

Sensibilisation à la fraude et aux abus dentaires!



Déterminez-les. Signalez-les. Prévenez-les.



La santé buccodentaire est une composante essentielle de la santé globale. En 2024, les soins dentaires comptaient pour 12,6 milliards des 53,3 milliards de dollars versés en prestations d'assurance. C'est ce qu'indique l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes¹.

La fraude et les abus peuvent faire augmenter le coût des garanties de frais dentaires. Il importe donc que les employeurs sachent ce qu'est la fraude liée aux frais dentaires. Ils pourront ainsi aider leurs personnel à être des participants et participantes responsables.



Table des matières

Fraude des fournisseurs de soins dentaires : étude de cas	1
Quels sont les différents exemples de fraude et d'abus provenant de fournisseurs de soins dentaires ?	3
Quelle est l'incidence de la fraude et des abus liés aux soins dentaires sur les régimes de garanties?	4
Quelle est l'approche de la Sun Life en matière de fraude et d'abus dentaires?	5



Fraude des fournisseurs de soins dentaires : étude de cas

Voici une étude de cas d'une fausse déclaration sur les services dentaires. Nous espérons qu'elle vous permettra de mieux comprendre ce qu'est la fraude et comment l'éviter.

Remarque : Nous tenons à mentionner qu'il ne s'agit que d'un exemple qui ne reflète pas l'industrie dentaire dans son intégralité.

Aperçu

Récemment, les services d'analytique de données de la Sun Life ont alerté les enquêteurs. Les tendances de facturation d'un fournisseur de soins dentaires étaient suspectes.

Quelles étaient les préoccupations?

L'équipe Gestion du risque de fraude (GRF) a entrepris des recherches approfondies. En examinant les dossiers de patients tenus par le fournisseur de soins dentaires, notre équipe d'enquête a relevé les préoccupations suivantes :

- la modification de codes de procédure pour obtenir un remboursement plus élevé;
- la présentation de factures excessives et inhabituelles;
- la présentation de services que les patients n'ont jamais reçus;
- la présentation de fausses factures de frais de laboratoire afin de justifier des frais de laboratoires gonflés.



Qu'est-ce que la fraude et les abus liés aux soins dentaires?

La fraude s'entend d'une tromperie ou d'une fausse déclaration sur les services faite délibérément pour réaliser un gain financier. Les abus concernent les services reçus inutilement ou de manière excessive. La fraude et les abus peuvent entraîner des coûts supplémentaires pour vous et vos participantes et participants.



Quelles mesures avons-nous prises?

- L'équipe GRF a examiné toutes les demandes de règlement et tous les dossiers soumis par le fournisseur de soins dentaires.
- Le fournisseur de soins dentaires a reçu une lettre décrivant les préoccupations liées aux pratiques de facturation.

Les mesures ont-elles engendré un changement?

- Le fournisseur de soins dentaires a répondu en envoyant un remboursement.
- Nous avons remis le montant remboursé aux régimes visés.

Quelles ont été les conséquences?

- Nous avons rédigé une plainte officielle et l'avons déposée auprès de l'organisme de réglementation du fournisseur de soins dentaires.
- Nous avons retiré le fournisseur de soins dentaires de notre liste de fournisseurs admissibles. Cela élimine les risques associés à ses pratiques de facturation inappropriées pour les régimes.



Avant de retirer un fournisseur ou une clinique de notre liste, nous informons les participants et participantes en cause. Ces personnes peuvent choisir de continuer à consulter le fournisseur de soins dentaires ou l'établissement retiré de la liste. Toutefois, la Sun Life ne traitera pas les demandes de règlement pour les produits ou services de ce fournisseur.

Comment avons-nous amélioré nos mesures de contrôle?



Nous avons passé en revue les facteurs qui nous ont alertés dans ce cas.



Nous avons mis à jour nos systèmes et processus afin de repérer les stratagèmes similaires d'autres fournisseurs de services.

Quels sont les différents exemples de fraude et d'abus provenant de fournisseurs de soins dentaires ?

Voici quelques exemples :

Changement des dates de prestation des services

Facturation pour des procédures non exécutées ou facturation avant la fin du traitement

Traitements dentaires offerts par des professionnels non agréés

Annulation de frais non couverts par le régime

(p. ex., pourcentage de remboursement, franchise, montant facturé au-delà du maximum de couverture, etc. – le montant facturé par le dentiste est donc inexact)

Frais de laboratoire gonflés

(p. ex., présenter des frais de laboratoire supplémentaires ou majorés pour recevoir un remboursement plus élevé)

Substitution de services

(p. ex., des soins esthétiques facturés comme un service couvert par le régime)

Utilisation de codes de soins dentaires plus coûteux

(p. ex., utiliser le code d'un traitement plus complexe que celui qui a été effectué)

Présentation de demandes dissociées

(p. ex., présenter plusieurs soins séparément pour obtenir un remboursement plus élevé)





Quelle est l'incidence de la fraude et des abus liés aux soins dentaires sur les régimes de garanties?



Primes d'assurance plus élevées

Ce type de fraude fait augmenter les primes du régime et menace la viabilité de ce dernier. Elle touche tout le monde : l'employeur, le personnel et l'assureur.



Perte des garanties

La facturation frauduleuse de soins dentaires a une incidence directe sur les employeurs. Le fait qu'ils perdent de l'argent à cause de la fraude et des abus a des conséquences importantes. Cela peut entraîner une réduction ou une perte des garanties de frais dentaires pour les employés.



Saviez-vous que la fraude liée aux garanties de frais dentaires est très répandue au Canada?

Chaque année au Canada, les fraudes et les abus liés aux garanties de frais médicaux coûtent des centaines de millions de dollars aux employeurs et assureurs. Bien que la fraude soit difficile à repérer, la sensibilisation est le premier pas vers la prévention.

Quelle est l'approche de la Sun Life en matière de fraude et d'abus dentaires?

La stratégie de la Sun Life repose sur les quatre piliers suivants :

01 / PRÉVENTION

Pour détecter la fraude et l'abus des régimes d'assurance dentaire, la Sun Life investit beaucoup dans le contrôle de la fraude.

Nous utilisons des ressources et des technologies antifraudes de pointe. Nous visons à préserver la sécurité et la pérennité des régimes de frais dentaires.

Comment nous démarquons-nous?



Nos technologies internes nous permettent de modifier nos outils d'analytique pour signaler de nouveaux stratagèmes.



Notre équipe comprend des scientifiques des données qui utilisent des algorithmes d'apprentissage automatique pour repérer les fraudes.



Nous pouvons repérer les tendances irrégulières et les anomalies dans les demandes de règlement de frais dentaires. Nous y parvenons grâce à notre banque de données et d'analyses approfondies.

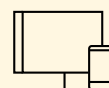


Que pouvez-vous faire pour prévenir la fraude et les abus liés aux soins dentaires?

Conseils à transmettre aux participants et aux participantes



Passez en revue les produits et services couverts par votre régime de frais dentaires.



Ouvrez une session dans l'**appli ma Sun Life mobile** ou sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca). Vérifiez l'historique de vos demandes de règlement et l'explication des prestations.



Si vous soupçonnez un cas de fraude liée aux garanties ou d'abus du régime, signalez-le. Écrivez à indices@sunlife.com ou composez sans frais le 1-888-882-2221.



02 / PRÉPARATION

La lutte contre la fraude et les abus dentaires est une question de préparation. C'est pourquoi nous collaborons étroitement avec les employeurs pour leur fournir des ressources et du matériel. Nous les aidons, ainsi que leurs employés et employées, à déceler et à prévenir les fraudes et les abus possibles.

Les employeurs peuvent donc mettre en place des programmes à l'interne pour former leur personnel. Ainsi, ils contribuent à réduire le risque de fraude et d'abus.

Qu'est-ce qui est essentiel à une bonne préparation?

Nous invitons les employeurs à se doter de règles de conduite solides et de politiques claires. Mettre en place des procédures pour le personnel est le meilleur moyen pour les entreprises :



d'élaborer leurs propres meilleures pratiques et



de dresser un plan d'intervention pour contrer la fraude.

03 / RÉACTION

Quelle que soit la gravité de l'activité frauduleuse, notre équipe spécialisée prendra les mesures appropriées pour atténuer les risques. Nous le faisons notamment en retirant les fournisseurs de notre liste et en déposant des plaintes aux organismes compétents. Nous pouvons également nous adresser aux autorités chargées de l'application de la loi.

Comment cela fonctionne-t-il?

Nous vous avertissons dans deux cas :



lorsque nous relevons une fraude commise par un employé, ou



lorsque nous soupçonnons l'implication d'un employé dans un système de collusion.

Nous vous guidons et vous aidons à gérer la situation en du début à la fin (p. ex., en questionnant les employés).

04 / RETOUR À LA NORMALE

À la Sun Life, nous continuons d'apprendre chaque fois que nous examinons un dossier de fraude. Cela nous aide à déterminer toute amélioration qui pourrait renforcer nos contrôles actuels et améliorer nos stratégies d'enquête.

Nous vous fournissons du matériel de formation pour votre personnel.

Nous voulons :



détecter et prévenir les activités frauduleuses;



informer et sensibiliser les parties prenantes;



accroître la collaboration entre les parties prenantes.



Aidez-nous à continuer à lutter contre la fraude et les abus dentaires!

Vous et votre personnel jouez un rôle important dans la lutte contre la fraude et les abus. Notre priorité consiste à vous aider à les détecter, à les signaler et à les prévenir. La fraude et l'abus liés aux garanties de frais dentaires, c'est l'affaire de tous. Nous devons travailler ensemble pour l'arrêter.

¹ Faits sur les assurances de personnes au Canada, Édition 2025

