

## **POLITIQUE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION**

## **1. MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIF POURSUIVI**

À titre d'organisme gouvernemental administrant les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires, la Régie de l'assurance maladie du Québec (la « Régie ») s'applique à exercer une gouvernance fondée sur les principes d'efficacité, de transparence et d'imputabilité et qui bénéficie de la confiance des personnes assurées, des professionnels de la santé et du public en général.

Dans cette optique, la Régie établit sa politique de divulgation de l'information et y énonce ses obligations et ses pratiques en la matière.

La Politique a été approuvée par le conseil d'administration de la Régie le 10 février 2010.

## **2. PRINCIPES GÉNÉRAUX**

Dans le contexte de la mise en œuvre de la Politique de divulgation de l'information, et désirant témoigner de sa volonté de transparence et de son obligation de respecter la loi et les engagements qu'elle contracte, la Régie adhère aux principes suivants :

- favoriser la réalisation de sa mission conformément à la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (L.R.Q., chap. R-5) et agir dans le meilleur intérêt de sa clientèle;
- respecter les lois auxquelles elle est assujettie;
- respecter ses engagements en matière de confidentialité;
- favoriser la divulgation de l'information d'intérêt public la concernant dans un esprit de transparence;
- renforcer ses valeurs organisationnelles, soit la vigilance, le respect, la responsabilité et l'équité.

## **3. PORTÉE DE LA POLITIQUE**

La Politique de divulgation de l'information de la Régie s'applique à toute l'information que cette dernière détient en ce qui concerne sa mission et son mandat. Elle présente les moyens mis en œuvre pour divulguer de l'information d'intérêt général concernant ses activités et pour répondre aux besoins d'information de groupes particuliers, tels les personnes assurées, les professionnels de la santé et les chercheurs. Elle s'adresse aux employés et aux administrateurs de la Régie et constitue un cadre de référence concernant la divulgation de l'information.

## **4. OBLIGATIONS DE LA RÉGIE EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION**

Certaines pratiques en matière de divulgation de l'information sont prescrites par les lois et règlements auxquels la Régie est assujettie, en l'occurrence :

### **4.1 Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (L.R.Q., chap. R-5)**

La Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec exige que la Régie diffuse des renseignements relativement aux programmes que lui confie le ministre de la Santé et des Services sociaux ou le gouvernement du Québec. Cette loi crée l'obligation pour la Régie de faire au ministre, au plus tard le 31 juillet de chaque année, un rapport de ses activités pour l'année financière précédente. Ce rapport doit contenir tous les renseignements que le ministre peut prescrire. La Régie doit également produire un rapport financier sur les opérations du Fonds de l'assurance médicaments pour l'année financière précédente. Cette loi exige également que la Régie diffuse de l'information sur le régime d'assurance maladie, dont certains renseignements relatifs à la carte d'assurance maladie et aux services assurés au Québec et à l'extérieur du Québec.

### **4.2 Loi sur l'assurance maladie (L.R.Q., chap. A-29)**

La Loi sur l'assurance maladie établit un régime particulier en matière de confidentialité relativement aux renseignements détenus par la Régie. Ce régime impose le respect de règles restrictives en la matière et prévoit explicitement tous les renseignements dont la communication est autorisée.

### **4.3 Loi sur l'assurance médicaments (L.R.Q., chap. A-29.01)**

La Loi sur l'assurance médicaments prévoit que la Régie diffuse certaines normes réglementaires, dont la *Liste des médicaments* qui regroupe ceux qui sont couverts par le Régime général d'assurance médicaments. La Régie diffuse également des renseignements tels des guides à l'intention des pharmaciens, des employeurs, des assureurs et des administrateurs de régimes d'avantages sociaux non assurés, de façon à ce que ses partenaires connaissent les paramètres liés aux régimes d'assurance médicaments privés.

### **4.4 Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chap. A-6.01)**

La Loi sur l'administration publique exige que la Régie rende publique une déclaration de service aux citoyens, et qu'elle établisse un plan stratégique et un rapport annuel de gestion qui sont déposés à l'Assemblée nationale.

**4.5 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chap. A-2.1) et Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chap. A-2.1, r. 0.2)**

La Régie, à l'instar de tous les organismes publics, est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (« Loi sur l'accès »). Cette loi s'applique à tous les documents détenus par un organisme public, quelle que soit leur forme (écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre).

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels impose aux dirigeants des ministères et organismes publics qui y sont assujettis des obligations complémentaires à celles que prévoit la Loi sur l'accès. Il favorise une plus grande transparence des organismes publics, par la diffusion sur Internet, par exemple, de documents qui présentent un intérêt pour l'information du public.

**4.6 Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chap. G-1.02)**

La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État exige que la Régie rende publiques certaines informations concernant sa gouvernance, notamment par l'entremise de son *Rapport annuel de gestion*. Entre autres, la Régie doit publier des renseignements relatifs au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités statutaires, aux membres qui y siègent ainsi que des renseignements concernant les dirigeants de l'organisme.

## **5. PRATIQUES EN MATIÈRE DE DIVULGATION DE L'INFORMATION**

Les pratiques de la Régie en matière de divulgation de l'information se déclinent en deux grandes catégories, selon que cette dernière est divulguée de sa propre initiative ou en réponse à une demande.

La Régie divulgue de sa propre initiative tous les renseignements requis en vertu des lois et règlements énumérés à la section 4 concernant ses activités. Elle divulgue également d'autres renseignements qu'elle juge d'intérêt public, soit par son site Internet ou par de la documentation écrite et d'autres moyens de communication ponctuels, tels les conférences de presse.

Par ailleurs, lorsqu'une personne souhaite obtenir des informations non disponibles sur le site Internet de la Régie, elle peut en faire la demande. Les demandes de ce type doivent être acheminées à différents services, selon la nature des renseignements recherchés<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Une liste de coordonnées permettant d'acheminer une demande au bon endroit est annexée à la présente Politique.

## **5.1 Site Internet de la Régie**

Outre les renseignements fournis aux personnes assurées, aux professionnels de la santé et aux dispensateurs de services, la Régie diffuse sur son site Internet de l'information ou documents d'intérêt général concernant, entre autres<sup>2</sup> :

- sa mission et sa vision;
- ses programmes et services ;
- son plan stratégique;
- sa déclaration de services aux citoyens;
- son rapport annuel de gestion;
- des données statistiques;
- les principales lois auxquelles elle est assujettie;
- sa déclaration de valeurs;
- la liste des membres du conseil d'administration;
- le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration;
- les communiqués de presse.

## **5.2 Documentation écrite**

La Régie publie sur support papier certains documents et informations disponibles sur son site Internet, dont des dépliants concernant des programmes qu'elle administre, le *Rapport annuel de gestion*, la *Déclaration de service aux citoyens* et la *Déclaration de valeurs*.

## **5.3 Communiqués de presse**

La Régie divulgue de l'information par voie de communiqué de presse lorsqu'elle désire aviser le public d'un fait important concernant les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ou tout autre programme complémentaire.

## **5.4 Conférences de presse**

La Régie divulgue de l'information par voie de conférence de presse, principalement pour commenter un événement ou un dossier en particulier.

## **5.5 Demandes provenant des personnes assurées**

Le Centre de relations clientèle a la responsabilité de renseigner les personnes assurées sur le contenu et l'application des lois, règlements et programmes administrés par la Régie et de traiter les demandes d'admissibilité aux régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments.

---

<sup>2</sup> Cette énumération n'est pas exhaustive, et la Régie se réserve le droit de retirer ou d'ajouter tout document conformément aux lois et règlements qui lui sont applicables.

## **5.6 Demandes faites par les professionnels de la santé et autres dispensateurs de services**

Le Centre d'appels des professionnels et le Centre de support aux pharmaciens fournissent une assistance aux professionnels de la santé en les renseignant sur le contenu et l'application des lois, règlements et programmes administrés par la Régie de même que sur les ententes de rémunération, les amendements et les modifications qui y sont apportées et sur les directives à suivre relativement à la facturation.

## **5.7 Demandes d'information à des fins d'analyse et de recherche**

La Direction de l'analyse et de la gestion de l'information a la responsabilité de prendre en charge les demandes d'information formulées par la clientèle externe et d'en assurer la diffusion conformément aux lois et règlements en vigueur, dont la Loi sur l'assurance maladie. La clientèle externe est composée principalement des universités, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de son réseau ainsi que d'organismes publics et privés.

## **5.8 Demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

Une personne physique ou morale peut demander à la Régie d'avoir accès à un document que cette dernière détient. Toute demande de cette nature doit être adressée au directeur des Services juridiques de la Régie, qui est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Celui-ci procède à l'examen de la demande et prend les mesures appropriées en matière de communication selon les dispositions applicables et les processus en vigueur.

## **5.9 Demandes provenant des médias**

La Direction des communications a pour mandat d'entretenir les relations avec les médias et de s'assurer que l'information qu'elle leur transmet est exacte et bien mise en contexte. Toutes les questions et demandes formulées par la presse doivent être acheminées au responsable des relations avec les médias. Ce dernier détermine s'il s'agit d'une information de nature politique, administrative ou stratégique portant notamment sur un cas litigieux et veille à ce que la demande soit traitée avec précision et diligence selon les processus et les procédures internes en vigueur et conformément à la présente Politique.

## **6. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE**

La Politique de divulgation de l'information de la Régie entre en vigueur à la date de sa publication sur son site Internet, soit le 30 mars 2010. Il en va de même pour toute modification ultérieure la concernant.

## ANNEXE 1

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES CONCERNANT LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

#### 1. Demandes provenant des personnes assurées

---

##### Par courriel

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/courrier/citoyencourriel.shtml>

##### Par téléphone

La Carte-soleil parlante  
24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Québec : 418 646-4636

Montréal : 514 864-3411

Ailleurs au Québec (sans frais) :  
1 800 561-9749

##### Par ATS (appareil de télécommunications pour personne sourde)

Québec : 418 682-3939

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 361-3939

##### À nos bureaux

Québec

1125, Grande Allée Ouest  
Québec (Québec) G1S 1E7

Montréal

425, boulevard De Maisonneuve Ouest  
3<sup>e</sup> étage, bureau 300  
Montréal (Québec) H3A 3G5

## **2. Demandes faites par les professionnels de la santé et autres dispensateurs de services**

---

### **Par courriel**

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/courrier/professionnelscourriel.shtml>

### **Par téléphone**

Centre d'appels des professionnels

Lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi, de 13 h à 16 h 30

Québec : 418 643-8210

Montréal : 514 873-3480

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 463-4776

Centre de support aux pharmaciens

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30

Québec : 418 643-9025

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 888 883-7427

Info-Prof

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Guide de l'utilisateur pour Info-Prof

Québec : 418 528-7763

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 463-7763

### **Par télécopieur**

Assistance aux professionnels

Québec : 418 646-9251

Montréal : 514 873-5951

Centre de support aux pharmaciens

Québec : 418 528-5655

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 734-4418

### **Par courrier**

Services à la clientèle professionnelle

Pour l'inscription des professionnels de la santé ou des contrats avec les établissements, pour un changement d'adresse ou pour la transmission des demandes de paiement, de remboursement et de révision :

Case postale 500

Québec (Québec) 1K 7B4

### **3. Demandes d'information à des fins d'analyse et de recherche**

---

#### **Par courriel**

[statistiques@ramq.gouv.qc.ca](mailto:statistiques@ramq.gouv.qc.ca)

#### **Par téléphone**

Québec : 418 682-5163

#### **Par courrier**

Direction de l'analyse et de la gestion de l'information  
1125, Grande Allée Ouest  
Dépôt C310  
Québec (Québec) G1S 1E7

### **4. Demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

---

#### **Par courrier**

Responsable de l'accès aux documents et de la protection  
des renseignements personnels  
Direction des services juridiques  
1125, Grande Allée Ouest, 8<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 1E7

### **5. Demandes provenant des médias**

---

#### **Par téléphone**

Québec : 418 682-5168

#### **Par courrier**

Responsable des relations avec les médias  
Direction des communications  
1125, Grande Allée Ouest, 8<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 1E7