

Commission des services financiers de l'Ontario

Recherche

[Recherche avancée](#)

[Accueil](#) | [Plan du site](#) | [Formules](#) | [Services en ligne](#) | [English](#) | [Contactez](#)



Services offerts dans différents secteurs de services financiers

[Assurance](#) [Retraites](#) [Audiences/Décisions](#) [Permis/Enregistrement](#) [Qui nous réglementons](#) [À propos de la CSFO](#) [Publications](#)

[Page d'accueil](#) > [Publications](#) > [Bulletins](#) > [AutomobileBulletins](#) > [2003](#) : Exigences en terme de dépôt et autres

Taille du texte :

obligations pour les techniciens juridiques (Représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales)

Assurance multirisques - Bulletins - Auto

Bulletins sur les régimes de retraite

Bulletins de contrôle et de mise en application

Bulletins sur les changements à la délivrance de permis

Bulletins par secteur

Bulletin

No. A- 06/03

I.A.R.D.

– Auto

NOTE: Les bulletins affichés sur ce site Web vous sont offerts comme références historiques seulement. Les informations qu'ils renferment sont exactes à la date de publication, mais sont sujettes à changement et peuvent avoir été remplacées par un bulletin ultérieur. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier ces informations avant de prendre toute décision.

Les bulletins affichés peuvent contenir des formules périmées. Pour la version actuelle des formules de la CSFO, veuillez consulter la [section formules](#) de ce site Web.

Exigences en terme de dépôt et autres obligations pour les techniciens juridiques (Représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales)

L'objectif du présent bulletin est de fournir de l'information en rapport avec les nouvelles exigences imposées aux personnes qui n'ont pas le statut d'avocat mais qui représentent des plaignants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales (les représentants) de façon à ce qu'ils se conforment aux amendements de la Loi sur l'assurance, présentée dans le *Respect de l'engagement d'assurer une économie saine (Mesures budgétaires), 2002* (Bill 198).

Comme nous l'avons annoncé dans le Bulletin A-04/03 (*Mise en oeuvre du projet de loi 198: règlements nouveaux et modifiés*), les dispositions applicables aux représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales entreront en vigueur le 1er novembre 2003.

En raison de ces changements, personne ne pourra agir à titre de conseiller, de consultant ou de représentant d'une personne ayant déposé une demande d'indemnité d'accidents à moins que le représentant ne réponde aux exigences contenues dans la réglementation. Par exemple, cela inclut une personne qui effectue l'une ou l'autre des activités

suivantes en rapport avec une demande d'indemnité d'accidents:

- conseille une autre personne sur ses droits aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales;
 - remplit ou aide à remplir les formulaires de demande d'indemnité;
 - discute et négocie avec un assureur ou un expert en assurance;
 - assiste aux séances de règlements des différends au CSFO, à la Cour des petites créances ou à un arbitrage privé;
- ou
- négocie le règlement d'une demande d'indemnité aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales.

La réglementation exige que le représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales présente l'information exigée par le Surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO); qu'il prenne une couverture d'assurance-responsabilité de 1000 000 \$ pour se protéger des erreurs et des omissions pour toute question individuelle relevant de ce domaine; et qu'il s'abstienne d'agir au nom de toute autre personne qu'il connaît ou qu'il est raisonnablement en droit de connaître, et qui est victime d'une invalidité catastrophique, telle que définie dans l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales (Régl. de l'Ont. 664, modifié par le Régl. de l'Ont. 275/03).

Ces règlements modifient également la définition des "actes ou pratiques malhonnêtes et mensongers" pour interdire que les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales ne s'adonnent aux pratiques suivantes:

- réclamer des frais aux termes d'une détermination des honoraires en fonction des résultats;
- verser ou accepter des commissions pour recommandations;
- poser un geste ou omettre de le faire en contradiction avec le Code de conduite publié par le Surintendant; et
- omettre de révéler tout conflit d'intérêt au demandeur ou à l'assureur (Régl. de l'Ont. 7/00, modifié par le Régl. de l'Ont. 278/03).

Les avocats agissant dans l'exercice normal de leurs fonctions et les représentants de l'assureur ne sont pas tenus de respecter ces directives. Les employés des cabinets juridiques sont également exempts, dans la mesure où ils agissent sous la supervision directe d'un avocat ou du cabinet dont les services ont été retenus par le plaignant.

Les personnes qui choisissent de représenter gratuitement les victimes (que ce soit un ami ou un membre de la famille qui apporte son aide à un plaignant dans un contexte informel, non rémunéré) sont également exclues de ces

exigences. Cependant, une personne est considérée comme représentant "rémunéré" si elle reçoit, directement ou indirectement, un avantage financier relié à la représentation du plaignant. Les personnes qui fournissent des services rémunérés de santé ou d'autres types de services auprès d'un demandeur sont tenus de se conformer à cette réglementation.

Exigences en matière de dépôt pour les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales

Tous les représentants d'une victime aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales doivent déposer un formulaire de déclaration auprès de la CSFO avant le 1er novembre 2003. Toute personne qui devient un représentant d'un requérant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales après le 1er novembre 2003, devra d'abord présenter un formulaire de déclaration avant de s'engager dans des activités de représentation aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales. C'est le 2 septembre 2003 que les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales pourront commencer à déposer leurs demandes.

De plus, ils devront présenter de nouveau une demande avant la date de renouvellement de l'assurance responsabilité civile (erreur et omission) ou le jour même du renouvellement, en plus de soumettre en tout temps les modifications apportées à l'information (p. ex. des changements apportés à l'information sur la personne ou sur l'entreprise, changement à l'assurance responsabilité (erreur et omission) ou un avis indiquant qu'un représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales met un terme à ses activités de représentation).

Les renseignements requis dans la déclaration comprennent les renseignements personnels (nom, adresse du domicile et information sur la personne-ressource); les renseignements commerciaux (nom de l'entreprise, adresse de l'entreprise et le nom de la personne-ressource); les renseignements détaillés (erreur et omission) sur l'assurance en responsabilité (les renseignements sur le courtier ou l'agent, le nom de la compagnie d'assurance et la police), la confirmation et la signature. Il n'y pas de frais pour présenter un rapport. La déclaration ne constitue pas une demande d'enregistrement ou de permis.

Le service de dépôt électronique d'une demande, facile à utiliser, sera disponible sur le site Web du CSFO à www.fSCO.gov.on.ca, à compter du 2 septembre 2003. Il suffit de se rendre sur la page Web de CSFO sous la rubrique

Technicien juridique / Représentants à partir de laquelle vous pouvez avoir accès en utilisant les sections *Sur les*

assurances ou Renseignements pour les consommateurs. Une copie du formulaire de demande est annexée au présent bulletin pour votre information.

Une liste consultable des représentants des victimes aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux qui ont présenté une demande au CSFO sera affichée sur le site Web de la CSFO à www.fSCO.gov.on.ca à la page *Technicien juridique / Représentants*. Seuls le nom du représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux, son adresse et la raison sociale de son entreprise y figureront; aucun renseignement personnel ne sera inclus. Cette liste permettra aux demandeurs et aux participants de l'industrie de l'assurance de vérifier qu'un représentant d'un demandeur aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux a déposé une demande auprès de la CSFO. Cependant, cet affichage ne signifie pas que la CSFO donne son appui aux services ou aux compétences des personnes dont les noms figurent sur la liste.

Un représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux qui omet de présenter une demande ou qui ne met pas à jour une demande comme on exige de le faire, se retrouve en violation de la *Loi sur les assurances* et n'est plus en droit d'agir à titre de représentant auprès de la CSFO. De plus, ce représentant est passible de poursuites ou de mesures administratives prises à son endroit par le Surintendant. À compter du 1er novembre 2003, la CSFO n'acceptera pas de demande de résolution d'un différend présenté par un représentant qui n'aura pas enregistré sa demande au dossier. La CSFO n'autorisera pas non plus qu'un représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux participe aux procédures après la date limite, si le représentant n'a pas déposé de demande.

Les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux sont tenus d'obtenir une couverture d'assurance-responsabilité (erreur et omission)

À compter du 1er novembre 2003, tous les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux devront détenir une couverture d'assurance-responsabilité (erreur et omission). Cette assurance pourrait être disponible chez certaines associations de techniciens juridiques représentant des clients aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légaux (erreur et omission). Dans le cas contraire, le représentant devra prendre les mesures pour se procurer cette assurance. Veuillez communiquer avec votre courtier ou votre agent directement pour obtenir plus en savoir d'avantage ou demander leur de communiquer avec le groupe ENCON, qui offre ce type de couverture.

Un représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales doit obtenir et conserver une couverture d'assurance-responsabilité (erreur et omission) d'un montant qui ne doit pas être inférieur à 1 000 000 \$ pour chaque demandeur et une politique globale de limite totale d'au moins 1 000 000 \$ par personne. La franchise ne doit pas excéder 5000 \$ pour chaque demande.

Les renseignements touchant la politique doivent être fournis à la CSFO au moment de l'inscription et du dépôt de la déclaration. De plus, à la demande de la CSFO, un représentant aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales devra fournir une copie du certificat d'assurance ou de la police.

Les représentants aux termes sont tenus d'adhérer à un Code de conduite

Le Code de conduite des représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales (Code), promulgué par le Surintendant, définit les normes de conduite auxquelles doivent se conformer les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales. Pour en faire un document complet, le Code contient également des exigences énoncés dans la loi et la réglementation.

Une copie du Code est annexée aux présentes. Le Code a été conçu en vertu de l'autorité conférée par la *Loi sur les assurances* (Loi) et le paragraphe 4(1) de la Réglementation 7/00 de l'Ontario, telle qu'amendée. La date d'entrée en vigueur est le 1er novembre 2003. Le Code régit le comportement de tous les représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales, qu'ils participent ou non aux procédures de résolution de différends de la CSFO.

Un lien avec le Code est affiché à la page du site Web du CSFO sous *Technicien juridique / Représentants* à www.fSCO.gov.on.ca. Le Code sera également publié par *La Gazette de l'Ontario*. Une copie peut également être obtenue en communiquant avec la CSFO. Consulter les informations sur les personnes-ressources à la fin du document.

De l'information additionnelle est disponible

Les réponses à la Foire aux questions sont annexées. Vous trouverez d'avantage d'information par l'entremise du lien sur le site Web de la CSFO à *Technicien juridique / Représentants*. Vous n'avez qu'à vous rendre aux sections *Secteur des assurances et Renseignements pour les consommateurs* pour retrouver les liens.

Si vous avez des questions sur les exigences, les nouveaux changements à la réglementation ou sur le Code et de

quelle façon il s'applique dans votre cas, veuillez communiquer avec la CSFO au numéro 416-250-7250 ou au 1-800-668-0128 ou encore par courrier électronique à paralegalinfo@fSCO.gov.on.ca.

Bryan P. Davies

Directeur général et

Surintendant des services financiers

28 juillet 2003

Pièces jointes :

- [Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi](#)
- [Devoir d'inscription et autres exigences pour les adjoints juridiques \(paralégaux\) et les représentants et représentantes AIAL, Questions et réponses](#)



Pour visualiser les fichiers PDF, vous devez avoir la version 7.0 d'Adobe Acrobat® Reader. Vous pouvez télécharger ce logiciel gratuit à partir du [site Web d'Adobe](#).

Page: 253 Trouver la page:



Version à imprimer



Marquer la page d'un signet



Envoyer cette page

[Avis importants](#) | [Confidentialité](#)

[Accueil](#) | [Ministère des Finances](#) | [Plan du site](#) | [Commentaires](#) | [English](#) | [Contactez](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006

Dernière mise à jour :
8/25/2005 2:31:17 PM

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
Toronto, ON M2N 6L9
1 800 668-0128
416 250-7250





Financial Services
Commission
of Ontario

Commission des
services financiers
de l'Ontario

Juillet 2003

**CODE DE CONDUITE DES REPRÉSENTANTS DE
PERSONNES AYANT DROIT À DES INDEMNITÉS
D'ACCIDENT PRÉVUES PAR LA LOI**

Émis par le surintendant
En vigueur le 1^{er} novembre 2003

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Préambule

Le *Code de conduite des représentants des personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* (le « Code ») a pour objet d'établir les normes de conduite que doivent suivre ceux qui représentent et conseillent des personnes qui ont subi des dommages lors d'un accident d'automobile relativement à leur admissibilité aux indemnités prévues à « l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales » (AIAL).

Le Code est établi par le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (FSCO) en vertu de la *Loi sur les assurances* (Loi) et du paragraphe 4(1) du Règlement de l'Ontario 7/00, tel que modifié. La date d'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} novembre 2003.

Le Code régit la conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi, qu'elles aient ou non comparu dans le cadre de procédures de règlement de différend devant la CSFO.

Les prescriptions légales qui s'appliquent aux représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi sont prévues aux articles 398 et 284.1 de la Loi et dans les règlements établis en vertu de la Loi. Ils interdisent à quiconque, excepté un avocat agissant dans le cours normal de l'exercice de sa profession, d'accomplir différentes tâches au nom d'un demandeur, y compris la représentation d'un demandeur lors des procédures de règlement de différends, à moins que le représentant ne réponde aux critères établis par règlement. Ces tâches sont fréquemment assumées par des personnes appelées « techniciens juridiques » qui, pour les fins du présent Code, sont appelés « représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi », ou « représentants. »

Les représentants de l'AIAL accomplissent différentes tâches au nom des requérants. Ces tâches comprennent les activités suivantes, en ce qui a trait à une demande de paiement d'indemnités d'accident prévues par la loi :

- conseiller une autre personne quant à ses droits en vertu de l'AIAL;
- remplir ou aider à remplir des formulaires de demande;
- discuter et négocier avec un assureur ou un expert en sinistres;
- assister aux procédures de résolution de différends à la CSFO, à la cour des petites créances ou en médiation privée; ou
- négocier le règlement de demandes de paiement en vertu de l'AIAL.

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Le Code reconnaît que les représentants ont des devoirs et responsabilités à assumer. Certaines de ces responsabilités sont des « Normes de conduites » d'application générale qui visent le comportement et s'inscrivent sous les rubriques *Honnêteté*, *Compétence*, *Courtoisie*, et *Obligations de représentation*. D'autres responsabilités procèdent d'exigences précises prévues dans les règlements. Celles-ci sont établies sous les rubriques *Assurance contre les erreurs et les omissions*, *Demandeurs frappés d'une déficience invalidante*, *Actes ou pratiques injustes et trompeurs* et *Obligations à l'égard de la CSFO*.

Le Code ne s'applique pas aux personnes qui fournissent des conseil ou assurent une représentation sans rétribution, comme dans le cas d'une connaissance ou d'un membre de la famille qui aide un demandeur de manière informelle et gratuitement.¹

Le Code ne s'applique pas non plus aux représentants des compagnies d'assurance ou aux avocats qui agissent dans le cours normal de leur profession ainsi que leurs employés, si certaines conditions s'appliquent.² Même si ces personnes ne sont pas régies par ce Code, on s'attend à ce qu'elles respectent les normes de conduite.

Les représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi qui manquent à leur devoir d'agir en conformité avec le présent Code s'exposeront à des sanctions administratives imposées par le surintendant et à des poursuites en vertu de la Loi.

Juillet 2003

1

Une personne est présumée en représenter une autre contre rétribution si elle reçoit ou si elle a droit de recevoir, de façon directe ou indirecte, sans égard à la source, un avantage financier en lien avec la représentation de la personne, que cet avantage financier soit sous forme d'honoraires, de frais ou de toute autre forme de rémunération. Voir le Règlement de l'Ontario numéro 664, tel que modifié, s. 19(2).

2

La personne doit être un employé d'un avocat ou d'un cabinet d'avocats et, en ce qui concerne une demande de prestations en vertu de l'AIAL, agir obligatoirement sous la supervision immédiate d'un avocat. L'avocat doit être membre en règle du Barreau du Haut-Canada et disposer de l'assurance responsabilité exigée par ce dernier. L'avocat ou le cabinet d'avocats doit avoir été engagé pour ce dossier. Voir le règlement de l'Ontario 664, tel que modifié, art. 18(b).

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Section 1 : Définitions

- 1.1 « Demandeur » désigne une personne qui sollicite un conseil, de l'aide ou des services de représentation relativement à son admissibilité aux indemnités d'accident prévues par la loi.
- 1.2 Un « conflit d'intérêts » d'un représentant relativement à une demande d'indemnité prévue par la loi signifie que
- (1) le représentant pourrait recevoir, directement ou indirectement, un avantage financier qui découle de la demande d'indemnité, outre la rémunération d'un service mentionné au paragraphe 398(1) de la *Loi sur les assurances* ou une rémunération pour la représentation d'un demandeur; ou
 - (2) toute personne associée au représentant pourrait recevoir, de façon directe ou indirecte, un avantage financier qui découle de la demande d'indemnité.

Pour les fins de la disposition (1), un avantage financier découle d'une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi lorsque l'avantage est associé à la demande et n'aurait pas été versé si la demande n'avait jamais été soumise.

Pour les fins de la disposition (2),

Pour les fins de la disposition (2),

- (a) une personne est associée à une autre personne si :
 - (i) une personne est le conjoint ou le partenaire de même sexe de l'autre personne,
 - (ii) une personne est liée à l'autre par le sang ou par adoption, ou
 - (iii) une personne est liée par le sang au conjoint ou au partenaire de même sexe de l'autre personne;
- (b) les personnes sont liées par le sang si :
 - (i) une d'entre elles est l'enfant ou un autre descendant de l'autre personne, ou
 - (ii) elles sont frères ou soeurs; et

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

(c) il y a un lien par adoption entre les deux personnes si l'une d'elles a été adoptée, de *legi* ou de *facto*, par :

- (i) l'autre personne, ou
- (ii) une personne liée par le sang à l'autre personne, mais qui n'en est ni le frère, ni la soeur.

1.3 La « détermination des honoraires en fonction des résultats » comprend une entente en vertu de laquelle des honoraires ou une autre forme de rémunération sont versés pour la prestation des services, selon un montant qui est tributaire, en tout ou en partie, de l'atteinte de l'objectif ou de l'exécution de l'affaire à l'égard de laquelle les services sont rendus.

1.4 « CSFO » désigne la Commission des services financiers de l'Ontario.

1.5 « Représentant » désigne une personne qui exécute des activités décrites au paragraphe 398(1) de la *Loi sur les assurances* au nom d'un demandeur ou qui rend des services de représentation contre rémunération à une personne engagée dans une procédure prévue aux articles 279 à 284 de la *Loi sur les assurances*, sans toutefois comprendre :

- (a) un avocat qui agit dans le cours normal de sa profession, ou
- (b) l'employé d'un avocat ou d'un cabinet d'avocats qui, dans le cadre d'une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi, agit obligatoirement sous la supervision immédiate d'un avocat qui :
 - (i) est membre en règle du Barreau du Haut-Canada,
 - (i) détient une assurance professionnelle tel que l'exige le Barreau du Haut-Canada, et
 - (i) est engagé pour cette demande ou est membre du cabinet dont les services sont retenus pour cette demande.

1.6 « Surintendant » désigne le surintendant des services financiers.

Section 2 : Normes de conduite : honnêteté, compétence, courtoisie, obligations de représentation

Honnêteté

2.1 Le représentant doit agir avec honnêteté dans ses rapports avec le demandeur, la compagnie d'assurance et ses représentants, la CSFO et tous les participants à un

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

processus de règlement de différend.

- 2.2 Le représentant ne doit pas faire état de renseignements qu'il sait faux ni aider ou encourager un demandeur à commettre quelque acte malhonnête que ce soit ou qui donne une fausse représentation des faits, que ce soit dans le cadre d'activités ou d'un témoignage.

Compétence

- 2.3 Le représentant doit bien comprendre la substance des règles de droit et des exigences procédurales applicables à une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, une bonne compréhension des dispositions pertinentes de :
- (a) *la Loi sur les assurances;*
 - (b) *la Loi sur l'exercice des compétences légales;*
 - (c) *l'Annexe sur les indemnités d'accident légales;*
 - (d) *le Code de pratiques de règlement des différends;*
 - (e) les formulaires de demande et autres formulaires approuvés par le surintendant;
 - (f) les lignes directrices du surintendant; et
 - (g) la jurisprudence des arbitrages et des tribunaux.
- 2.4 Le représentant doit posséder les habiletés, les aptitudes et les attributs appropriés pour chaque dossier ouvert au nom d'un demandeur. Un représentant ne doit rendre que les services qui correspondent à sa compétence.
- 2.5 Le représentant doit se préparer correctement pour chaque étape du processus de traitement de la demande et pour toute procédure de règlement de différend.
- 2.6 Au stade de la demande, le représentant doit remplir correctement et entièrement tout formulaire nécessaire pour soumettre une demande ou pour poser tout acte relatif à la demande.
- 2.7 Au stade de la négociation et du règlement de différend, le représentant doit posséder une bonne compréhension des faits et des règles de droit et il doit être en mesure de les présenter d'une manière correcte et équitable.

Courtoisie

- 2.8 Le représentant doit traiter avec courtoisie, respect et équité tous les participants au processus de demande et à toute procédure de règlement de différend, y compris le demandeur, l'assureur et ses représentants, toute autre partie et ses

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

représentants, les témoins, les interprètes, les sténographes, les arbitres de grief, le personnel de la CSFO, les médiateurs, les arbitres et les délégués du processus d'appel.

Obligations de représentation

- 2.9 Le représentant doit représenter avec diligence les intérêts du demandeur.
- 2.10 Le représentant doit bien comprendre les tâches d'un représentant et manifester la volonté de s'en acquitter, notamment :
- informer le demandeur du fait qu'il n'est pas un avocat;
 - indiquer clairement par écrit les frais et autres honoraires demandés par le représentant et les conditions de paiement ainsi que les modalités de paiement avant d'être engagé;
 - assurer la stricte confidentialité des renseignements reçus du demandeur ou le concernant et s'abstenir de les diffuser, sauf avec l'autorisation explicite ou implicite du demandeur, ou lorsque la loi le permet ou l'exige;
 - ne pas représenter faussement ses compétences ou son expérience; et
 - obtenir une autorisation écrite préalable avant de représenter un demandeur.
- 2.11 Le représentant doit comparaître avec célérité et participer de bonne foi à toute procédure de règlement de différend dont il a été avisé par écrit.
- 2.12 Le représentant doit participer de bonne foi aux discussions portant sur les procédures et sur le règlement à chaque étape du processus de règlement de différend afin de résoudre rapidement et sans audience formelle tout problème rencontré au cours de la procédure.
- 2.13 Le représentant doit se conformer à toutes les exigences procédurales qui s'appliquent, y compris les exigences procédurales contenues dans le *Code de pratique de règlement des différends*, et à toute ordonnance ou toute directive donnée par un médiateur ou par un arbitre.
- 2.14 Le représentant doit éviter d'adopter un comportement qui constitue un abus du processus de traitement des demandes ou du processus de règlement de différends en soumettant une demande ou en entamant des procédures ou toute action, dans le cadre d'une demande ou d'une procédure, pour le motif principal de harceler l'assureur ou de provoquer des dépenses sans motif raisonnable.

Section 3 : Exigences règlementaires : assurance contre les erreurs et les omissions, demandeurs frappés d'une déficience invalidante, actes ou pratiques injustes ou trompeurs, obligations à l'égard de la CSFO

Assurance contre les erreurs et les omissions

- 3.1 Le représentant doit obtenir et maintenir une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions jugée acceptable par le surintendant d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par réclamation. L'assurance peut être assujettie à une limite globale d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par personne.
- 3.2 La franchise ne doit pas dépasser les 5000 \$ par réclamation.

Demandeurs frappés d'une déficience invalidante

- 3.3 Un représentant ne doit pas rendre de services relativement à une demande soumise par une personne dont le représentant sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elle est frappée d'une déficience invalidante, tel que ce terme est défini dans l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*.
- 3.4 Le représentant doit effectuer les vérifications nécessaires pour être certain, dans une mesure raisonnable, que le demandeur n'est pas frappé d'une déficience invalidante.

Actes ou pratiques injustes ou trompeurs

- 3.5 Le représentant doit s'abstenir de solliciter, accepter ou exiger d'honoraires lorsqu'il est soumis à une entente de détermination des honoraires en fonction des résultats.
- 3.6 Le représentant doit s'abstenir de solliciter, accepter ou exiger, directement ou indirectement, des honoraires de référence de la part d'une autre personne qui fournit des biens ou des services à une personne ou pour le bénéfice d'une personne qui demande des indemnités d'accident prévues par la loi.
- 3.7 Le représentant doit s'abstenir de verser, directement ou indirectement, des honoraires à une autre personne qui fournit des biens ou des services à une personne ou pour le bénéfice d'une personne qui demande des indemnités d'accident prévues par la loi.
- 3.8 Le représentant doit s'abstenir de commettre un acte ou une omission qui soit incompatible avec le *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* émis par le surintendant et

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

publié dans la *Gazette de l'Ontario*, tel que modifié de temps à autre.

- 3.9 Un représentant qui se trouve en situation de conflit d'intérêts relativement à une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi doit dénoncer le conflit à la personne qui demande l'indemnité et à l'assureur concerné.

Obligations à l'égard de la CSFO

- 3.10 Le représentant doit déposer, auprès du surintendant, tout renseignement que ce dernier demande, et, chaque fois que celui-ci le demande, un formulaire approuvé, auprès de la CSFO.
- 3.11 Sur demande de la CSFO, le représentant doit répondre avec célérité à toute demande d'information et ce, d'une façon complète.
- 3.12 Le représentant peut affirmer, le cas échéant, qu'il a répondu à toutes les exigences de dépôt de renseignements de la CSFO et qu'il est légalement autorisé à conseiller et à représenter des personnes qui demandent des indemnités d'accident prévues par la loi. Cependant, le représentant ne doit pas faire de représentation ou laisser entendre, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, que la CSFO a appuyé ses services ou ses compétences.

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 légales, 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 légales.

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 *Adjointes 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 *Adjointes 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 adjointes 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 « Continuer ».

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.