

BIENS ET SERVICES AUDIOLOGIQUES

DIRECTIVES À L'INTENTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES

2025

Table des matières

Général	3
Services requis.....	4
1. Services d'ajustement et de prestation	5
2. Évaluations audiologiques complètes.....	6
3. Soutien et entretien.....	7
4. Réparations et retours.....	7
5. Remplacement.....	8
6. Perte d'appareil auditif ou appareil auditif endommagé	9
7. Exigences du fournisseur.....	9
8. Cellules de pile	9
9. Rapport.....	10
10. Facturation	10
11. Conflit d'intérêts	11
12. Tenue de dossiers et confidentialité	11
13. Locaux/équipements	12
14. Résiliation ou suspension de l'entente.....	13

Général

- À titre de fournisseur d'aides auditives et de services connexes (« fournisseur de services ») aux personnes ayant des demandes d'indemnisation pour perte auditive (« travailleurs »), couvertes par la Commission des accidents du travail du Manitoba (la WCB), vous reconnaissiez et acceptez que vous et vos employés :
 - avez lu et compris pleinement *Biens et services audiologiques – Directives à l'intention des fournisseurs de services* et vous y conformez pour tous les services fournis aux travailleurs;
 - facturerez la WCB en stricte conformité avec les frais de la WCB (énumérés à *l'Annexe A, Barème d'honoraires des biens et services audiologiques*).
- La WCB se réserve le droit de modifier les *Directives* et *l'Annexe A*, de temps à autre, et le fournisseur de services accepte que ces modifications ultérieures soient applicables à toute facture émise après la date d'entrée en vigueur indiquée par la WCB.
- Les frais mentionnés à *l'Annexe A* seront indexés annuellement et seront en vigueur du 1er mai au 30 avril inclusivement. Les honoraires et frais ne seront pas inférieurs aux frais de l'année précédente, plus un facteur d'indexation égal au quotient obtenu lorsque l'indice des prix à la consommation du Manitoba (IPC) pour l'année civile précédente est divisé par IPC pour l'année civile qui la précède immédiatement.
- Au moment de l'approbation d'une réclamation liée à une perte auditive, la WCB doit informer le travailleur des services et des prestations lui étant offerts.
- La WCB approuvera l'achat d'un appareil auditif identifié par un audiographe comme étant l'appareil qui répond le mieux aux besoins du travailleur. Tous les appareils auditifs recommandés doivent avoir une réserve de puissance intégrée pour compenser une détérioration d'au moins 20 dB HL, sauf autorisation préalable de la WCB au cas par cas.
- L'appareil auditif sera choisi dans la *Liste des appareils auditifs* de la WCB offerts au moment de l'ajustement. Si un appareil auditif est nécessaire, mais n'a pas été approuvé au préalable, la demande doit être examinée au cas par cas par la WCB.

- Le fournisseur de services doit effectuer le processus d'adaptation des appareils auditifs sur un travailleur en personne. Le fournisseur de services doit assurer la livraison de tous les nouveaux appareils auditifs aux travailleurs lors de leurs rendez-vous en clinique. Les appareils auditifs réparés peuvent être envoyés aux travailleurs par courrier uniquement si la conque ou l'embout auriculaire n'ont pas été modifiés. Les paramètres du programme doivent être vérifiés par le fournisseur de services avant qu'un appareil auditif ne soit envoyé en réparation.
- Le fournisseur de services doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer qu'un travailleur comprend parfaitement le contenu de tout document qu'il signe et qui concerne les services ou les appareils auditifs pour lesquelles des frais sont payables. Il incombe au fournisseur de services de confirmer l'état de la réclamation d'un travailleur auprès de la WCB avant d'initier la prestation. Cela inclut de confirmer si le travailleur a récemment sollicité des services similaires auprès d'un autre fournisseur de services. Si un fournisseur de services a des doutes quant au statut de la réclamation d'un travailleur, il doit communiquer avec la WCB.
- Le fournisseur de services ne doit pas remplir le rapport de perte auditive du travailleur de la WCB au nom du travailleur, ni représenter le travailleur dans les questions relatives au règlement des réclamations ou aux décisions relatives aux droits.
- Le fournisseur de services doit détenir une assurance responsabilité civile commerciale générale adéquate et la maintenir à tout moment pendant l'exécution des services aux travailleurs.
- Le fournisseur de services doit garantir et indemniser la WCB contre tous les coûts, dommages ou dépenses découlant d'actions, de réclamations, de demandes de procédures engagées à la suite d'actes ou d'omissions du Fournisseur de services dans l'exécution ou l'exécution présumée des services.

Services requis

Vous trouverez ci-dessous les services requis par les travailleurs approuvés pour une réclamation liée à une perte auditive auprès de la WCB et les critères à respecter pour le paiement de ces services.

1. Services d'ajustement et de prestation

Le fournisseur de services doit fournir les services décrits ci-dessous lors de l'ajustement de tous les appareils auditifs, y compris les appareils Vrox/Bi-Cros, et se verra rembourser les frais d'ajustement, d'assistance et d'entretien, comme indiqué à l'Annexe A. Les frais d'ajustement doivent inclure les éléments suivants :

- La sélection d'un appareil auditif adéquat;
- L'empreinte d'embouts auriculaires;
- La programmation de l'appareil auditif;
- Les mesures réelles de l'oreille (MRO) pour vérifier l'ajustement;
- La vérification de l'audibilité, du confort et de la tolérance;
- L'évaluation Speech Mapping, si elle est disponible;
- Les vérifications de contrôle de la qualité (vérifications électroacoustiques);
- La formation et les conseils pertinents relatifs à l'usage des appareils auditifs, des piles et des accessoires (y compris nettoyage et entretien);
- Les conseils au travailleur à propos des attentes réalistes sur les bénéfices durant et après la période d'adaptation;
- Le suivi auprès du travailleur durant la période d'essai stipulée par le fabricant de l'appareil auditif (la visite de suivi comprendra l'ajustement, des conseils, la réparation et la reprogrammation, au besoin);
- La remise de tous les guides et les garanties sur le produit au travailleur; et
- Tout travail couvert par la garantie.

Des frais d'ajustement/d'exécution initiaux peuvent être facturés par appareil auditif neuf ou de rechange. Si un travailleur change de fournisseur de services pendant la période d'essai, les frais d'ajustement/d'exécution supplémentaires ne seront pas acceptés par la WCB sans autorisation préalable.

Les embouts auriculaires sont détaillés à l'Annexe A.

Les embouts auriculaires fournis au moment de l'ajustement/l'exécution de départ (standard, personnalisé, ajustement de puissance) seront payés au prix du fabricant, plus les honoraires d'ajustement/d'exécution initiaux. Le fournisseur de services est tenu de s'assurer que le travailleur a essayé les articles d'ajustement standard disponibles avant de demander des options d'ajustement personnalisées. Une approbation préalable est requise pour ce qui est des embouts auriculaires personnalisés.

Les frais et honoraires détaillés à l'Annexe A pour embouts auriculaires s'appliquent à partir d'un an après la date de l'ajustement/l'exécution initiaux. Les frais et honoraires comprennent l'empreinte et l'embout auriculaires. Ils s'appliquent aux modèles contour d'oreille (BTE), intraconduit (RIC) et écouteur intra-auriculaire (RITE). Un maximum d'un par oreille peut être facturé aux deux ans. Une approbation préalable est requise.

2. Évaluations audiologiques complètes

Un audiographe certifié fournira les services suivants lorsque la WCB demande au fournisseur de services d'effectuer une évaluation audiologique complète :

- Évaluation complète incluant un historique des problèmes auditifs;
- Évaluation otoscopique;
- Test de conduction aérienne à tonalité pure et masquage sonore s'il y a lieu pour inclure les fréquences suivantes : 250, 500, 1 000, 2 000, 3 000, 4 000, 6 000 et 8 000 Hz;
- Test de conduction osseuse à son pur incluant les fréquences indiquées ci-dessus et masquage sonore s'il y a lieu (veuillez noter que la WCB exige toutes les fréquences, y compris 3 000 Hz, pour déterminer le degré de déficience auditive permanente d'un travailleur);
- L'audiométrie vocale incluant le test du seuil de réception de la parole, la détermination des niveaux d'inconfort, des niveaux les plus confortables et le niveau de test de discrimination de la parole;
- Évaluation du fonctionnement de l'oreille moyenne ou impédancemétrie; et
- En fonction des résultats de l'impédancemétrie, l'aiguillage vers des examens additionnels pourrait être requis.

Les évaluations audiologiques effectuées par des spécialistes/praticiens en prothèses auditives ne sont utilisées par la WCB que pour établir une date de blessure pour un travailleur souffrant de perte auditive. Des évaluations audiologiques complètes, effectuées par des audiologues agréés, sont exigées par la WCB aux fins d'approbation des appareils auditifs et aux fins de décisions d'admissibilité relatives à une déficience permanente. Les évaluations audiologiques effectuées par des spécialistes/praticiens en prothèses auditives, mais approuvées par l'audiographe certifié ne sont pas considérées comme acceptables. Le nom en caractères d'imprimerie, la signature et les qualifications de l'audiographe certifié effectuant les tests doivent être documentés.

Remarque : Les évaluations audiologiques ne sont couvertes par la WCB que si la réclamation du travailleur pour perte auditive due au bruit est acceptée.

3. Soutien et entretien

Un soutien et un entretien continu couvriront les services suivants :

- Réparations mineures en interne, y compris, mais sans s'y limiter, les réglages, la reprogrammation, la réparation/le remplacement du couvercle de la pile, les crochets d'oreille et le remplacement des tubes, des dômes, le changement des anticérumen, le retrait du cérumen, le changement des cellules de la pile et le nettoyage.
- Les remplacements de récepteurs internes pour les modèles intraconduits nécessitent une approbation préalable, doivent inclure le coût du fabricant du récepteur et peuvent être facturés avec des frais et honoraires de services.

Les frais de service ne sont applicables qu'à compter d'un an après la date d'ajustement/d'exécution initiaux. Le nombre maximal de visites autorisées pour les travailleurs pour l'entretien des appareils auditifs est de deux visites par appareil auditif par année.

Les frais de nettoyage ne sont applicables qu'à compter d'un (1) an après la date d'ajustement/d'exécution initiaux. Un maximum de 2 visites par appareil auditif par année sera financé pour le nettoyage des appareils auditifs. Les frais de nettoyage doivent faire l'objet d'une visite distincte et ne peuvent pas être combinés à des frais de service ou à des frais de réparation.

Une approbation préalable est requise si le travailleur a besoin de davantage de services au-delà de la période de garantie.

Les réparations en interne devraient être minimisées grâce à une formation et à une éducation adéquates pendant le processus d'ajustement.

4. Réparations et retours

Le fournisseur de services doit fournir et traiter les réparations et les retours des appareils auditifs fournis par le fabricant pour tous les nouveaux achats et pour les appareils auditifs précédemment achetés par la WCB au nom des travailleurs.

Les réparations hors bureau couvriront les problèmes suivants et s'appliquent lorsqu'un appareil auditif doit être envoyé au fabricant :

- Changement du circuit ou de la conque si nécessaire;
- L'appareil auditif ne fonctionne plus;
- Une rétroaction sonore interne est présente;
- L'appareil auditif est bruyant/siffle; ou
- L'appareil auditif ne répond pas aux spécifications électroacoustiques du fabricant.

Les frais et honoraires de réparation comprendront :

- La vérification des réglages du programme;
- La reprogrammation, le cas échéant; et
- La prise de mesures réelles de l'oreille, le cas échéant.

Toutes les réparations doivent être approuvées au préalable par la WCB. La fréquence de toutes les réparations sera surveillée. Les frais et honoraires sont facturables une fois par transaction auprès du fabricant. Ils ne peuvent pas être combinés à des frais de réparation ou de nettoyage.

Le fournisseur de services doit soumettre la demande de réparation à la WCB au moment où il est établi qu'une réparation par le fabricant s'impose. Les demandes qui ont été inutilement retardées seront documentées et considérées comme une violation des *Directives*.

Il faut soumettre la facture du fabricant lors de facturation de frais de réparation.

5. Remplacement

La WCB remplacera les appareils auditifs d'un travailleur uniquement lorsque ce sera nécessaire. Le temps **minimum** de remplacement est aux cinq ans. Les appareils auditifs ne seront pas remplacés tant qu'ils seront sous garantie du fabricant ou de réparation sans autorisation préalable de la WCB.

La WCB pourra autoriser un nouvel appareil auditif si :

- L'appareil auditif ne fonctionne plus adéquatement et le coût de réparation n'est plus estimé rentable;
- L'appareil auditif ne convient plus physiquement dans l'oreille et le coût d'une nouvelle conque n'est plus estimé rentable;

- Le circuit de l'appareil auditif est inapproprié en raison d'un changement dans l'audition du travailleur et le coût de remplacement du circuit n'est plus rentable; ou
- Les résultats des tests audiométriques montrent que l'audition du travailleur a changé d'au moins 20 dB HL dans trois ou plusieurs fréquences d'octave de 500 Hz à 4 000 Hz, de sorte que l'audibilité a été affectée.

Toute autre demande sera examinée au cas par cas par la WCB.

Le fournisseur de service doit obtenir l'autorisation écrite de la WCB pour le remplacement d'un appareil auditif. Pour que de nouveaux appareils auditifs soient autorisés, les appareils auditifs actuels du travailleur doivent être estimés inadéquats.

Le fournisseur de services ne doit pas solliciter les travailleurs pour le remplacement des appareils auditifs; de telles demandes doivent être initiées par le travailleur. Les cas de sollicitation seront documentés et considérés comme une violation des *Directives*.

6. Perte d'appareil auditif ou appareil auditif endommagé

La WCB ne prendra pas la responsabilité financière du remplacement d'appareils auditifs perdus ou pour la réparation d'appareils auditifs résultant de négligence ou d'acte intentionnel de la part du travailleur.

7. Exigences du fournisseur

Le personnel du fournisseur de services offrant les services doit être agréé et en règle en tant qu'audiographe ou praticien en prothèses auditives auprès de son organisme de réglementation ou d'accréditation respectif.

8. Cellules de pile

La WCB assumera la responsabilité financière des cellules de pile fournies aux travailleurs, jusqu'à concurrence du coût maximal par cellule, tel que décrit à l'Annexe A. Le fournisseur de services n'enverra pas de cellules de pile à un travailleur sans avoir préalablement reçu une demande de sa part. La WCB se réserve le droit de ne pas accepter la responsabilité financière des cellules de pile expédiées qui n'ont pas été demandées par le travailleur. Toutes les cellules de pile

doivent avoir une durée de vie adéquate, conforme aux exigences du travailleur et à l'approvisionnement en cellules de pile fournies.

Des modèles d'appareils auditifs rechargeables ont été ajoutés à la *liste des appareils auditifs* par certains fabricants. Les piles rechargeables de rechange peuvent être facturées hors période de garantie et payées aux frais du fabricant. Il faut soumettre la facture du fabricant avec votre facture.

Les chargeurs de rechange peuvent être facturées hors période de garantie et payées aux frais du fabricant. Il faut soumettre la facture du fabricant avec votre facture.

9. Rapport

Un rapport écrit détaillé des résultats du test audiologique, comprenant des recommandations concernant l'amplification appropriée, sera fourni à la WCB suite à une évaluation auditive complète. Si le rapport est incomplet et que des informations supplémentaires sont nécessaires, il sera retourné à l'audiographe effectuant le test sans frais supplémentaires pour la WCB. Les rapports soumis à la WCB doivent être signés personnellement par l'audiographe qui a effectué l'évaluation pour que le fournisseur de services ait droit au paiement.

10. Facturation

Le fournisseur de services doit identifier les informations suivantes sur la facture des biens et services audiologiques :

- Coordonnées du fournisseur de services (numéro de compte de la WCB, nom du compte, adresse, téléphone et télécopieur);
- Les coordonnées du patient (le numéro de réclamation, le nom, l'adresse, la date de naissance, le NIP et le téléphone);
- Les détails sur les services fournis;
- Numéro de série, le cas échéant, de l'appareil ou des appareils auditif(s);
- Si des réparations sont effectuées, la nature de la réparation et la cause du dommage; et
- Si des cellules de batterie sont fournies, le type et le nombre de cellules de batterie.
- Le nom de la personne qui émet la facture et la date de présentation de celle-ci.

La WCB est exempte de TPS et son numéro d'enregistrement est le 107863847RT10013. La TPS doit être indiquée séparément sur les factures.

11. Conflit d'intérêts

Les audiologistes sollicités par la WCB pour fournir une évaluation diagnostique ne doivent pas présumer que si un travailleur est référé à la clinique du fournisseur de services pour une évaluation diagnostique, ce travailleur reviendra pour un ajustement d'appareil auditif. Les empreintes d'embout auriculaire ne doivent pas être prises lors du rendez-vous d'évaluation diagnostique par un audiographe, et aucune discussion ne doit être entamée avec le travailleur concernant l'amplification au nom de la WCB. Les fournisseurs de services ne doivent pas faire de commentaires au travailleur sur la relation de cause à effet entre les antécédents professionnels et la perte auditive. Le décisions juridictionnelles seront prises par la WCB.

12. Tenue de dossiers et confidentialité

Le fournisseur de services doit créer et conserver un dossier précis et complet pour chaque travailleur. Tous les dossiers doivent être conservés et gérés conformément à la législation applicable relative aux renseignements médicaux personnels.

Le fournisseur de services reconnaît que les dispositions relatives à la confidentialité de la *Loi sur les accidents du travail* (article 101) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (« *LRMP* », ou « *PHIA* » en anglais) s'appliquent à lui et, sans limitation, toutes les questions relatives aux opérations, aux activités, à la gestion et à l'administration de la WCB sont des questions communiquées au fournisseur de services à titre confidentiel.

Le fournisseur de services maintiendra une confidentialité stricte et ne divulguera ni ne permettra que soient divulguées les renseignements obtenus dans le cadre des services (« Renseignements confidentiels ») sauf sous l'autorité de la WCB. Le fournisseur de services reconnaît que les violations de la confidentialité peuvent entraîner des poursuites en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* ou de la *LRMP* ou un rapport à l'organisme de réglementation professionnelle. La WCB aura le droit d'obtenir une injonction pour les violations de cette nature.

Sauf avis contraire, la destruction de tous les documents liés à la WCB doit être effectuée de manière à ce que tous les renseignements confidentiels soient entièrement détruits afin qu'ils ne puissent être utilisés par aucune autre partie à

quelque fin que ce soit. Les mesures de protection suivantes doivent être respectées lorsque les renseignements confidentiels sont éliminés : (i) Notes, fichiers, rapports et renseignements : Tous les documents papier doivent être entièrement déchiquetés. Le déchiquetage du papier doit être effectué par un service de destruction confidentiel et cautionné; et (ii) les renseignements archivés sur ordinateur : Lors de la mise au rebut d'un équipement informatique, des mesures doivent être prises pour garantir que tous les renseignements confidentiels contenus sur le disque dur, tous les disques informatiques et tout autre système de mémoire soient rendus irrécupérables. Supprimer ou effacer simplement les données ne suffit pas.

La WCB peut être tenue de fournir une copie de ce document à des tiers conformément aux exigences de divulgation en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

13. Locaux/équipements

Les exigences suivantes sont nécessaires à la clinique du fournisseur de services :

- Un espace adéquat pour une zone d'accueil, une salle d'attente, une salle de test audiométrique et une salle de consultation conformément aux normes ANSI;
- Des salles de consultation et de tests qui garantissent la confidentialité des échanges entre le fournisseur et les travailleurs;
- Un accès adapté aux travailleurs âgés et handicapés;
- Un accès aux toilettes;
- La pratique d'un fournisseur de services doit être clairement identifiable depuis l'extérieur des locaux par des moyens tels que des panneaux, des plaques ou des lettres sur les vitrines; et
- Le fournisseur de services doit fournir une gamme complète de services sur son site permanent pour répondre aux exigences des normes cliniques. Les travailleurs doivent pouvoir recevoir des services cliniques en temps opportun et obtenir des conseils et du soutien professionnels au besoin. Le personnel de soutien du fournisseur de services doit être bien formé et disponible pour fournir un service de qualité aux travailleurs.

Des exceptions aux exigences ci-dessus peuvent être faites dans le cas de bureaux satellites où les évaluations audiologiques complètes n'ont pas lieu.

14. Résiliation ou suspension de l'entente

La WCB se réserve le droit de refuser de payer la totalité ou une partie d'un service fourni à un travailleur si l'un des événements suivants survient, y compris, mais sans s'y limiter :

- Ne pas fournir des services conformément aux conditions des *Directives* à la satisfaction de la WCB;
- Ne pas garantir que les services soient prodigués par un personnel qualifié ou agréé et conformément aux réglementations ou aux permis applicables et comme l'exigent les *Directives*;
- Déposer des renseignements trompeurs auprès de la WCB ou une fausse déclaration de services ou de frais ou honoraires sur les factures; ou
- Ne pas corriger les déficiences des services conformément à l'avis écrit fourni par la WCB.

Le refus de payer une facture doit être fourni par écrit par la WCB et peut être sans préavis et sera effectif dès réception (ou réception réputée) par le fournisseur de services. À la suite d'un tel avis, la WCB n'acceptera plus la responsabilité financière des services fournis à un travailleur par le fournisseur de services. Les travailleurs qui recherchent des services seront orientés vers un autre fournisseur de services par la WCB.