie des examens initiaux de la CSFO ont ciblé des entités situées dans la RGT.

Le tableau 2 indique le nombre d'examens des installations de fournisseurs de services dans la RGT comme pourcentage du total des examens effectués.



Déclarations de renseignement annuelles de 2014

Les fournisseurs de services doivent déposer une déclaration de renseignement annuelle pour maintenir leur permis. La déclaration de renseignement annuelle contient des renseignements sur les activités du fournisseur de services que la CSFO accumule et utilise dans ses évaluations des risques et la surveillance du secteur.

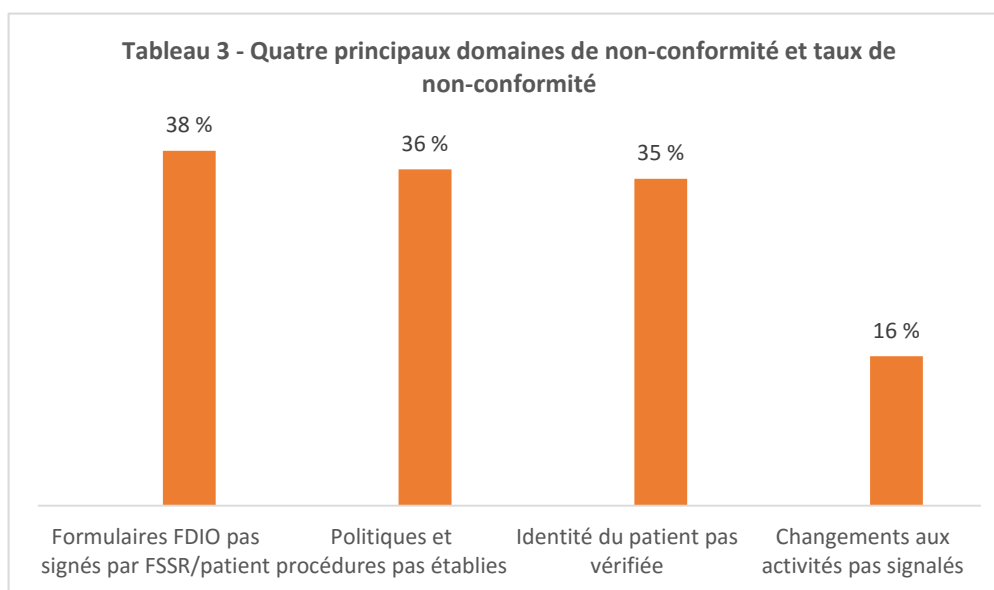
La CSFO a distribué la déclaration de renseignement annuelle de 2014, la première pour le secteur, au début de 2015, avec une date limite de soumission fixée au 31 mars 2015. La déclaration de renseignement annuelle de 2014 demandait des renseignements sur les pratiques des entreprises et les contrôles internes en place pendant l'année civile 2014 (de janvier à décembre). Le taux de conformité était très élevé (99,7 pour cent) parmi les fournisseurs de services titulaires d'un permis déposant la déclaration de renseignement annuelle.

La CSFO a conjugué les renseignements provenant des déclarations de renseignement annuelles de 2014 aux données contenues dans les demandes de permis afin de cerner les aspects présentant les risques les plus élevés. La CSFO a adapté ses efforts de réglementation en fonction de ces conclusions pour le reste de 2015. En outre, la CSFO étendra la portée de sa surveillance à d'autres régions de la province pour s'assurer de couvrir toutes les régions pertinentes en fonction de l'approche fondée sur les risques.

La CSFO a effectué un suivi auprès des fournisseurs de services qui n'avaient pas déposé leur déclaration de renseignement annuelle de 2014 et ont pris les mesures réglementaires qui s'imposaient, comme l'imposition de pénalités administratives ou la suspension ou la révocation du permis.

Conclusions

La CSFO a conclu que seulement 83 des 551 fournisseurs de services (soit 15 pour cent) examinés se trouvaient en complète conformité avec la *Loi sur les assurances* et ses règlements. Les quatre domaines où la non-conformité est la plus fréquente et les taux respectifs de non-conformité dans le secteur sont illustrés dans le tableau 3 ci-dessous.



Proportionnellement, les examens ont révélé des taux plus élevés de non-conformité parmi les propriétaires uniques et les sociétés de personnes. Le tableau ci-dessous indique la ventilation des trois principaux domaines de contravention par type d'entité.

Trois principaux domaines de non-conformité	Taux d'incidence par type d'entité		
	Personnes morales	Sociétés de personnes	Propriétaires uniques
Formulaires FDIO pas signés par FSSR/patient	25 %	16 %	32 %
Politiques et procédures pas établies	28 %	32 %	35 %
Identité du patient pas vérifiée	27 %	53 %	37 %

En moyenne, les fournisseurs de personnes constitués en personnes morales ne se conformaient pas à au moins un article de la *Loi sur les assurances*, alors que les sociétés de personnes et les propriétaires uniques ne se conformaient pas à deux articles des règlements ou plus.

Outre les quatre principaux domaines de non-conformité cernés, la CSFO a établi que huit pour cent des fournisseurs de services examinés avaient des listes trop anciennes de professionnels de la santé réglementés (PSR). Les cliniques et les praticiens doivent veiller à ce que leurs listes de fournisseurs ne contiennent que des professionnels de la santé réglementés actifs et à ce que les professionnels qui ne sont plus employés ne figurent plus dans le Système DRSSAA. Protéger les qualifications est la responsabilité du fournisseur de services et du PSR.

Assureurs

Les examens des installations ont aussi permis à la CSFO de se faire une idée plus précise des pratiques des assureurs-automobile et des risques de non-conformité de leur part. Pendant les examens, la CSFO a relevé attentivement les préoccupations exprimées par les fournisseurs de services et les a étudiées au cours des examens réguliers des dossiers.

Selon les données, il a été possible de conclure que les fournisseurs de services soulevaient plus fréquemment certains types de problèmes que d'autres, par exemple :

- Un paiement tardif de la part de l'assureur après le dépôt du formulaire FDIO 21 (dont le paiement des factures de traitement préapprouvé).
- Un manque de cohérence dans les demandes de déclarations réglementaires en vertu des paragraphes 46.2 (1) et 46.2 (2) du règlement. En outre, les demandes sont souvent formulées sans explication ou suivi. Il est difficile de comprendre l'objet des multiples demandes concernant le même praticien dans le cadre de la même réclamation.

La CSFO continuera de solliciter les commentaires des fournisseurs de services au sujet des assureurs et utilisera les renseignements obtenus pour planifier les examens futurs des assureurs.

Conclusion et prochaines étapes

À ce jour, la CSFO a effectué plus de 500 examens de fournisseurs de services titulaires d'un permis, ce qui représente plus de 13 pour cent de couverture de la population totale.

Dans l'ensemble, les conclusions révèlent un taux très élevé de non-conformité à au moins une des exigences prévues par la *Loi sur les assurances*. Les quatre principales contraventions étaient les suivantes :

- Formulaires FDIO pas signés par le fournisseur de soins de santé réglementé et/ou le patient.
- Aucune politique ou procédure établie par écrit en matière de facturation et de pratiques du fournisseur de services.
- L'identité du patient n'est pas vérifiée par le fournisseur de services.
- Des changements aux activités ne sont pas communiqués à la CSFO en temps opportun.

Il y a lieu de préciser que même si ces quatre domaines de contravention pourraient normalement chacun donner lieu à des mesures d'exécution, comme l'imposition de pénalités administratives contre un titulaire de permis, la CSFO a privilégié l'éducation au cours des premiers mois de l'entrée en vigueur de la réglementation.

Toutefois, pour l'avenir, l'objectif des examens de la CSFO va changer. La CSFO s'éloignera de l'objectif d'éducation et de sensibilisation pour cibler la conformité. Dans les cas où il existe des preuves de non-conformité et si les circonstances le justifient, elle prendra des mesures d'exécution, comme la suspension du permis, la révocation du permis ou l'imposition de pénalités administratives.

La CSFO s'attend à ce que les fournisseurs de services comprennent les normes de pratique prescrites par le Règlement 90/14 pris en vertu de la *Loi sur les assurances* et à ce qu'ils s'y conforment. La CSFO encourage les fournisseurs de permis titulaires d'un permis à visiter les pages du site Web de la CSFO consacrées aux fournisseurs de services, à www.fSCO.gov.on.ca, pour obtenir de plus amples renseignements sur les obligations légales en vertu de la loi.

Par ailleurs, la CSFO encourage les fournisseurs de services à utiliser les renseignements et les outils que leurs diverses associations mettent à leur disposition. L'Ontario Chiropractic Association et l'Ontario Rehabilitation Association proposent à leurs membres des outils qui les aident à se préparer aux examens de la CSFO.