
Devoir d'inscription et autres exigences pour les
adjoints juridiques (paralégaux) et les représentants et représentantes AIAL

Questions et réponses

1. En quoi consiste le devoir d'inscription de la CSFO?

Chaque représentant ou représentante du SABS devra s'inscrire auprès de la CSFO pour certifier qu'il ou qu'elle a répondu aux exigences des règlements et agit en toute conformité avec le Code de conduite établi par le surintendant de la CSFO. L'inscription comprendra également l'identification personnelle et commerciale du candidat ou de la candidate ainsi que les détails de sa police d'assurance-responsabilité contre les erreurs et omissions (e & o). Il ne s'agira pas d'une demande de permis ou d'enregistrement.

2. Qui est tenu de s'inscrire?

À partir du 1^{er} novembre 2003, toute personne qui voudra agir à titre de conseiller ou conseillère, de consultant ou consultante ou encore de représentant ou représentante d'un demandeur d'indemnités d'accident légaux, devra s'inscrire auprès de la CSFO. Les candidats ou candidates pourront s'inscrire sous différentes appellations, mais les plus usitées sont adjoint ou adjointe juridique (« paralégal ») ou représentant ou représentante AIAL. Cette dernière appellation est employée dans un but de clarté pour désigner les individus qui, sans être avocats, fourniront des services de représentation en vertu de l'ALIAL.

3. Je suis un représentant AIAL, mais je n'assiste pas aux procédures de résolution des différends de la CSFO. Devrai-je tout de même m'inscrire?

Oui. Les conditions s'appliquent à tous les représentants et représentantes AIAL, qu'elles assistent ou non aux procédures de résolution des différends de la CSFO. Il en est de même pour ceux et celles qui se présentent à la Cour des petites créances ou dans les procédures d'arbitrage privées, qui aident les demandeurs dans la rédaction de leur formulaire, qui négocient des règlements avec les experts en assurances ou qui fournissent des conseils dans la réclamation des indemnités d'accident légaux.

4. En tant qu'expert en assurances, je suis autorisé par la CSFO à traiter les réclamations en vertu de l'AIAL. Devrai-je m'inscrire tout de même et répondre aux autres exigences?

Oui. Par contre les experts en assurances qui fournissent exclusivement des services de règlement pour le compte des compagnies d'assurance seront exemptés de se conformer à ces exigences.

5. Outre l'inscription, y a-t-il d'autres règles qui s'appliqueront aux représentants ou représentantes AIAL?

Oui. Les règlements exigeront que les représentants/représentantes AIAL se protègent avec une assurance-responsabilité contre les erreurs et omissions (e & o) d'une valeur d'un million de dollars applicable dès la première occurrence; et qu'ils s'abstiennent d'agir pour le compte de tout individu dont ils connaissent ou devraient raisonnablement connaître la déficience invalidante telle que définie par l'AIAL (Règlement 664 de l'Ontario amendé par le Règlement 275/03.).

Les règlements amendés précisent également la définition « d'actes ou de pratiques injustes ou trompeuses » interdisant les pratiques suivantes de la part des représentants et représentantes AIAL :

- facturer des honoraires selon un arrangement contingenté;
- payer ou accepter des honoraires de recommandation;
- commettre ou omettre tout acte qui serait en contradiction avec le Code de conduite établi par le surintendant;
- négliger de divulguer au demandeur et à l'assureur tout conflit d'intérêts tel que défini par le règlement 7/00 de l'Ontario amendé par le Règlement 278/03).

6. Qui seront exemptés de ces exigences?

Les avocats agissant dans le cadre habituel de leur pratique juridique et les représentants des assureurs seront exemptés de ces exigences. Les employés des avocats seront également exemptés, à condition qu'ils agissent sous la surveillance directe de l'avocat ou du cabinet juridique mandaté par le demandeur.

Si un représentant ou représentante ne reçoit pas de compensation financière lorsque, par exemple, elle aide un ami ou un membre de la famille à remplir une demande, elle sera également exemptée de ces exigences. Toutefois cette personne est considérée fournir des services de représentation « avec compensation » si celle-ci, de par ses fonctions, reçoit directement ou indirectement un avantage financier. D'autre part les individus, qui combinent la fourniture de services payants de soins de la santé ou d'autres services avec la fonction de représentant ou représentante des demandeurs, devront se conformer aux exigences.

7. À quel moment l'inscription obligatoire sera-t-elle exigée?

Tous les représentants et représentantes AIAL devront s'inscrire obligatoirement auprès de la CSFO avant le 1^{er} novembre 2003. Ils pourront commencer à le faire dès le 2 septembre prochain. Nous encourageons donc tous les candidats et candidates à agir tôt afin de s'assurer que leur déclaration sera reçue et traitée avant la date limite du 1^{er} novembre 2003. Toute personne qui entend agir à titre de représentant ou représentante AIAL après le 1^{er} novembre 2003 devra également s'inscrire avant de s'engager dans des activités de représentation en vertu de l'AIAL.

8. Quels renseignements seront demandés lors de l'inscription auprès de la CSFO?

Les renseignements comprendront l'identification personnelle et commerciale du candidat ou de la candidate (le nom, l'adresse et les autres coordonnées), les détails de la police d'assurance-responsabilité contre les erreurs et les omissions (e & o) avec l'identification et les coordonnées du courtier ou de l'agent d'assurance ainsi que ceux de l'assureur et de la police, ainsi que la déclaration de conformité et la signature. Ces exigences ne s'appliqueront qu'aux individus et non aux entreprises. Cependant la raison sociale sous laquelle la personne opère devra être indiquée.

9. Y a-t-il des frais de dépôt qui devront accompagner l'inscription?

Non.

10. Pourquoi les représentants ou représentantes AIAL devront-ils s'inscrire auprès de la CSFO?

En raison des amendements apportés à la *Loi de 2002 sur le respect de l'engagement d'assurer une économie saine (mesures budgétaires)*, les représentants et représentantes AIAL seront tenus de s'inscrire auprès de la CSFO.

11. Comment devrai-je précéder pour mon inscription?

Un formulaire en ligne, pratique et sécuritaire, disponible à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca, pourra être rempli et soumis rapidement à la CSFO. Vous n'aurez qu'à vous rendre simplement à la section du site Internet intitulée *Adjoints juridiques (paralégaux) / Représentants AIAL*, qui sera accessible via l'onglet secteur des assurances ou des consommateurs.

Vous devrez indiquer une adresse électronique valide lors de l'inscription de votre dossier. À partir de cette année, la CSFO utilisera votre adresse électronique pour confirmer la réception et le traitement de votre dossier et pour vous indiquer la date prochaine de votre renouvellement.

12. À quel intervalle un représentant ou une représentante AIAL devra-t-il se réinscrire à la CSFO?

Un représentant ou représentante AIAL devra se réinscrire à la date du renouvellement de sa police d'assurance-responsabilité e & o ou lorsque des changements seront apportés à son profil personnel ou commercial, à sa police d'assurance ou encore lorsqu'il ou elle cessera d'agir à titre de représentant ou représentante AIAL.

13. Qu'arrivera-t-il si un représentant ou représentante AIAL ne s'inscrit pas auprès de la Commission à temps, soit au plus tard le 1^{er} novembre 2003?

Un représentant ou représentante AIAL qui ne s'inscrira pas ou ne mettra pas à jour son inscription dans les délais prévus, sera en violation avec la *Loi sur les assurances* et ne sera alors pas autorisé à agir à titre de représentant ou représentante AIAL. Le délinquant ou la délinquante pourra également être l'objet de poursuites judiciaires et d'autres mesures disciplinaires par le surintendant. Après le 1^{er} novembre 2003, la CSFO n'acceptera plus aucune demande de résolution de différends préparée par un représentant ou une représentante AIAL qui n'aura pas procédé à son inscription. L'organisme ne permettra pas non plus à un représentant ou une représentante AIAL d'assister à des auditions après la date limite si une telle personne ne se sera pas conformée à cette directive.

14. Que fera la CSFO de cette inscription?

La CSFO rendra accessible dans le site Internet de l'organisme la liste des représentants et représentantes AIAL qui se seront inscrits auprès de la Commission, dont l'adresse est www.fsco.gov.on.ca, via la section *Adjoints juridiques (paralégaux) / Représentants AIAL*. Seuls le nom du représentant ou de la représentante, la raison sociale sous laquelle il ou elle opère (s'il y a lieu) et la localité seront indiqués; aucun autre renseignement personnel n'y figurera. Cette liste permettra aux demandeurs et au personnel des compagnies d'assurance de vérifier, à l'aide d'un simple moteur de recherche, si un représentant ou représentante AIAL a procédé à son inscription et est en règle. La présence de l'inscription ne signifiera pas, cependant, que la Commission approuve les services ou les compétences des personnes dont les noms figureront dans la liste.

15. À partir de quand, une fois mon inscription effectuée auprès de la CSFO, pourrai-je agir à titre de représentant ou de représentante AIAL?

Dès que votre nom apparaîtra dans la liste, vous pourrez commencer à offrir vos services de représentant ou de représentante AIAL. S'il s'agit d'une première inscription, votre nom personnel et celui sous lequel vous faites affaire apparaîtront dès le jour ouvrable suivant. Dans le cas d'un renouvellement ou d'une modification à votre inscription, la mise à jour sera alors affichée instantanément.

16. Pourquoi la Commission veut-elle afficher la liste des représentantes et représentantes AIAL sur son site Internet?

Cette procédure fera en sorte que les intervenants tels que les demandeurs, les assureurs, les experts en assurances, les fournisseurs de service et le personnel affecté à la résolution de différends puissent vérifier rapidement si un représentant ou une représentante AIAL est en situation de conformité. Cela ne signifie pas que la CSFO approuve de ce fait les représentants ou représentantes AIAL affichés dans la liste, ni qu'elle garantit leurs qualifications ou qu'elle recommande leurs services. Cependant le

site Internet permettra au grand public de vérifier si un représentant ou une représentante AIAL a effectivement procédé à son inscription et est en règle avec la Commission. Seuls le nom du représentant ou de la représentante, la raison sociale et la localité d'affaires seront indiqués. Aucun autre renseignement personnel n'apparaîtra.

17. Une fois qu'un représentant ou représentante AIAL aura procédé à son inscription, la CSFO lui émettra-elle un permis ou un certificat d'enregistrement?

Non. La CSFO n'émettra ni permis ni certificat d'enregistrement suite à l'inscription des représentants et représentantes AIAL.

18. Un représentant ou représentante AIAL pourra-il prétendre qu'il ou qu'elle est autorisée ou approuvée par la CSFO?

Non. Un représentant ou représentante AIAL ne pourra faire état de quelque façon que ce soit qu'il ou qu'elle est autorisée ou que ses services ou compétences à titre de représentant ou représentante AIAL sont approuvés par la Commission. Par contre, une fois que ce dernier ou cette dernière aura procédé à son inscription auprès de la Commission, le représentant ou représentante pourra annoncer qu'il ou elle a effectivement procédé à son inscription et qu'elle est de ce fait légalement autorisée à conseiller et à représenter des demandeurs d'indemnités d'accident légales, en autant que son nom apparaîtra dans la liste du site Internet de la Commission.

19. Lorsqu'une inscription apparaîtra dans la liste, cela signifie-t-il que le candidat ou la candidate aura été choisie ou approuvée par la CSFO?

Non, cela indique seulement que cette personne s'est inscrite à la CSFO.

20. Comment un représentant ou une représentante AIAL pourra-t-il précéder pour effectuer un renouvellement ou apporter des changements à son inscription?

Le représentant ou représentante n'aura qu'à se rendre à la section *Adjoints juridiques (paralégaux) / Représentants AIAL* dans le site Internet de la Commission, à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca, via l'onglet secteur des assurances ou des consommateurs, pour effectuer son renouvellement ou apporter des modifications à son inscription.

21. Est-ce que je pourrai me servir du système d'inscription en ligne pour informer la Commission d'un changement de nom?

Non, pas actuellement. Tout représentant ou représentante AIAL qui soumettra une demande de

changement de nom devra le faire par écrit à la CSFO et l'accompagner d'une preuve légale du changement de nom apporté. La liste des représentants et représentantes AIAL sera mise à jour dès la réception de ces documents.

22. En quoi consiste le Code de conduite? Puis-je en obtenir une copie?

Le *Code de conduite des représentants et représentantes à l'égard des demandes d'indemnités d'accident légales* (le Code), publié par le surintendant, renfermera les normes de conduite attendues des représentants et représentantes AIAL. Le Code inclura également les exigences de la législation et des règlements, formant un document complet.

Le Code est établi aux termes de la *Loi sur les assurances* (la Loi) et du paragraphe 4(1) du Règlement 7/00 de l'Ontario, tel qu'amendé. La date prévue d'entrée en vigueur du Code est le 1^{er} novembre 2003. Le Code régira la conduite de tous les représentants et représentantes AIAL, qu'ils assistent ou non aux procédures de résolution des différends de la CSFO.

Pour consulter le Code, vous trouverez un lien à cet effet à la section *Adjoints juridiques (paralégaux) / Représentants AIAL* dans le site Internet de la Commission, à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca. Le Code sera également publié dans la Gazette officielle du gouvernement de l'Ontario. Une copie pourra également être obtenue à la CSFO sur demande. Les coordonnées de la Commission sont indiquées à la fin de ce document.

23. À quel endroit un représentant ou une représentante AIAL pourra-t-il s'adresser pour obtenir une assurance-responsabilité contre les erreurs ou omissions?

À partir du 1^{er} novembre 2003, tous les représentants et représentantes AIAL devront détenir une assurance-responsabilité contre des erreurs ou omissions. Cette assurance est disponible pour les représentants et représentantes qui sont membres de l'une ou l'autre des associations des adjoints juridiques (ou paralégaux) de la province. Sinon, vous pourrez contracter une assurance individuelle. Pour ce faire, communiquez avec votre courtier ou agent d'assurances ou encore demandez-lui de contacter le Groupe ENCON inc. qui offre cette police d'assurance. Tout représentant ou représentante AIAL devra désormais détenir en permanence une assurance-responsabilité pour couvrir les erreurs ou omissions pour une valeur d'au moins un million de dollars dès la première occurrence, avec une limite de protection au moins égale à un million de dollars par personne. Le montant de la franchise ne devra pas dépasser cinq mille dollars dans chacune des occurrences.

Les détails de la police devront être transmis à la Commission au moment de procéder à l'inscription. Enfin, à la demande de la CSFO, une copie de la police pourra être exigée.

24. Quel niveau de sécurité est-il prévu dans le site Internet de la Commission pour l'inscription en ligne?

L'inscription en ligne n'exigera aucun équipement ou logiciel particulier. Seule une connexion Internet sera nécessaire. Le système sera accessible 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Elle pourra se faire dans la section *Adjointes juridiques (ou paralégaux) / Représentants AIAL* dans le site Internet de la Commission à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca, via l'onglet secteur des assurances ou des consommateurs.

La Commission considère que la confidentialité et la sécurité des renseignements fournis en ligne par l'intermédiaire d'un serveur sécurisé sont de toute première importance. À cet effet, de solides dispositifs de sécurité ont été incorporés au système. Ce dernier assurera la confidentialité des renseignements à l'aide d'un protocole SSL (Secure Sockets Layers) qui permet de chiffrer les données transmises entre deux ordinateurs. Ce protocole est utilisé chaque fois qu'un niveau de sécurité élevé est exigé.

25. Les représentants ou représentantes AIAL devront-ils utiliser un mot de passe ou un NIP pour procéder à leur inscription en ligne?

Oui. Pour des raisons de sécurité, chaque utilisateur recevra un NIP composé de 5 chiffres. Ce NIP constituera un mot de passe pour accéder au système et devra être stocké dans un endroit sûr pour référence future. Ce numéro sera automatiquement transmis par courrier électronique, une fois que l'inscription sera traitée et affichée dans le site Internet de la Commission.

26. Que se passera-t-il si je perds mon NIP?

Lorsque vous procéderez à votre inscription, le système vous demandera de soumettre une question à laquelle vous seul pourrez fournir la réponse. Si vous oubliez votre NIP, le système vous posera à nouveau la question. Une réponse exacte vous permettra ainsi de récupérer votre NIP. Le choix d'une question et d'une réponse claire et précise facilitera votre requête.

27. À quelle occasion le système me demandera-t-il mon NIP?

Toutes les fois que vous voudrez accéder à la liste, le système vous demandera d'inscrire dans le champ approprié le NIP qui vous a été attribué. Vous n'aurez ensuite qu'à cliquer sur « Continuez ».

28. Qui pourrai-je contacter pour des questions relatives à mon inscription en ligne ou aux exigences légales concernant les adjoints juridiques (paralégaux)?

Pour ce faire, veuillez communiquer avec la CSFO au 416-250-7250 ou au 1-800-668-0128 ou par courrier électronique à l'adresse paralegalinfo@fsco.gov.on.ca.

29. Advenant qu'un représentant ou représentante ne possède pas d'ordinateur, comment cette personne pourra-t-elle procéder à son inscription?

Celle-ci n'aura qu'à se rendre dans une bibliothèque publique qui offre l'accès Internet. La succursale de North York de la bibliothèque publique de Toronto se trouve à l'intérieur du complexe où les bureaux de la CSFO sont installés. Une autre alternative s'offre également, en utilisant l'ordinateur public disponible au 14^{ème} étage des bureaux de la Commission situés au 5160 de la rue Yonge.

Vous devrez posséder une adresse électronique pour l'inscription en ligne. La Commission utilisera cette adresse pour vous confirmer que votre dossier a été traité et pour vous indiquer la date de votre prochain renouvellement.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous inscrire vous-même par voie électronique, veuillez communiquer avec la CSFO au 416-250-7250 ou à 1 800 668-0128 ou par courrier électronique à paralegalinfo@fsco.gov.on.ca.

30. Un représentant ou une représentante AIAL pourra-t-il se rendre aux bureaux de la Commission pour s'inscrire en personne?

Oui. Il un ordinateur sera disponible à cette fin à la réception de la CSFO au 14^{ème} étage, 5160, rue Yonge. À partir de cet ordinateur, les représentants et représentantes AIAL pourront obtenir un libre accès au site Internet de la Commission et au service d'inscription en ligne, des plus facile à utiliser. Avant qu'un candidat ou une candidate pourra agir à titre de représentant ou représentante AIAL, la CSFO devra passer en revue tous les renseignements soumis. En conséquence il ou elle ne pourra agir à ce titre dès le même jour.

31. L'information transmise par voie électronique est-elle soumise aux exigences de la *Loi sur les assurances*?

Oui. Toute information transmise qui est fausse, trompeuse ou incomplète constituera une violation de la *Loi sur les assurances*, et sera suffisante pour entraîner le rejet de l'inscription ou des poursuites judiciaires. L'infraction est passible, sur présentation de preuves, d'une amende maximale de cent mille dollars pour la première offense et d'une amende maximale de deux cent mille dollars pour toute infraction subséquente.

32. L'information transmise sera-t-elle accessible par le public en vertu de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée?

Lorsqu'une demande d'accès à l'information est reçue, la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée régit quel renseignement est considéré comme personnel et lequel peut être communiqué. Les renseignements personnels recueillis en ligne par le biais du site Internet répondront aux exigences de la *Loi sur les assurances* qui stipule que ces renseignements ne doivent servir qu'à la CSFO pour s'assurer de la conformité des renseignements avec la Loi. Les renseignements que vous aurez fournis ne seront donc pas communiqués à quiconque, à moins de n'être autorisés par la loi.

33. À qui devrai-je m'adresser si j'ai une plainte à formuler à l'égard d'un représentant ou d'une représentante AIAL?

À partir du 1^{er} novembre 2003, si vous avez une plainte à formuler à l'égard d'un représentant ou d'une représentante AIAL, vous pourrez vous adresser à l'Office de l'Ombudsman des assurances en composant le 416-250-7250 ou, sans frais, le 1 800 668-0128 ou encore en écrivant à l'adresse paralegalinfo@fSCO.gov.on.ca.

34. Pour obtenir tout renseignement additionnel, avec qui dois-je communiquer?

Si vous avez des questions concernant les exigences de la Commission ou à propos de certaines modifications aux règlements ou encore par rapport au Code de conduite et à la façon dont il peut s'appliquer dans votre cas, veuillez communiquer avec la CSFO au 416-250-7250 ou, sans frais, au 1 800 668-0128 ou encore à l'adresse paralegalinfo@fSCO.gov.on.ca.