



L'ARSF est en train de revoir toutes les directives de réglementation de la CSFO, y compris, mais sans s'y limiter, les formulaires, les lignes directrices et les FAQ.

Les directives de réglementation existantes resteront en vigueur jusqu'à ce que l'ARSF en publie de nouvelles.

Suivez la CSFO dans les médias sociaux



À propos des fournisseurs de services >

Publications et ressources >

Registre public >

Informations relatives >

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Fournisseurs de services de santé](#) > Comment régler une plainte concernant les pratiques de facturation dans le secteur des fournisseurs de services  [IMPRIMER](#)

## Comment régler une plainte concernant les pratiques de facturation dans le secteur des fournisseurs de services

Le contenu de cette page Web a été déplacé à [www.fsrao.ca/fr/](http://www.fsrao.ca/fr/). Visitez le <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/services-de-soins-de-sante/deposer-une-plainte-contre-un-fournisseur-de-services-ou-une-compagnie-dassurance> pour mettre vos signets à jour.

Les fournisseurs de services qui fournissent des biens et services aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) sont généralement des cliniques de santé ou de réadaptation, ou des entreprises offrant des examens et des évaluations.

Avant de tenter de régler votre plainte, vous devez vérifier si votre fournisseur de services est titulaire ou non d'un permis délivré par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). De fait, le processus établi pour le règlement des plaintes varie selon que le fournisseur de services est titulaire ou non d'un permis.

Vous pouvez vérifier si votre fournisseur de services est titulaire d'un permis délivré par la CSFO en consultant le [registre public des fournisseurs de services titulaires de permis](#) à [www.fSCO.gov.on.ca](http://www.fSCO.gov.on.ca).

Marche à suivre pour régler une plainte au sujet de pratiques de facturation

- **si vous recevez un traitement;**
- **si vous êtes un fournisseur de services;**
- **si vous représentez une compagnie d'assurance**

Si vous recevez un traitement

Si vous faites une réclamation en vertu de l'AIAL et que vous vous plaignez au sujet des pratiques de

Résolution de plaintes

► Pratiques de facturation

Explorez la CSFO

Contactez la CSFO

#### Avis d'interruption du service

##### en ligne

Prière de consulter notre [calendrier des interruptions](#) prévues du service pour de plus amples détails.

facturation d'un fournisseur de services (titulaire ou non d'un permis délivré par la CSFO), vous devez d'abord tenter de résoudre le problème directement auprès de votre fournisseur de services.

Si vous ne parvenez pas à le faire...

- Si votre fournisseur de services **est** titulaire d'un permis de la CSFO, déposez votre plainte auprès d'un **agent aux plaintes de votre compagnie d'assurance** ou suivez les étapes indiquées dans la publication de la CSFO intitulée « **Comment résoudre une plainte en matière d'assurance** ».
- Si votre fournisseur de services **n'est pas** titulaire d'un permis de la CSFO\* et si vous avez une raison de soupçonner que le fournisseur de services tente d'obtenir directement un paiement auprès d'une compagnie d'assurance pour des services visés par votre réclamation, veuillez nous en informer à [MarketCompliance@fSCO.gov.on.ca](mailto:MarketCompliance@fSCO.gov.on.ca).

\*Les fournisseurs de services ne sont pas tenus de détenir un permis de la CSFO pour fournir des biens et services à des demandeurs d'indemnités d'accident légales. Cependant, ils ne peuvent recevoir des paiements directement des compagnies d'assurance pour certains biens et services (**frais désignés** ).

Plaintes concernant une faute professionnelle commise par un fournisseur de services

Si vous faites une réclamation en vertu de l'AIAL et que vous vous plaignez au sujet d'une faute professionnelle commise par un fournisseur de services, ou de doutes concernant la qualité ou le caractère approprié des traitements reçus par un fournisseur de services, vous devez d'abord tenter de résoudre le problème directement auprès de votre fournisseur de services.

Si vous ne parvenez pas à le faire, vous devriez communiquer avec l'ordre de réglementation ou l'association dont le fournisseur de services est membre afin de connaître la marche à suivre pour le traitement de votre plainte.

Vous trouverez les coordonnées des ordres de réglementation et des associations de l'Ontario sur le site Web du Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé (CCRPS), à [www.hprac.org/fr/links/usefullinks.asp](http://www.hprac.org/fr/links/usefullinks.asp) . (Remarque : Le CCRPS ne traite pas les plaintes; son site Web contient uniquement des liens vers les ordres de réglementation et les associations de l'Ontario. Une fois que vous avez repéré l'ordre de réglementation ou l'association dont votre fournisseur de services est membre, sur le site Web du CCRPS, cliquez sur l'hyperlien et allez sur le site Web de l'ordre de réglementation ou de l'association.)

Plaintes au sujet de votre compagnie d'assurance

Si vous recevez un traitement et désirez vous plaindre au sujet de la conduite de votre compagnie d'assurance, vous devriez d'abord tenter de résoudre le problème directement auprès de celle-ci. Déposez votre plainte auprès d'un **agent aux plaintes de votre compagnie d'assurance** ou suivez les étapes

indiquées dans la publication de la CSFO intitulée « [Comment résoudre une plainte en matière d'assurance](#) ».

## Si vous êtes un fournisseur de services – titulaire ou non d'un permis délivré par la CSFO

Si vous fournissez des biens et services à un demandeur d'indemnités d'accident légales et désirez vous plaindre au sujet des pratiques de facturation d'une compagnie d'assurance, suivez les étapes indiquées dans la publication de la CSFO intitulée « [Comment résoudre une plainte en matière d'assurance](#) ».

## Si vous représentez une compagnie d'assurance

Si vous représentez une compagnie d'assurance fournissant des indemnités en vertu de l'AIAL et que les activités ou les pratiques de facturation d'un fournisseur de services (titulaire ou non d'un permis délivré par la CSFO) vous inquiètent, vous devez d'abord tenter de résoudre le problème directement auprès du fournisseur de services.

Si vous ne parvenez pas à le faire, veuillez compléter et soumettre le [Formulaire de plainte au sujet d'une activité commerciale\\*](#) .

\* Vous éprouvez des difficultés à télécharger ce formulaire? Voir [Téléchargement et visualisation des formulaires dynamiques](#).

## Registre des fournisseurs de services

La CSFO tient un [registre de fournisseurs de services](#), accessible en ligne. Ce registre fournit des renseignements à jour sur les fournisseurs de services qui possèdent un permis ou en ont possédé un, y compris l'adresse de leur établissement, l'état et les conditions de leur permis, et le nom de leurs principaux représentants. Grâce au registre, les demandeurs d'indemnités d'accident légales et les compagnies d'assurance peuvent identifier les fournisseurs de services titulaires d'un permis qui peuvent être payés directement d'un assureur pour des [frais désignés](#) .