



Foire aux questions pour les fournisseurs de services



[FAQ](#)

[Guide sur la délivrance de permis](#)


[Faites une demande maintenant](#)

[Accueil](#) » [Fournisseurs de services](#) » [FAQ](#) » Normes opérationnelles


Normes opérationnelles

1. Quels seront les éléments réglementés par la CSFO?
2. Quelles sont les pratiques opérationnelles auxquelles un fournisseur de services devrait se conformer?
3. Quel type de politique et de procédures l'entreprise devrait-elle mettre en œuvre?
4. Quels renseignements un assureur automobile peut-il demander à un fournisseur de services?
5. Quels changements concernant l'information relative au permis est-on tenu de communiquer à la CSFO?
6. À quelle fréquence dois-je examiner les documents opérationnels requis?
7. Combien de temps dois-je conserver les documents opérationnels requis?
8. Qu'est-ce qu'une Déclaration de renseignements annuelle (DRA)?
9. Mon adresse dans le système DRSSAA doit-elle correspondre à celle que j'ai enregistrée auprès de la CSFO et qui apparaît dans le registre public?
10. Je ne fournis plus de services de soins de santé dans le secteur de l'assurance-automobile. Dois-je maintenir mon permis de fournisseur de services?
11. Comment puis-je remettre mon permis de fournisseur de services?
12. Je vends mon entreprise. Qu'arrivera-t-il avec mon permis de fournisseur de services?
13. J'ai un permis de fournisseur de services en vigueur et j'achète les actifs commerciaux d'un établissement ou d'un autre fournisseur de services titulaire d'un permis, et je souhaite ajouter cet établissement à mon permis. Quelle est la marche à suivre?
14. Je n'ai pas de permis de fournisseur de services en vigueur et j'achète les actifs commerciaux d'un établissement qui en détient un actuellement. Quelle est la marche à suivre?

Quels seront les éléments réglementés par la CSFO?

La CSFO réglementera les systèmes opérationnels et les méthodes de facturation des fournisseurs de services, conformément aux [Normes applicables aux systèmes administratifs et pratiques commerciales](#) .

Quelles sont les pratiques opérationnelles auxquelles un fournisseur de services devrait se conformer?

Un élément important du maintien d'un permis de fournisseur de services est le respect des normes s'appliquant aux systèmes administratifs et aux pratiques commerciales que décrit le [Règlement de l'Ontario 90/14](#) . Conformément à ces exigences, tous les titulaires de permis doivent, entre autres :

- répondre aux demandes des assureurs dans un délai de dix (10) jours ouvrables pour certains types de renseignements, comme le numéro de permis délivré au fournisseur de services par la CSFO et certains détails concernant les personnes qui ont été autorisées à fournir des biens ou des services en son nom;
- veiller à ce que chacun des emplacements, installations et succursales soit inscrit dans le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (DRSSAA) et soit en règle;
- se conformer aux exigences de la Ligne directrice concernant le Système DRSSAA;
- utiliser uniquement les formulaires approuvés, lorsque le surintendant a approuvé un formulaire aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales;
- s'assurer qu'aucune facture ni aucun autre document ne sont soumis au Système DRSSAA lorsque le fournisseur de services a des raisons de croire que ceux-ci contiennent des renseignements inexacts, faux ou trompeurs - en cas de doute une fois que les documents ont été soumis, le fournisseur doit informer l'assureur de la situation le plus tôt possible et lui transmettre les bons renseignements;
- procéder à des examens périodiques des documents soumis aux assureurs (conformément à ce qui est stipulé dans le règlement) pour s'assurer du respect des mesures législatives et des lignes directrices applicables, ainsi que pour faire le rapprochement des factures;
- conserver tous les documents liés aux biens et aux services fournis par le fournisseur de services ou fournis en son nom relativement aux frais désignés durant au moins six (6) ans à compter de la date de création du document - les documents peuvent être conservés sous forme électronique ou sur papier, mais il faut qu'on puisse les récupérer en format électronique ou papier et les utiliser dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une demande;
- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures qui conviennent à la nature et au volume des activités du fournisseur de services aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales;
- communiquer à la CSFO certains changements importants concernant l'entreprise du fournisseur de services (comme les changements touchant les coordonnées de la personne-ressource, le représentant principal, les directeurs, les agents ou les associés) dans un délai de cinq (5) jours ouvrables;
- Soumettre une Déclaration de renseignements annuelle (DRA) à la CSFO chaque année.

Quel type de politique et de procédures écrites l'entreprise devrait-elle mettre en œuvre?

Les politiques et procédures d'un fournisseur de services doivent englober :

1. des politiques et des procédures visant à prévenir la soumission de documents faux, trompeurs ou mensongers (formulaires, régimes, factures, etc.) ou d'une information fausse, trompeuse ou mensongère concernant une

- demande relative aux indemnités d'accident légales (« frais désignés ») à un assureur;
2. des politiques et des procédures visant à empêcher le fournisseur de services de faciliter, directement ou indirectement, les activités mentionnées au paragraphe (1);
 3. des processus et des procédures concernant l'examen périodique des documents pour s'assurer de l'observation des mesures législatives et des exigences relatives à l'examen périodique des factures;
 4. des processus visant à traiter et à régler les plaintes des assureurs concernant les systèmes et pratiques opérationnels du fournisseur de services relativement aux frais désignés.

Quels renseignements un assureur automobile peut-il demander à un fournisseur de services?

Le fournisseur de services doit soumettre à l'assureur les renseignements suivants dans un délai de dix (10) jours ouvrables après la date de la demande :

1. le numéro de permis du fournisseur de service;
2. le nom de toute personne actuellement autorisée par le fournisseur de services à fournir en son nom des biens ou des services en lien avec des frais désignés;
3. le numéro figurant sur le certificat d'inscription délivré à un professionnel de la santé réglementé par l'ordre professionnel compétent;
4. le nom de toute personne qui a été autorisée dans le passé par le fournisseur de services à fournir en son nom des biens ou des services en lien avec des frais désignés;
5. la période durant laquelle les personnes susmentionnées ont été autorisées par le fournisseur de services à fournir en son nom des biens ou des services en lien avec des frais désignés.

§

[Haut de la page](#)

Quels changements concernant l'information relative au permis est-on tenu de communiquer à la CSFO?

Tous les titulaires d'un permis doivent communiquer dans un délai de cinq (5) jours les changements apportés aux renseignements suivants :

1. l'adresse postale en Ontario;
2. l'adresse courriel, le numéro de téléphone ou le numéro de télécopieur;
3. l'emplacement du principal lieu d'affaires ou les installations, succursales ou emplacements en Ontario;
4. les établissements, succursales ou emplacements ouverts, fermés, acquis, fusionnés ou transférés en Ontario;
5. le représentant principal;
6. les directeurs, les agents ou les associés, s'il y a lieu.

Toutes les modifications ci-dessus peuvent être demandées par une ouverture de session dans votre compte existant auprès de la CSFO. Il vous suffira de remplir un formulaire en ligne. Si les modifications ont trait à un courriel, à un numéro de téléphone ou de télécopieur, vous devez plutôt les signaler à la CSFO par courrier électronique à

À quelle fréquence dois-je examiner les documents opérationnels requis?

Tous les titulaires d'un permis doivent examiner périodiquement leurs formulaires, régimes, factures et tous les autres documents soumis aux assureurs pour veiller à ce que le fournisseur de service se conforme aux mesures législatives et à la facturation.

Selon la taille de l'entreprise, l'examen peut devoir être effectué aux fréquences suivantes :

Tous les trois mois

Les fournisseurs de services ont payé des frais réclamés de 50 000 \$ ou plus aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales dans l'année civile précédant l'examen.

Tous les 12 mois

Les fournisseurs de services ont payé des frais désignés de moins de 50 000 \$ aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales dans l'année civile précédant l'examen.

Combien de temps dois-je conserver les documents opérationnels requis?

Les titulaires d'un permis doivent conserver tous les documents liés à des biens et des services fournis relativement à des frais désignés durant au moins six (6) ans à compter de la date de création du document.

Qu'est-ce qu'une Déclaration de renseignements annuelle (DRA)?

La Déclaration de renseignements annuelle (DRA) est un formulaire de déclaration qui doit être soumis à la CSFO tous les ans. Il contient les renseignements concernant les systèmes, pratiques et contrôles opérationnels du fournisseur de service relativement à la facturation des frais désignés dans l'année civile précédente.

La DRA doit être soumise tous les ans par le représentant principal pour les activités exécutées durant l'année civile précédente.

Mon adresse dans le système DRSSAA doit-elle correspondre à celle que j'ai enregistrée auprès de la CSFO et qui apparaît dans le registre public?

Non. Le Règlement de l'Ontario 348/13 exige d'un fournisseur de services déposant une demande de permis de fournir à la CSFO une adresse postale en Ontario qui n'est pas une case postale et où peut être livré le courrier recommandé.

Je ne fournis plus de services de soins de santé dans le secteur de l'assurance-automobile. Dois-je maintenir

mon permis de fournisseur de services?

Si vous ne prévoyez plus exercer des activités dans le secteur de l'assurance-automobile, vous devez demander une remise de votre permis au surintendant en vertu du paragraphe 288.6(9) de la Loi sur les assurances. Le défaut de produire la prochaine déclaration annuelle ou de cesser de payer vos droits ne désactive pas votre permis.

Comment puis-je remettre mon permis de fournisseur de services?

Pour remettre correctement un permis, le représentant principal de votre entreprise doit présenter une demande auprès de la CSFO **en ouvrant une session dans votre compte CSFO**, puis remplir le formulaire électronique intitulé Remise du permis.

Le processus de remise prend un certain temps, car le surintendant (CSFO) doit considérer :

- toute question réglementaire non réglée concernant votre entreprise ou le représentant principal;
- les droits, frais ou pénalités en souffrance qui sont payables en vertu de la Loi sur les assurances;
- les dispositions raisonnables prises par votre entreprise pour conserver les documents relatifs aux frais désignés une fois le permis remis;
- la transmission de renseignements pertinents par votre entreprise au sujet de l'emplacement futur des documents.

Je vends mon entreprise. Qu'arrivera-t-il avec mon permis de fournisseur de services?

Si vous détenez un permis de fournisseur de services au nom d'un partenariat ou à votre nom personnel à titre de propriétaire unique, vous NE POUVEZ PAS transférer votre permis à la vente de votre entreprise.

Vous devez **suivre les étapes pour le remettre correctement**. Assurez-vous de mener à bien le processus de facturation des biens et services livrés mais non facturés dans le Système DRSSAA avant de présenter une demande de remise de permis.

Si vous vendez votre entreprise et que le permis de fournisseur de services est détenu au nom d'une société, vous avez deux options.

1. Si vous vendez vos actifs commerciaux (établissement et dossiers des clients), votre permis de fournisseur de services N'EST PAS INCLUS dans la transaction.

Vous devez **suivre les étapes pour remettre correctement** votre permis et vous assurer de mener à bien le processus de facturation dans le Système DRSSAA pour les services livrés jusqu'à la date de la vente.

Après la remise de votre permis, l'acheteur de votre établissement peut ajouter le(s) numéro(s) de compte de celui-ci dans le Système DRSSAA à son permis de fournisseur de services. L'acheteur pourra le faire en demandant une modification à son propre compte à la CSFO.

2. Si vous vendez votre entreprise en vendant vos parts dans une société, le nouveau propriétaire a acheté votre permis de fournisseur de services.

Le représentant principal et le nouveau propriétaire de l'entreprise doivent soumettre les demandes afin de mettre à jour le permis pour que celui-ci reflète les modifications apportées, comme l'ajout ou le retrait d'administrateurs, de dirigeants ou de partenaires, et la désignation d'un nouveau représentant principal.

La CSFO peut examiner ces demandes pour en vérifier la conformité.

[Haut de la page](#)

J'ai un permis de fournisseur de services en vigueur et j'achète les actifs commerciaux d'un établissement ou d'un autre fournisseur de services titulaire d'un permis, et je souhaite ajouter cet établissement à mon permis. Quelle est la marche à suivre?

Vous devez attendre que l'ancien propriétaire ait versé dans le Système DRSSAA toutes ses factures restantes pour des biens et services livrés mais non facturés, et qu'il ait remis son permis. Une fois le permis remis, vous pouvez ajouter à votre permis de fournisseur de services le numéro attribué à cet établissement dans le Système DRSSAA.

Prière de noter que vous devez également mettre à jour les coordonnées de l'établissement dans le Système DRSSAA. Vous serez ensuite en mesure de facturer des biens et services livrés après cette date (mais pas avant).

Je n'ai pas de permis de fournisseur de services en vigueur et j'achète les actifs commerciaux d'un établissement qui en détient un actuellement. Quelle est la marche à suivre?

Veillez communiquer directement avec la CSFO pour en savoir plus sur la marche à suivre.

[Haut de la page](#)

[Haut de la page](#)

Page: 3 920 | [Trouver la page:](#)