



Financial Services
Commission
of Ontario



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Ontario

Fournisseurs de services

Déclaration de renseignements annuelle 2016

Sommaire des réponses

Janvier 2018



Table des matières

Résumé	3
Introduction	3
À propos de la DRA	3
Principales constatations	4
Respect de la date limite de dépôt de la DRA	4
Constatations relatives à la DRA	5
Pertinence du permis	5
Politiques et procédures	6
Vérification de l'identité	6
Signature des formulaires FDIO-18 et FDIO-23 par les demandeurs	7
Sécurité et intégrité des documents	7
Contrôles relatifs au Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA)	8
Liste de professionnels dans le Système DRSSAA	8
Profil sectoriel des fournisseurs de services	9
Représentant principal	9
Structure de l'entreprise	9
Répartition des demandeurs visés par l'AIAL par type d'entreprise	10
Région	10
Examens exigés par les assureurs/évaluations de demandeurs	11
Réseaux de fournisseurs privilégiés (RFP)	11
Conclusion	12



Résumé

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation qui relève du ministre des Finances et qui a été créé par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*. Le mandat de la CSFO, défini par la loi, consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente. La CSFO supervise le secteur de l'assurance, les régimes de retraite, les courtiers en prêts hypothécaires, les credit unions et les caisses populaires, les coopératives, les corporations et les sociétés de prêt et de fiducie, ainsi que les fournisseurs de services qui facturent les assureurs automobiles relativement aux demandes d'indemnités d'accident légales.

Tous les fournisseurs de services qui détenaient un permis de la CSFO en date du 31 décembre 2016 étaient tenus de déposer la déclaration de renseignements annuelle (DRA) et de payer les droits annuels réglementaires au plus tard le 31 mars 2017.

Aux termes du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), le fournisseur de services titulaire d'un permis est tenu de fournir au surintendant des renseignements sur ses activités dans le cadre des indemnités d'accident légales, notamment des renseignements se rapportant à ses systèmes administratifs et pratiques commerciales et aux questions d'intégrité dans la gestion de ses activités.

Le présent document est un sommaire des réponses données par 4 247 fournisseurs de services titulaires d'un permis dans la DRA.¹ Le sommaire des réponses de la DRA 2016 présente en détail les principaux problèmes de conformité relevés et il fournit un profil du secteur des fournisseurs de services titulaires d'un permis, en fonction des réponses fournies.

À propos de la DRA

La DRA permet de recueillir des renseignements sur les pratiques commerciales et les contrôles internes des fournisseurs de services titulaires d'un permis. Les données de la DRA soutiennent les activités de conformité et de surveillance de la CSFO, et elles aident à cerner les changements relatifs au risque et à la pertinence du permis.

¹ DRA déposées au plus tard le 26 juin 2017.



Comme les examens sur place peuvent être effectués seulement pour une fraction des fournisseurs de services tous les ans, les données de la DRA aident la CSFO à cibler ses ressources afin d'en tirer le maximum.

Principales constatations

- En 2016, 90 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils disposaient de politiques et procédures, comparativement à 86 pour cent d'entre eux en 2015.
- En 2016, 85 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré que leurs pratiques étaient entièrement conformes pour ce qui est de la signature et de la présentation des formulaires de demandes d'indemnités de l'Ontario (FDIO), comparativement à 82 pour cent d'entre eux en 2015.

Respect de la date limite de dépôt de la DRA

Même si la majorité des fournisseurs de services avaient déposé leur déclaration le 31 mars ou avant, plus de 16 pour cent d'entre eux ont déposé leur DRA et payé les droits annuels réglementaires après la date limite. Les fournisseurs de services qui ne respectent pas cette échéance sont passibles de sanctions administratives pécuniaires et d'une suspension ou d'une révocation de permis.

Pour ce secteur nouvellement réglementé, la CSFO a adopté une approche progressive en matière d'application de la loi lorsque la DRA n'a pas été déposée et que les droits réglementaires n'ont pas été payés. Pour la première DRA, c'est-à-dire celle de 2014, la CSFO a opté pour une approche éducative, y compris des rappels téléphoniques et l'envoi de bulletins d'information. Pour la DRA 2015, la CSFO a envoyé des lettres aux fournisseurs qui ont déposé leur déclaration en retard afin de les aviser que cela constituait une contravention, que le dépôt en retard avait été noté au dossier et que la CSFO tenait compte des contraventions à répétition lorsqu'elle examinait le niveau de non-conformité.

En 2016, la CSFO s'est montrée plus sévère pour les cas de dépôts en retard.

Les fournisseurs de services ont reçu des courriels qui visaient à leur rappeler de présenter leur DRA et, s'ils n'avaient pas déposé la DRA, à les aviser qu'ils n'avaient pas respecté l'échéance. Ces messages indiquaient aux fournisseurs de services qu'ils sont passibles d'une suspension ou d'une révocation de permis ainsi que d'une sanction administrative pécuniaire de 2 000 \$ en cas de dépôt en retard. En date du 24 novembre 2017, 131 permis de fournisseur de services avaient été suspendus parce que la DRA 2016 n'avait pas été déposée et que les droits réglementaires annuels n'avaient pas été payés. On a aussi avisé les fournisseurs ayant déposé leur déclaration en retard qu'ils s'exposaient à d'autres mesures d'application de la loi, y compris des sanctions administratives pécuniaires.



Constatations relatives à la DRA

Les réponses données dans la DRA 2016 révèlent dans l'ensemble des améliorations pour ce qui est des préoccupations qui avaient été soulignées dans le sommaire des réponses de la DRA 2015.

Ces résultats indiquent que les exigences réglementaires sont de mieux en mieux comprises pour les factures et les pratiques commerciales des fournisseurs de services. La CSFO s'efforce continuellement de mieux faire connaître les exigences au moyen d'examens sur place et de communications, y compris des rapports et des bulletins d'information sectoriels, et en comptant sur le soutien des associations du secteur.

La DRA 2017 comporte des améliorations qui permettront d'obtenir des renseignements additionnels qui favoriseront une meilleure compréhension des exigences par les membres du secteur.

Constatations détaillées

Les constatations relatives à la DRA 2016 qui constituent des préoccupations sont présentées ci-après.

Pertinence du permis

Un pour cent des fournisseurs de services ont déclaré des problèmes relatifs à la pertinence du permis dans la DRA 2016.

Afin de protéger les consommateurs, la CSFO évalue continuellement la pertinence du maintien du permis d'un fournisseur de services en Ontario. Les exigences relatives à la pertinence du permis s'appliquent aux entreprises titulaires d'un permis et aux particuliers qui fournissent des produits et services en leur nom. Les données obtenues par l'entremise de la DRA servent à mettre à jour les renseignements recueillis lors de l'évaluation initiale des demandes de permis par la CSFO, et elles complètent les renseignements provenant d'autres sources (plaintes, etc.).

Lorsque des problèmes relatifs à la pertinence du permis (faillites, suspensions de membres d'ordres professionnels, etc.) sont déclarés dans la DRA, la CSFO examine la situation afin



de déterminer les mesures à prendre. Elle pourrait notamment procéder à des examens sur place ou faire le point sur la pertinence du permis.

Politiques et procédures

90 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils disposaient de politiques et procédures, **conformément à l'article 17 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#)**.

Tous les fournisseurs de services doivent établir et mettre en application des politiques et procédures qui conviennent à la nature et au volume de leurs activités se rapportant aux indemnités d'accident légales.

Ces politiques et procédures doivent décrire les normes de pratiques du fournisseur de services favorisant la constance et des pratiques conformes. L'élaboration et l'examen périodique des procédures donnent l'occasion à l'entreprise de s'assurer que toutes ses pratiques respectent les exigences réglementaires et les lignes directrices. La communication des politiques et procédures à tout le personnel ainsi qu'aux fournisseurs qui établissent des factures en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) aide aussi l'entreprise à éviter de faciliter les pratiques non conformes.

Les fournisseurs de services devraient élaborer des politiques et procédures qui traitent de chaque aspect du Règlement de l'Ontario 90/14, et qui sont conçues pour prévenir la présentation de renseignements trompeurs à un assureur et pour empêcher l'entreprise de faciliter ces activités par d'autres entités.

La CSFO encourage le recours à des solutions du secteur favorisant la conformité et les pratiques exemplaires. Un certain nombre d'associations sectorielles ont créé des outils et transmis de l'information à leurs membres pour les aider à se conformer à la loi.

Vérification de l'identité

97 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils suivaient des procédures pour vérifier l'identité des demandeurs visés par l'AIAL.

L'article 5 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) crée l'obligation de vérifier l'identité et prévoit la responsabilisation de l'entreprise. Le fournisseur de services doit vérifier que les produits et services sont bien fournis à la personne qui a subi l'accident de véhicule automobile.

Les titulaires de permis devraient se rappeler que durant un examen sur place, il incombe au fournisseur de services de démontrer qu'il a mis en œuvre le processus déclaré. Par



exemple, le fournisseur de services pourrait confirmer que l'identité a été vérifiée au moyen d'une case à cocher qui figurerait sur les formulaires d'admission et de visite.

Signature des formulaires FDIO-18 et FDIO-23 par les demandeurs

85 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils observaient des pratiques entièrement conformes en ce qui concerne la signature des formulaires FDIO-18 et FDIO-23.

Pour prévenir la fraude, il est important que ces formulaires soient signés correctement. Avant d'obtenir la signature, le formulaire doit être rempli au complet et examiné par le praticien de la santé, le professionnel de la santé réglementé (s'il y a lieu) et le demandeur. Si le fournisseur de services demande plus de temps pour remplir un formulaire, le demandeur pourra le signer au cours d'une visite subséquente.

15 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré des pratiques non conformes, y compris le fait de permettre à un demandeur de signer un formulaire vierge, ce qui constitue une violation du [Règlement de l'Ontario 7/00 \(Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers\)](#).

Il importe de s'assurer que les formulaires ont été signés correctement afin de prévenir la fraude. La **seule** pratique conforme pour la soumission des formulaires FDIO 18 et FDIO 23 consiste à remplir le formulaire et à demander au client de le signer avant de le soumettre. Si le fournisseur de services demande plus de temps pour remplir un formulaire, le demandeur pourra le signer au cours d'une visite subséquente. Le formulaire ne pourra être déposé qu'une fois qu'il aura été rempli et signé.

Sécurité et intégrité des documents

98 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils utilisaient des documents protégés ne pouvant être falsifiés.

Cette exigence, qui est prévue à l'article 14 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), est particulièrement importante, car elle permet d'éviter de faciliter la fraude et aussi de réduire le risque d'atteinte à la cybersécurité. Le fournisseur de services doit notamment s'assurer que



les personnes non autorisées ne pourront pas accéder aux documents physiques et électroniques.

Contrôles relatifs au Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (Système DRSSAA)

Les données de la DRA révèlent que le nombre de personnes ayant un accès qui leur permet de soumettre des factures et/ou des plans de traitement dans le Système DRSSAA varie selon le modèle d'entreprise et le volume d'activités. Peu importe ce nombre, il importe de contrôler l'accès au Système DRSSAA afin de prévenir la fraude.

Les politiques et procédures exigées en vertu du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) doivent être conçues pour prévenir la préparation ou la présentation de formulaires contenant des renseignements faux, trompeurs ou mensongers par le fournisseur de services ou toute autre personne. Pour le Système DRSSAA, il faut notamment :

- s'abstenir de partager les mots de passe
- utiliser les outils fournis par le Système DRSSAA pour attribuer les rôles et niveaux d'autorisation appropriés aux utilisateurs
- utiliser les outils fournis par le Système DRSSAA pour désactiver le profil de tout utilisateur qui quitte l'entreprise

Liste de professionnels dans le Système DRSSAA

97 pour cent des titulaires de permis ont déclaré que leur liste de fournisseurs était à jour dans le Système DRSSAA.

La CSFO s'attend à ce que les titulaires de permis protègent les titres de compétence des praticiens de santé en s'assurant que seuls les fournisseurs qui sont actuellement autorisés à pratiquer sont actifs sur la liste de fournisseurs figurant dans le Système DRSSAA. Les résultats ne corroborent pas les constatations découlant des examens sur place effectués par la CSFO en 2016-2017, qui avaient démontré que la liste était désuète et/ou inexacte dans plus de 15 pour cent des cas. Il s'agit des seuls résultats liés à la non-conformité découlant des examens sur place qui ont augmenté tous les ans.

Tant les cliniques que les praticiens doivent s'assurer qu'une date de fin de service a été indiquée dans le Système DRSSAA pour les fournisseurs qui ne travaillent plus pour la clinique. Les réfractaires s'exposent à une sanction administrative pécuniaire pouvant aller jusqu'à 25 000 \$. Ces sanctions peuvent s'élever à plus de 100 000 \$ si de fausses factures ont été établies. Les responsabilités des fournisseurs de services en ce qui concerne la liste



de professionnels du Système DRSSAA sont décrites dans la section intitulée « Inscription au Système DRSSAA » de la [Ligne directrice du surintendant \(de la CSFO\) n° 01/17](#).

Profil sectoriel des fournisseurs de services

Cette section fournit un aperçu des principales caractéristiques des titulaires de permis selon la DRA 2016. Les données déclarées dans la DRA orientent les activités de supervision et d'élaboration de programmes d'examen de la CSFO, en plus de lui permettre d'établir les priorités.

Représentant principal

Le représentant principal d'un fournisseur de services titulaire d'un permis est tenu de s'assurer que l'entreprise et les personnes autorisées à fournir des produits et services en son nom se conforment à la *Loi sur les assurances*, et que les activités commerciales sont menées de manière intègre et honnête. Ceci comprend les activités suivantes :

- faire des recommandations au titulaire du permis relativement à la modification de ses pratiques commerciales et à la gestion de son entreprise, au besoin;
- s'assurer qu'un système de supervision est utilisé pour satisfaire toutes les exigences légales;
- fournir des attestations (comme les réponses fournies dans la DRA) au nom du titulaire de permis en ce qui concerne l'entreprise et le respect de la *Loi sur les assurances*.

En 2016, 82 pour cent des représentants principaux étaient des professionnels de la santé réglementés, et plusieurs étaient inscrits à plus d'un titre. Les professions les plus courantes, dont l'une ou l'autre était pratiquée par 70 pour cent des représentants, étaient les suivantes :

- chiropraticiens (35 pour cent)
- physiothérapeutes (19 pour cent)
- massothérapeutes et professionnels de la psychologie (16 pour cent)

Un ou plusieurs professionnels de la santé réglementés faisaient partie du personnel de 86 pour cent des entreprises dont le représentant principal n'était pas lui-même un professionnel de la santé réglementé. D'autres offrent des produits et services fournis par des fournisseurs non réglementés (gestion de cas, consultation en réadaptation professionnelle, etc.).

Structure de l'entreprise

Les fournisseurs de services titulaires d'un permis étaient répartis comme suit en 2016 selon leur structure d'entreprise :

- entreprises constituées en personne morale (56 pour cent)



- entreprises individuelles (39 pour cent)
- sociétés en nom collectif ou sociétés en commandite (5 pour cent)

La proportion de sociétés en nom collectif ou en commandite n'a pas changé, mais la proportion d'entreprises individuelles a diminué de deux pour cent au profit des entreprises constituées en personne morale.

Répartition des demandeurs visés par l'AIAL par type d'entreprise

Le nombre de demandeurs d'indemnités d'accident légales (ainsi que le nombre de lieux) est pris en considération aux fins du calcul des droits réglementaires annuels.² Le nombre de demandeurs déclaré par le secteur donne à la CSFO des renseignements sur le volume de dossiers relevant de l'AIAL pour chaque fournisseur de services, le volume de demandeurs étant indiqué par chaque fournisseur. Étant donné qu'un demandeur peut être évalué ou traité par plusieurs fournisseurs de services, il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre de demandeurs déclarés par tous les fournisseurs de services et le nombre total de demandeurs qui reçoivent des services.

- Les personnes morales représentaient 56 pour cent de tous les fournisseurs de services titulaires d'un permis, mais leur volume de demandeurs équivalait à 82 pour cent du volume total.
- Les sociétés en commandite comptaient pour cinq pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, alors que les demandeurs traités ou évalués par de telles sociétés représentaient neuf pour cent du volume total.
- À l'inverse, les entreprises individuelles correspondent à 39 pour cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, mais les demandeurs qu'ils ont traités ou évalués représentent seulement neuf pour cent du total.

Région

Un peu comme en 2015, plus de la moitié des fournisseurs de services ayant obtenu un permis de la CSFO étaient établis à l'extérieur de la ville de Toronto et de sa banlieue. La proportion de fournisseurs de services titulaires d'un permis par région est stable, n'ayant varié que légèrement par rapport à 2015. En 2016, comme l'illustre le tableau ci-dessous, le nombre de fournisseurs établis dans la banlieue de Toronto a augmenté de moins de 2 pour cent, et des diminutions correspondantes ont été observées pour la ville de Toronto et le Sud-Ouest de l'Ontario.

² Un demandeur est inclus dans le calcul de la DRA pour chaque année au cours de laquelle un paiement a été reçu.



Répartition des fournisseurs de services titulaires d'un permis par région

	Centre de l'Ontario	Est de l'Ontario	Nord de l'Ontario	Ville de Toronto	Banlieue de Toronto	Sud-Ouest de l'Ontario
2016	22 %	11 %	5 %	23 %	22 %	17 %
2015	22 %	11 %	5 %	24 %	20 %	18 %

Examens exigés par les assureurs/évaluations de demandeurs

La DRA fournit des renseignements sur les types de services fournis par les titulaires de permis, ce qui permet à la CSFO d'adapter ses activités de réglementation. Même si l'activité première de la majorité des fournisseurs de services consiste à fournir des traitements aux demandeurs, un nombre élevé d'entre eux effectue des évaluations cliniques de l'état de santé des demandeurs au nom d'assureurs (examens exigés par les assureurs) ou au nom de demandeurs ou de leur fournisseur de soins de santé (évaluations). Les coûts liés aux évaluations et aux examens exigés par les assureurs au titre des indemnités d'accident légales atteignent les centaines de millions de dollars tous les ans, et représentent un coût important au sein du système d'indemnités d'accident.

- En 2016, 13 pour cent des fournisseurs de services ont déclaré des activités qui comprenaient des examens exigés par les assureurs et/ou des évaluations de demandeurs.
- Soixante-dix-neuf pour cent des fournisseurs de services qui ont effectué des examens et/ou évaluations ont déclaré qu'ils avaient aussi fourni des traitements à des demandeurs.

Réseaux de fournisseurs privilégiés (RFP)

En 2016, **cinq pour cent des fournisseurs de services (211 titulaires de permis) ont déclaré qu'ils avaient adhéré à un RFP.**

La proportion de fournisseurs de services ayant déclaré qu'ils avaient adhéré à un RFP se maintient à cinq pour cent depuis le début de la délivrance des permis dans ce secteur, en 2014.

Les fournisseurs privilégiés sont des fournisseurs de soins de santé sélectionnés par les assureurs pour dispenser des programmes de soins aux demandeurs ayant subi des



blesures dans un accident d'automobile. En général, les RFP ont une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Ils sont liés par contrat avec l'assureur et le praticien de la santé, et ont souvent des tarifs préétablis pour leurs services.
- Les demandeurs sont aiguillés vers le RFP par leur assureur.
- Le traitement dispensé par un RFP est préautorisé par l'assureur, ou l'assureur fixe le tarif maximal du traitement ou le nombre maximal de semaines de traitement, sous réserve des exigences minimales énoncées dans l'AIAL.

Même si la *Loi sur les assurances* n'interdit pas le recours à un RFP pour dispenser des services médicaux ou de réadaptation, le [Bulletin A-08/06](#) de la CSFO prévoit des pratiques exemplaires pour les fournisseurs de services ayant recours à un RFP, notamment en ce qui a trait à la divulgation et au consentement écrit au titre duquel le demandeur est informé de son droit de choisir un fournisseur de services. Dans ce bulletin, on rappelle aux professionnels de la santé qu'ils ont une obligation continue de fiduciaire envers leurs patients et qu'ils doivent les informer de tout conflit d'intérêts, en plus de leur faire savoir que leur participation à un RFP est volontaire.

Conclusion

La CSFO se réjouit des résultats globaux de la DRA 2016, car on dénote des améliorations à l'égard des préoccupations soulevées par la DRA 2015. Les exigences réglementaires sont de mieux en mieux comprises dans le secteur. Mais il y a encore place à l'amélioration. La CSFO continuera donc de faire connaître les exigences applicables au secteur.

À cette fin, elle mettra en œuvre, entre autres, un nouveau programme d'examen des dossiers. À compter de l'hiver 2017-2018, ce programme servira à gérer les problèmes de non-conformité et, en particulier, à examiner les listes de fournisseurs désuètes et inexactes figurant dans le Système DRSSAA. La CSFO continuera aussi de gérer les incohérences entre les niveaux de conformité déclarés et démontrés.

Elle maintiendra également son approche progressive pour ce qui est des dépôts, en plus de prendre des mesures d'application de la loi envers les fournisseurs qui ont déposé leur déclaration en retard. Enfin, elle prendra aussi des mesures pour veiller au respect des échéances en envoyant plus de communications aux titulaires de permis.



Merci au secteur des fournisseurs de services pour la diligence dont il a fait preuve en déposant la DRA.