



Financial Services  
Commission  
of Ontario



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

Ontario

# Fournisseurs de services

Déclaration annuelle 2017

Sommaire des réponses

Décembre 2018



## Table des matières

Résumé .....	3
Introduction .....	3
À propos de la DA.....	3
Principales constatations .....	3
Respect de la date limite de dépôt de la DA.....	4
Constatations détaillées .....	4
Pertinence du permis .....	4
Politiques et procédures liées aux factures en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL) .....	5
Vérification de l'identité .....	6
Signature des formulaires FDIO-18 et FDIO-23 par les demandeurs .....	7
Liste de professionnels dans le Système DRSSAA .....	7
Contrôles de l'accès au Système DRSSAA .....	8
Utilisation du rapport d'état financier mensuel accessible dans le Système DRSSAA pour l'examen périodique.....	8
Sécurité et intégrité des documents.....	9
Profil sectoriel des fournisseurs de services.....	9
Représentant principal .....	9
Structure de l'entreprise.....	10
Répartition des demandeurs visés par l'AIAL par type d'entreprise.....	10
Services professionnels .....	11
Prestation des services professionnels.....	11
Région .....	11
Réseaux de fournisseurs privilégiés (RFP).....	12
<b>Conclusion</b> .....	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 crédits 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.

Le présent document est un sommaire des réponses données par 4 366 fournisseurs de services titulaires d'un permis dans la déclaration annuelle (DA)<sup>1</sup>. Le sommaire des réponses de la DA 2017 présente en détail les principaux résultats de la DA et fournit un profil du secteur des fournisseurs de services titulaires d'un permis, en fonction des réponses fournies.

Tous les fournisseurs de services qui détenaient un permis de la CSFO en date du 31 décembre 2017 étaient tenus de déposer la DA et de payer les droits annuels réglementaires au plus tard le 31 mars 2018.

### À propos de la DA

Aux termes du [Règlement de l'Ontario 90/14](#) de la *Loi sur les assurances*, 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.

Les données de la DA 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.

### Principales constatations

- **98 p. cent des fournisseurs de services** ont déclaré qu'ils ne présentaient pas aux demandeurs des formulaires vierges ou incomplets à signer.

---

<sup>1</sup>DA déposées au plus tard le 7 août 2018.



- **95 p. cent des fournisseurs de services** ont déclaré avoir examiné leurs politiques et procédures dans l'année de la période de soumission.
- **99 p. cent des fournisseurs de services** ont déclaré savoir qu'ils devaient vérifier l'identité du demandeur.

## **Respect de la date limite de dépôt de la DA**

Le taux de respect de la date limite de dépôt de la DA 2017 par les fournisseurs de services a augmenté de huit pour cent par rapport à l'année précédente, 91 p. cent ayant déposé la DA et payé les droits réglementaires annuels avant la date d'échéance du 31 mars.

Les fournisseurs de services qui n'ont pas déposé leur DA avant la date limite du 31 mars sont passibles d'une suspension ou d'une révocation de permis, ou d'une sanction administrative pécuniaire de 1 000 \$.

Malgré une amélioration considérable du respect de la date limite de dépôt, la CSFO continue de veiller à ce que le secteur soit pleinement conforme au moyen de communications et des mesures d'application de la loi. Les titulaires de permis ont reçu un avis de lancement initial et des rappels par courrier électronique concernant le dépôt de la DA. La CSFO est également reconnaissante des associations sectorielles de leurs efforts de sensibilisation au respect de la date limite de dépôt.

## **Constatations détaillées**

Les constatations relatives à la DA 2017 qui constituent des préoccupations sont présentées ci-après.

### **Pertinence du permis**

**Deux pour cent des fournisseurs de services ont déclaré des problèmes qui ont influé directement sur la pertinence du permis dans la DA 2017.**

Le nombre de représentants principaux ayant signalé des plaintes déposées auprès d'un organisme de réglementation au Canada à leur encontre ou à l'encontre de leur entreprise a doublé par rapport à l'année précédente. Depuis 2017, les fournisseurs de services sont aussi tenus de déclarer la suspension, le refus ou la révocation d'un permis des particuliers sur la liste de professionnels dans le Système DRSSAA (demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile).

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 tant aux entreprises titulaires d'un permis qu'aux particuliers qui fournissent des produits et services en leur nom. Les données obtenues par l'entremise de la DA 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, mesures réglementaires, accusations liées à des actes frauduleux, etc.) sont déclarés dans la DA, la CSFO examine les circonstances 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.

La CSFO s'attend à ce que les entreprises adoptent des mesures leur permettant de limiter les problèmes de pertinence, comme des procédures pour déterminer les changements de pertinence pour les personnes détenant un pouvoir décisionnel chez le fournisseur de services titulaire ou celles autorisées par le fournisseur à offrir des produits ou services pour son compte.

Conformément au [Règlement de l'Ontario 349/13 : Fournisseurs de services – représentants principaux](#), les représentants principaux doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le fournisseur de services respecte la *Loi sur les assurances*, à savoir :

- veiller à ce que la gestion des activités du titulaire de permis s'effectue avec intégrité et honnêteté;
- prendre des mesures raisonnables en cas de contravention à la *Loi* commise par le titulaire ou toute personne autorisée à fournir des biens ou des services pour le compte du titulaire;
- veiller à ce qu'un système de surveillance soit en place pour assurer le respect des normes des demandes de permis.

### **Politiques et procédures liées aux factures en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL)**

Dans la DA 2017, **plus de 95 p. cent des fournisseurs de services** ont déclaré avoir adopté la pratique exemplaire d'examiner leurs politiques et procédures dans l'année de la période de soumission. Ce taux fait suite aux 90 p. cent des fournisseurs de services qui, dans la DA 2016, ont déclaré avoir mis en place des politiques et procédures conformément aux exigences de la loi.



En vertu de l'article 17 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), tous les fournisseurs de services titulaires d'un permis sont tenus d'établir et de mettre en application des politiques et procédures associées à la facturation de l'AIAL.

Le fournisseur de services doit être en mesure de démontrer son respect de cette exigence. Toutefois, les examens sur place de la CSFO indiquent souvent que les politiques et procédures ne sont pas élaborées ou, plus généralement, ne sont pas complètes. Pour affirmer la conformité des fournisseurs de services, la CSFO s'attend que les politiques et procédures de ces derniers :

- **couvrent chaque aspect du Règlement de l'Ontario 90/14;**
- soient conçues de manière prévenir la présentation de renseignements trompeurs à un assureur, que ce soit par eux-mêmes ou par des tiers;
- traitent spécifiquement des factures et des pratiques commerciales établies en vertu de l'AIAL (p. ex., bien que les normes de pratique élaborées par les organismes de réglementation ou les associations sectorielles puissent viser certains aspects de la facturation AIAL, il faut les compléter, au besoin);
- « conviennent à la nature et au volume » des activités du fournisseur de services se rapportant aux factures en vertu de l'AIAL (p. ex., les attentes de la CSFO concernant une entreprise traitant un volume élevé de transactions avec plusieurs fournisseurs seraient différentes de celles d'un praticien individuel).

Idéalement, les fournisseurs de services doivent effectuer un examen interne de leurs procédures, au moins annuellement, pour s'assurer que leurs pratiques continuent de respecter les lignes directrices et exigences réglementaires. La communication des politiques et procédures à tout le personnel ainsi qu'aux fournisseurs qui établissent des factures en vertu de l'AIAL aide aussi l'entreprise à éviter de faciliter les pratiques non conformes.

### **Vérification de l'identité**

En 2017, **99 p. cent des fournisseurs de services ont déclaré savoir qu'ils doivent vérifier l'identité** des demandeurs visés par l'AIAL. En 2016, 97 p. cent des fournisseurs de services suivaient des procédures pour vérifier l'identité des demandeurs visés par l'AIAL.

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. Comme indiqué à l'article 5 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), les fournisseurs de services sont tenus de prendre toutes les mesures raisonnables pour vérifier l'identité de chaque particulier, permettant ainsi à l'entreprise de répondre de ses actes.



Malgré les nombreuses déclarations de connaissance de cette exigence, la CSFO continue de constater, lors des examens sur place, qu'un nombre important de fournisseurs de services ne sont pas en mesure de prouver qu'ils suivent un processus établi pour vérifier l'identité des demandeurs visés par l'AIAL. Par exemple, une case à cocher sur les formulaires pourrait démontrer que les procédures ont été suivies lors de l'admission initiale et continuellement par après.

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

Pour ce qui est des formulaires de demandes d'indemnités de l'Ontario (FDIO), **98 p. cent des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils ne présentaient pas aux demandeurs des formulaires vierges ou incomplets à signer**. En outre, plus de 96 p. cent des fournisseurs ont déclaré que les formulaires des demandeurs sont signés par les demandeurs et les fournisseurs concernés avant d'être soumis par l'intermédiaire du Système DRSSAA.

Le sommaire des réponses de la DA 2017 fait état d'une sensibilisation accrue à l'importance de pratiques saines pour remplir les formulaires et soumettre des FDIO. En 2016, 15 p. cent des fournisseurs de service ont déclaré n'avoir pas adhéré aux pratiques concernant les signatures des demandeurs.

L'élimination de la pratique selon laquelle un demandeur d'indemnités d'accident légales signe un formulaire de demande avant que celui-ci n'ait été dûment rempli par le fournisseur de services est une mesure importante contre la fraude. Exiger, demander ou autoriser un demandeur à signer les formulaires FDIO-18 ou FDIO-23 avant qu'ils n'aient été remplis par le fournisseur de services constitue une violation du [Règlement de l'Ontario 7/00 \(Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers\)](#).

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.

### **Liste de professionnels dans le Système DRSSAA**

**98 p. cent des titulaires de permis ont déclaré tenir à jour leur liste de professionnels dans le Système DRSSAA**, soit une hausse d'un pour cent par rapport à l'année précédente.

Les titulaires de permis doivent protéger les titres de compétence des praticiens de santé en s'assurant que seuls les fournisseurs qui sont actuellement employés et autorisés à exercer sont actifs sur la liste de fournisseurs figurant dans le Système DRSSAA. Cette mesure de



contrôle est importante pour la CSFO et constitue un élément central de son programme initial d'examen de dossiers. Malheureusement, sur examen, la prise de conscience et les pratiques des fournisseurs sont fréquemment jugées non conformes.

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 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° 02/18](#).

### **Contrôles de l'accès au Système DRSSAA**

Le sommaire des réponses de la DA 2017 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 la taille et le type de l'entreprise, 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. Le représentant principal doit s'assurer que les procédures relatives au Système DRSSAA comprennent ce qui suit :

- 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;
- désactiver le profil de tout utilisateur qui quitte l'entreprise.

### **Utilisation du rapport d'état financier mensuel accessible dans le Système DRSSAA pour l'examen périodique**

Sur les 74 p. cent des fournisseurs de services qui ont indiqué être au courant rapport d'état financier mensuel accessible dans le Système DRSSAA, **plus de 80 p. cent ont trouvé ce rapport utile.**

Conformément à l'article 12 du [Règlement de l'Ontario 90/14](#), les fournisseurs de services sont tenus d'effectuer des examens périodiques des formules, des plans et des factures qu'il présente aux assureurs relativement aux indemnités d'accident légales. Le rapport d'état financier mensuel accessible dans le Système DRSSAA peut aider les fournisseurs à gérer les informations sur le traitement et la facturation. Il fait état de tout ce qui a été facturé par le



fournisseur le mois précédent et peut servir à vérifier l'exactitude des factures du mois précédent.

Bien que l'utilisation du rapport d'état financier mensuel pour l'examen périodique ne soit pas une exigence réglementaire, les fournisseurs de services sont invités à utiliser les outils à leur disposition, comme ce rapport, pour garantir la précision de leurs factures.

De plus amples renseignements sur le rapport sont accessibles sur le [site Web du Système DRSSAA](#).

### **Sécurité et intégrité des documents**

**Plus de 98 p. cent des fournisseurs ont déclaré s'assurer que leurs dossiers papier et électroniques sont sécurisés** et ne peuvent 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. La CSFO rappelle aux fournisseurs de services de suivre les règles d'or en matière de cybersécurité, comme celles décrites dans le [message de la CSFO sur l'importance de la cybersécurité](#).

### **Profil sectoriel des fournisseurs de services**

Cette section fournit un aperçu des principales caractéristiques des titulaires de permis selon la DA. Les données déclarées dans la DA 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, notamment :

- 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 DA) au nom du titulaire de permis en ce qui concerne l'entreprise et le respect de la *Loi sur les assurances*.



En 2017, comme en 2016, 82 p. 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 p. cent des représentants, étaient les suivantes :

- chiropraticiens
- physiothérapeutes
- massothérapeutes
- professionnels de la psychologie

Un ou plusieurs professionnels de la santé réglementés faisaient partie du personnel de plus de 80 p. 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 en 2017 étaient répartis de la même façon qu'en 2016 selon leur structure d'entreprise :

- entreprises constituées en personne morale (58 p. cent);
- entreprises individuelles (37 p. cent);
- sociétés en nom collectif ou sociétés en commandite (5 p. cent).

### **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<sup>2</sup>. 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 58 p. cent de tous les fournisseurs de services titulaires d'un permis, mais leur volume de demandeurs équivalait à 83 p. cent du volume total.

---

<sup>2</sup> Un demandeur est inclus dans le calcul de la DA pour chaque année au cours de laquelle un paiement a été reçu.



- 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.
- Les entreprises individuelles correspondent à 37 p. cent des fournisseurs de services titulaires d'un permis, mais les demandeurs qu'ils ont traités ou évalués représentent seulement huit pour cent du total.

### Services professionnels

Les titulaires de permis proposent une variété de produits et services aux demandeurs visés par l'AIAL. Plus de 90 p. cent des titulaires de permis fournissent un traitement au demandeur. Au nombre des autres services, citons les examens médicaux indépendants pour le compte des assureurs, la prestation d'évaluations spécialisées ou l'approvisionnement de matériel thérapeutique, plusieurs titulaires fournissant plus d'un type de services.

### Prestation des services professionnels

La façon dont les services sont fournis aux demandeurs visés par l'AIAL varie selon le modèle d'entreprise du titulaire du permis et la nature des services proposés. Les titulaires de permis ont déclaré offrir des services des manières suivantes :

- 81 p. cent recevaient leurs clients sur leur lieu de travail;
- 11 p. cent envoyaient des fournisseurs de services chez le client;
- 5 p. cent ont déclaré une combinaison des deux.

Un petit pourcentage suit d'autres modèles d'entreprise dont la conduite d'affaires et la prestation de services par téléphone ou par voie électronique.

### Région

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 dans sa banlieue. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la proportion de fournisseurs de services titulaires d'un permis par région est restée relativement stable.

### 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
2017	22 %	11 %	5 %	23 %	22 %	17 %
2016	22 %	11 %	5 %	23 %	22 %	17 %
2015	22 %	11 %	5 %	24 %	20 %	18 %



## Réseaux de fournisseurs privilégiés (RFP)

En 2017, **cinq pour cent des fournisseurs de services (226 titulaires de permis) ont déclaré avoir adhéré à un réseau de fournisseurs privilégiés (RFP).**

La proportion de fournisseurs de services ayant déclaré avoir adhéré à un RFP se maintient à cinq pour cent depuis le début de l'octroi des permis aux fournisseurs.

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 blessures 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 prix 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.

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

Un grand nombre de fournisseurs ont déclaré être conscients des exigences réglementaires concernant la facturation et les pratiques commerciales en vertu de l'AIAL, notamment les exigences suivantes :

- Les demandeurs ne doivent pas signer des formulaires vierges ou incomplets, ceux-ci devant être signés avant d'être soumis dans le Système DRSSAA.
- Des politiques et procédures relatives à la facturation et aux pratiques commerciales en vertu de l'AIAL doivent être adoptées dans le but de prévenir la présentation de renseignements trompeurs et d'empêcher l'entreprise de faciliter ces activités par d'autres entités.



- La liste de professionnels dans le Système DRSSAA doit être à jour.

Les fournisseurs de services doivent être en mesure de démontrer leur adhésion aux règlements, sur demande. Les fournisseurs de services trouveront, sur le site Web de la CSFO, des ressources et informations pour les aider à respecter la loi, et recevront un soutien continu à la conformité des organismes de réglementation qui leur communiqueront les exigences, notamment au moyen des rapports publiés et, le cas échéant, des mesures d'application de la loi.

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