



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

Fournisseurs de services de santé  
Déclaration annuelle de 2015  
Rapport sommaire sur les résultats

**Table des matières**

Résumé ..... 2

Mesures réglementaires ..... 3

Constatations détaillées ..... 3

1. Politiques et procédures ..... 3

2. Vérification de l'identité du demandeur ..... 4

3. Liste des fournisseurs de services du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA)..... 6

4. Formulaires FDIO-18 et FDIO-23 à remplir – Signature du demandeur ..... 7

5. Protection et intégrité des documents ..... 8

Prochaines étapes ..... 9

Annexe 1 : Renseignements sur le secteur des fournisseurs de services ..... 10

1. Structure organisationnelle des fournisseurs de services titulaires d'un permis..... 10

2. Région ..... 10

3. Demandeurs traités ou évalués par des fournisseurs de services titulaires d'un permis ..... 11

Annexe 2 : Glossaire ..... 12

Annexe 3 : Régions ..... 13

## Résumé

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 surveille le secteur des assurances, 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 de santé (les « fournisseurs de services ») qui facturent des assureurs-automobiles pour des indemnités d'accident légales.

Le rapport sur les résultats des déclarations annuelles de 2015 représente des données se rapportant à 4 046 fournisseurs de services titulaires d'un permis, soit une augmentation de 21 % par rapport au rapport sur les déclarations annuelles de 2014. Le questionnaire a recueilli des renseignements sur des pratiques commerciales et des contrôles internes en place au cours de l'année civile 2015. Tous les fournisseurs de services détenant un permis au 31 décembre 2015 devaient déposer leur Déclaration annuelle avant le 31 mars 2016.

La Déclaration annuelle permet à la CSFO d'identifier, d'évaluer et de surveiller plus facilement les risques dans le secteur du fournisseur de services. Cela est particulièrement important étant donné que les inspections des lieux de travail menées par la CSFO en 2015-2016 ont révélé un taux de conformité de 15 % seulement parmi les fournisseurs de services. La CSFO estime que ce taux est inacceptable; à titre de comparaison, les niveaux de conformité dans les autres secteurs réglementés par la CSFO dépassent la barre des 90 %.

En outre, la Déclaration annuelle permet d'établir les droits réglementaires annuels du secteur, ainsi que d'élaborer et d'exécuter un programme d'inspections sur place. Lorsqu'une inspection est effectuée, la CSFO espère que les résultats de l'inspection confirmeront les renseignements figurant dans la Déclaration annuelle et que le fournisseur de services sera en mesure de démontrer les renseignements qu'il a fournis.

Pour les fournisseurs de services, le fait de remplir une déclaration annuelle chaque année leur rappelle les exigences à remplir.

## Principales constatations

Les domaines où une non-conformité a été le plus souvent relevée dans les Déclarations annuelles étaient les suivants :

- Politiques et procédures pas établies;
- Identité du patient pas vérifiée pour chaque [demandeur](#);
- Liste des fournisseurs de services du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (DRSSAA) pas à jour;
- Formulaires de demande d'indemnités d'assurance-automobile (FDIO) signés par le demandeur avant d'être remplis ou soumis sans la signature du demandeur.

## Mesures réglementaires

Au 31 octobre 2016, plus de 30 fournisseurs de services n'avaient pas déposé la Déclaration annuelle, ce qui a abouti à des mesures de révocation de leur permis. Bien que 99 % des fournisseurs de services titulaires d'un permis aient déposé une Déclaration annuelle, plus de 300 ont été déposées tardivement. Les fournisseurs de services qui ont déposé leur Déclaration annuelle tardivement ont été avisés de la contravention; un dépôt tardif est inscrit dans leur dossier et la CSFO tient compte du nombre de dépôts tardifs lorsqu'elle évalue la conformité d'un fournisseur de services.

À l'avenir, la CSFO prendra des mesures réglementaires contre des fournisseurs de services qui déposent leur Déclaration annuelle tardivement. Le dépôt de la Déclaration annuelle et le paiement des droits réglementaires sont obligatoires en vertu de l'article 21 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#). Le dépôt tardif de la Déclaration annuelle est punissable d'une pénalité administrative et de la suspension ou de la révocation du permis.

À ce jour, la CSFO a suivi une approche éducative pour ce secteur nouvellement réglementé. La CSFO sera plus rigoureuse à l'égard des dépôts tardifs pour la Déclaration annuelle de 2016, qui doit être déposée avant le 31 mars 2017. **Les fournisseurs de services peuvent s'attendre à la suspension de leur permis ou à d'autres mesures de réglementation en cas de dépôt tardif de la Déclaration annuelle de 2016.**

**La non-conformité accroît les frais de réglementation de la CSFO et affecte directement les droits réglementaires versés par les fournisseurs de services.**

## Constatations détaillées

Le présent rapport examine en détail les conclusions des déclarations annuelles de 2015. Des renseignements supplémentaires pour le secteur figurent à l'Annexe 1.

**Dans quelques domaines, les résultats des déclarations annuelles de 2015 ont révélé des cas de non-conformité aux exigences réglementaires.** Les problèmes relevés dans les réponses du formulaire de Déclaration annuelle sont conformes aux résultats des inspections sur place.

### 1. Politiques et procédures

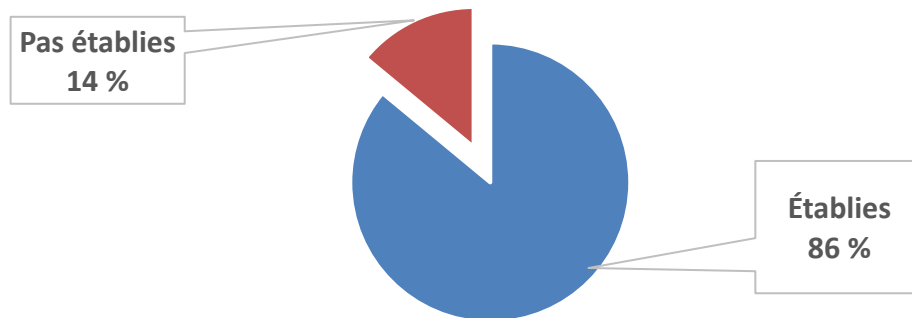
*« Le fournisseur de services titulaire d'un permis établit et met en application des politiques et des procédures qui conviennent à la nature et au volume de ses activités se rapportant aux indemnités d'accident légales. »*

L'article 17 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) exige la mise en place de politiques et procédures conçues pour éviter la présentation à un assureur de renseignements trompeurs et pour empêcher le fournisseur de services de faciliter ce genre d'activités.

Les politiques et procédures énoncent les normes de pratique du fournisseur de services, et favorisent l'uniformité et la conformité. L'élaboration de procédures et leur examen périodique permettent à l'entreprise de veiller à ce que toutes ses pratiques remplissent les exigences des lois, règlements et lignes directrices. La communication des politiques et procédures aux membres du personnel et aux

fournisseurs touchés par les facturations relevant de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) permet également à l'entreprise d'éviter des pratiques non conformes.

Tableau 1 - Politiques et procédures



Quatorze pour cent des fournisseurs de services ont avoué ne pas avoir mis en place de politiques et procédures. **L'incapacité d'un fournisseur de services de démontrer l'existence de politiques et procédures, au cours d'une inspection de la CSFO, conduit à une constatation de non-conformité.**

## 2. Vérification de l'identité du demandeur

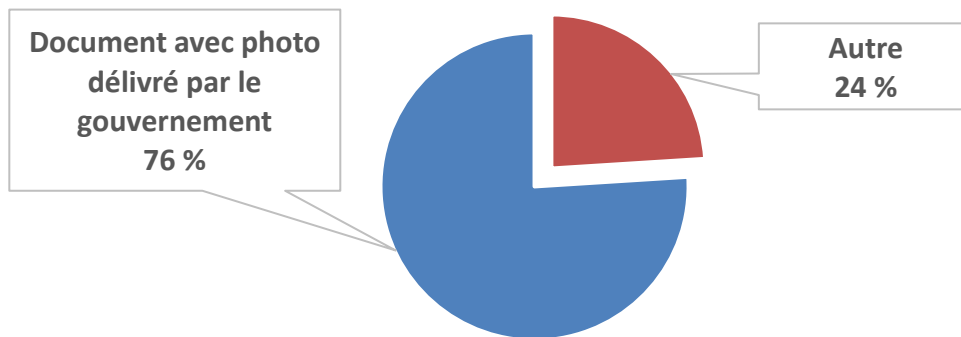
*« Le fournisseur de services titulaire d'un permis prend toutes les mesures raisonnables pour vérifier l'identité de chaque particulier ... »*

L'obligation de vérifier l'identité de chaque personne qui demande des indemnités d'accident légales est prévue à l'article 5 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#). Le fournisseur de services doivent vérifier si des biens et services sont fournis à la personne impliquée dans l'accident automobile.

**Bien que pratiquement tous les fournisseurs de services qui ont rempli le formulaire de Déclaration annuelle de 2015 aient affirmé avoir vérifié l'identité des demandeurs, dans de nombreux cas, les pratiques indiquées ont conduit à une constatation de non-conformité.**

Dans certains cas, les documents utilisés pour vérifier l'identité des demandeurs n'étaient pas adéquats. Le **Tableau 2** démontre que même si plus des trois-quarts des fournisseurs de services ont déclaré avoir examiné des documents d'identité avec photo, délivrés par le gouvernement, comme un permis de conduire ou une carte Santé, *plus de 900 fournisseurs de services ont décrit des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences*. Par exemple, bien que des documents, comme des rapports d'accident de la police, des documents d'assurance ou une carte de prestations de maladie complémentaires soient suffisants pour des demandes d'indemnités d'accident, ils ne le sont pas pour établir l'identité d'un demandeur.

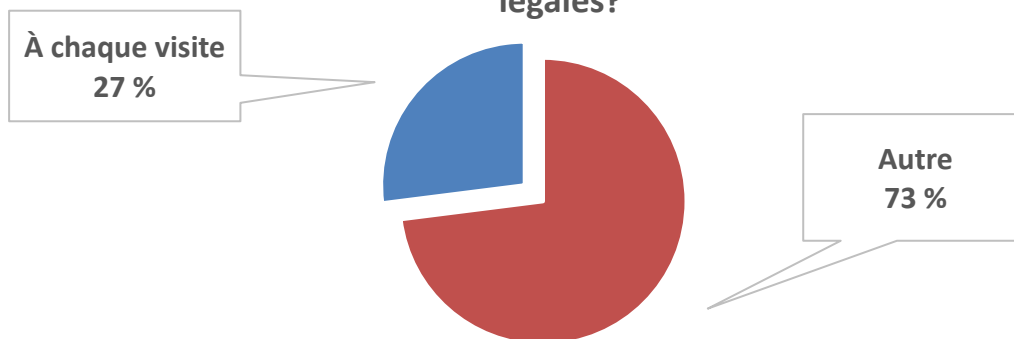
Tableau 2 - Type de document d'identité



Il y a lieu de souligner que même si un niveau de conformité élevé pour l'exigence de la vérification de l'identité a été indiqué dans la Déclaration annuelle, les fournisseurs de services doivent pouvoir le démontrer. Si la CSFO effectue une inspection, le fournisseur de services a la responsabilité de *démontrer* que le processus a été suivi (p. ex., par une case à cocher sur les formulaires d'accueil des demandes et de visite confirmant ainsi que l'identité a été vérifiée).

**La CSFO attend des fournisseurs de services qu'ils aient en place des procédures de vérification de l'identité des demandeurs et qu'ils soient capables de démontrer que ces procédures sont suivies, afin d'éviter une constatation de non-conformité.**

Tableau 3 - Avec quelle fréquence l'entreprise vérifie l'identité des personnes qui demandent des indemnités d'accident légales?



Parmi les fournisseurs de services qui ont fourni des biens ou services aux auteurs d'une demande d'indemnités d'accident légales en 2015, 27 % *seulement ont indiqué qu'ils avaient vérifié l'identité de ces personnes à chaque visite.*

Un nombre important de fournisseurs de services ont expliqué dans leurs commentaires sur la Déclaration annuelle de 2015 que depuis la mise en œuvre de l'exigence de délivrance d'un permis, ils avaient compris l'exigence de vérification de l'identité et avaient modifié leurs politiques et procédures en conséquence – par exemple, en vérifiant l'identité par la production d'un document d'identification avec photo délivré par le gouvernement.

Même si dans certains cas, comme des blessures catastrophiques, l'identité du demandeur est évidente, il est de la responsabilité du fournisseur de services de se conformer à la loi.

**Les fournisseurs de services devraient savoir que l'obligation de vérifier l'identité, prévue par l'article 5 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), crée une responsabilité pour l'entreprise.** Certaines pratiques, telles que la vérification de l'identité à la visite initiale seulement, l'omission d'exiger la production d'un document d'identité avec photo délivré par le gouvernement ou le report de cette responsabilité sur d'autres fournisseurs de services, peuvent exposer le fournisseur de services à des mesures d'application de la loi en cas de demande frauduleuse.

### **3. Liste des fournisseurs de services du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA)**

Le Système DRSSAA est un système électronique conçu par les compagnies d'assurance automobile de l'Ontario, en collaboration étroite avec la CSFO, le ministère des Finances de l'Ontario, diverses associations de fournisseurs de soins de santé et d'autres intervenants, pour transmettre des FDIO entre les assureurs et les établissements de soins de santé en Ontario.

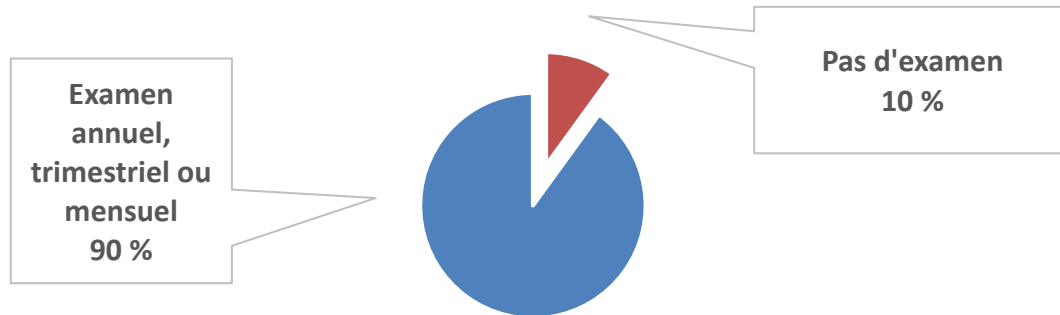
Les fournisseurs de services doivent tenir à jour une liste, dans le système, des professionnels de la santé qui fournissent des services pour l'établissement. C'est ce qu'on appelle la liste du Système DRSSAA. Lorsqu'un professionnel de la santé cesse de fournir des services à l'entreprise, cette dernière doit mettre à jour son compte dans le Système DRSSAA en indiquant une date de fin de service pour ce fournisseur. Ainsi, aucun autre formulaire de traitement FDIO et aucune facture ne seront présentés pour ce professionnel de la santé<sup>1</sup>.

Bien que la majorité des fournisseurs de services aient indiqué examiner régulièrement la liste du Système DRSSAA, comme le démontre le **Tableau 4**, *plus de 400 fournisseurs de services (10 %) ont mentionné n'avoir pas passé en revue la liste du Système DRSSAA.*

---

<sup>1</sup> Autres que ceux dont les dates de service sont antérieures à la date de fin de service.

Tableau 4 - Examen de la liste des professionnels de la santé dans le Système DRSSAA



Il est important de tenir à jour la liste afin de prévenir l'utilisation frauduleuse des titres des fournisseurs de soins de santé. **Il est de la responsabilité des fournisseurs de services de mettre en œuvre des politiques et procédures qui assurent que la liste des fournisseurs du Système DRSSAA est à jour, afin d'éviter la soumission de renseignements trompeurs.**

#### 4. Formulaires FDIO-18 et FDIO-23 à remplir – Signature du demandeur

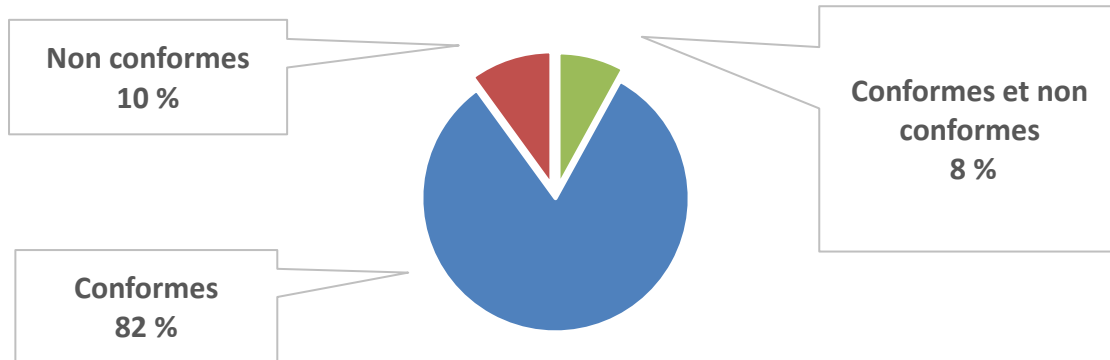
En vertu du paragraphe 17 (3) du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), les politiques et procédures des fournisseurs de services doivent être :

*« ... conçues pour éviter l'établissement ou la présentation à un assureur par le fournisseur de services ou toute autre personne de formulaires, de plans, de factures, de documents et d'autres renseignements faux, trompeurs ou mensongers... » et « conçues pour empêcher le fournisseur de services de faciliter, directement ou indirectement, les activités mentionnées ... »*

Pour se conformer à l'exigence de soumission des formulaires FDIO-18 et FDIO-23, le fournisseur doit *seulement* remplir les formulaires, obtenir la signature du client et soumettre les formulaires. Si le fournisseur de services demande davantage de temps pour remplir un formulaire, le formulaire peut être signé par le demandeur lors d'une visite subséquente et soumis une fois qu'il est rempli et signé.



Tableau 5 - Signature du demandeur sur les formulaires  
FDIO-18 et FDIO-23



Comme le démontre le **Tableau 5** ci-dessus, **82 pour cent des fournisseurs de services ont indiqué des pratiques standard conformes**. Les autres fournisseurs de services ont fait état de pratiques qui révélaient les manquements suivants :

- formulaire rempli et soumis, **mais sans la signature**.
- formulaire soumis **avec une signature obtenue à une date ultérieure**.
- **formulaire signé avant d'être rempli et soumis**.

Toutes ces pratiques ne sont pas conformes.

***Le fait d'autoriser une personne qui demande des indemnités d'accident légales à signer un formulaire vierge ou incomplet est considéré comme un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger à l'alinéa 3 (2) 7 du [Règlement de l'Ontario 7/00](#).***

*« Le fait d'enjoindre au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance de signer, avant qu'il soit rempli en entier, un document qui doit être rédigé selon une formule approuvée par le surintendant, notamment une formule de sinistre, ou tout formulaire ou document précisé dans des directives applicables à [l'Annexe sur les indemnités d'accident légales — en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2010](#), ou le fait de lui demander de le faire ou de lui permettre de le faire. »*

## 5. Protection et intégrité des documents

L'article 14 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) énonce la responsabilité de veiller à la protection des documents d'un fournisseur de services :

*« Le fournisseur de services titulaire d'un permis prend toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que ses documents sous forme papier ou électronique soient protégés et ne puissent pas être falsifiés. »*

Pour les fournisseurs de services, la protection des documents aide à prévenir la fraude et à protéger les renseignements personnels des consommateurs. **Dans la Déclaration annuelle de 2015, presque tous les fournisseurs de services ont affirmé que leurs documents étaient conservés dans un endroit sécuritaire.**

Il est rappelé aux fournisseurs de services qu'à **la lumière du risque croissant d'atteintes à la cybersécurité, la CSFO considère que la conformité à l'article 14 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) inclut la mise en œuvre de pratiques et procédures de cybersécurité** en conformité avec la législation applicable, selon la nature, la taille et la complexité de l'entreprise. Ces pratiques et procédures doivent être examinées régulièrement pour assurer leur pertinence et efficacité.

Pour des renseignements additionnels au sujet des attentes de la CSFO et des ressources en matière de pratiques exemplaires, veuillez consulter le [message de la CSFO](#) au sujet de l'importance de la cybersécurité.

### Prochaines étapes

Dans l'ensemble, dans la Déclaration annuelle de 2015, la majorité des fournisseurs de services ont indiqué qu'ils avaient des pratiques et procédures conformes à la plupart des exigences réglementaires. Il ressort des déclarations que les fournisseurs de services comprennent mieux l'objet de la réglementation, le besoin d'avoir des pratiques commerciales et de facturation conformes et l'importance de protéger la réputation du secteur des fournisseurs de services. **Toutefois, tel qu'indiqué dans le rapport, il reste quelques domaines où des changements doivent être apportés pour améliorer la conformité.**

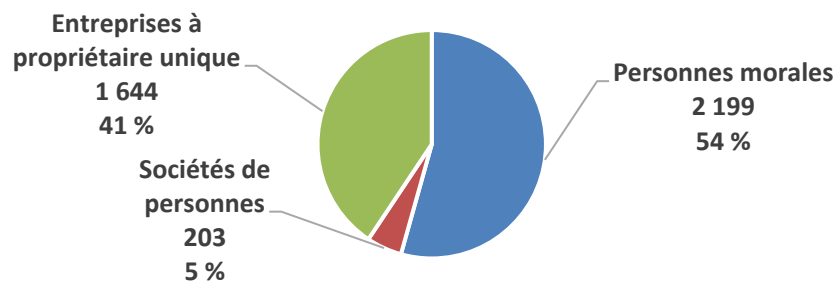
Bien que le niveau de conformité relevé dans les déclarations annuelles soit encourageant, il est important de ne pas oublier que dans ses inspections, la CSFO cherchera des preuves pour valider les pratiques indiquées dans la Déclaration annuelle. Les fournisseurs de services doivent être en mesure de *démontrer* leur conformité aux règles. À ce jour, les résultats ne permettent pas d'affirmer que ce soit le cas. Quinze pour cent seulement des fournisseurs de services semblent être entièrement en conformité avec les règles. Afin d'éviter une situation de non-conformité, les fournisseurs de services devraient consulter la *Loi sur les assurances* et les règlements, ainsi que les lignes directrices du surintendant en la matière et les bulletins de la CSFO.

## Annexe 1 : Renseignements sur le secteur des fournisseurs de services

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

La proportion de fournisseurs de services par structure organisationnelle est indiquée dans le Tableau 1 ci-dessous. Pour 2015, le nombre de personnes morales a augmenté de deux pour cent par rapport au total, le nombre d'entreprises à propriétaire unique a baissé de deux pour cent et le nombre de sociétés de personnes est demeuré inchangé.

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



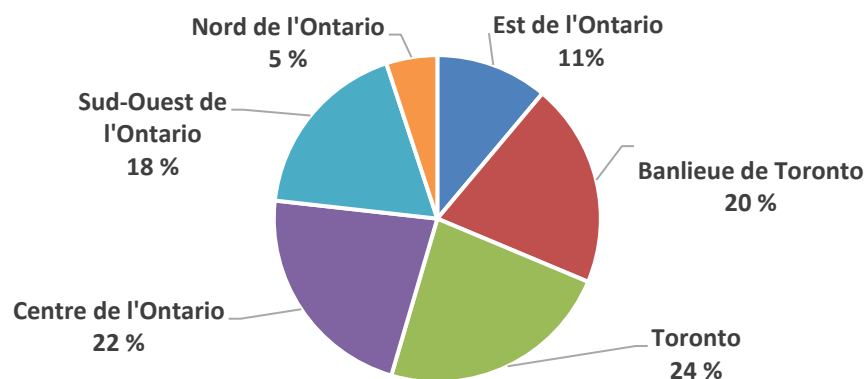
Remarque : Les sociétés de personnes comprennent les sociétés en nom collectif et les sociétés en commandite simple.

### 2. Région

Comme pour les données relatives à la Déclaration annuelle de 2014, plus de la moitié des fournisseurs de services titulaires d'un permis de la CSFO se trouvaient à l'extérieur de la région du Grand Toronto<sup>2</sup>. La répartition des fournisseurs de services titulaires d'un permis par région est stable, pratiquement inchangée depuis 2014. La répartition géographique des fournisseurs de services est illustrée dans le tableau 2 ci-dessous.

<sup>2</sup> Voir l'Annexe 3 pour des renseignements détaillés sur les régions.

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



### **3. Demandeurs 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 avoir effectué des évaluations ou administré un traitement à plus de 170 000 demandeurs en 2015<sup>3</sup>.

Le nombre d'auteurs d'une demande d'indemnités déclaré par le secteur est un indicateur de l'échelle des dossiers relevant de l'AIAL pour chaque fournisseur de services en 2015. Les données servent également à calculer les droits réglementaires annuels à payer.

---

<sup>3</sup> Comme un demandeur peut être évalué ou traité par de multiples fournisseurs de services au cours de son rétablissement, il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre de demandeurs indiqué par tous les fournisseurs de services et le nombre global de demandeurs qui reçoivent des services.

## Annexe 2 : 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 précisés en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales, ou AIAL, à l'égard d'un seul accident automobile.

### **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, comme le prévoit le Règlement de l'Ontario 89/14 – Frais désignés.

### **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 3 : 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