



## La démarche

Dans un contexte de vie en collectivité, l'éthique fait appel au jugement qui s'appuie sur un ensemble de valeurs partagées par un groupe. L'éthique à la Régie se traduit par la capacité de décider et d'agir avec justesse dans une situation où des choix s'imposent.

Dans la continuité de la démarche éthique gouvernementale, la Régie a procédé à une importante réflexion. À celle-ci ont été associés des groupes d'employés de tous les niveaux afin de déterminer des valeurs cohérentes avec la raison d'être de l'organisation et nécessaires à la poursuite de sa mission. Les valeurs retenues sont le fruit d'un large consensus. Elles ont été adoptées par le comité de régie interne et présentées au conseil d'administration en octobre 2004.

## Pour plus d'information

Nous vous invitons à consulter notre site Internet.

[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

Vous pouvez aussi obtenir des renseignements par téléphone.

### À Québec

418 646-4636

### À Montréal

514 864-3411

### Ailleurs au Québec

1 800 561-9749

### Par ATS

(appareil de télécommunication pour personnes sourdes)

418 682-3939 (à Québec)

1 800 361-3939 (ailleurs au Québec)

### Pour nous écrire

Régie de l'assurance maladie du Québec

Case postale 6600

Québec (Québec) G1K 7T3

### Nos heures d'ouverture

Lundi, mardi, jeudi

et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi : de 10 h à 16 h 30

En dehors des heures d'ouverture, les numéros de téléphone vous donnent accès à un système automatisé de renseignements.

Direction des communications

Septembre 2009

*English version available on request.*

Régie de  
l'assurance maladie

Québec



Québec



## Déclaration de valeurs Régie de l'assurance maladie du Québec

# Le mot du président-directeur général

La Régie de l'assurance maladie du Québec exerce un rôle unique au sein de notre société. Les décisions qui y sont prises au fil des jours ont des répercussions sur la vie de milliers de Québécoises et de Québécois.

Afin de préserver la confiance que la population lui accorde depuis 40 ans, la Régie s'est dotée de quatre valeurs qui la définissent et l'orientent dans l'accomplissement de sa mission : le respect, la responsabilité, l'équité et la vigilance. Elles guident notre jugement et nos actions pour ainsi nous permettre d'offrir des services de qualité à la hauteur des attentes des citoyens.

En tant que président-directeur général, je tiens à souligner l'importance de l'éthique dans notre organisation et la pertinence de nos valeurs comme facteur de réussite pour mener à bien nos différents mandats. J'invite donc les membres de la direction, les gestionnaires et les employés à adhérer aux valeurs organisationnelles et à s'en inspirer au quotidien. De cette façon, nous garantirons le maintien de l'excellence et de l'intégrité, qualités qui font la réputation de la Régie.

Le président-directeur général,

Marc Giroux

## Les valeurs

### LE RESPECT

Le respect consiste en un second regard porté par un membre du personnel, lorsque nécessaire, afin de ne pas heurter inutilement les personnes concernées par un problème donné.

Pour chaque employé de la Régie, le respect, c'est :

- ② reconnaître l'importance de chaque personne et accueillir sa différence;
- ② écouter avec attention, communiquer de façon claire et fournir toute l'information pertinente;
- ② se questionner régulièrement sur ses façons de faire et sur le traitement des cas qui lui sont présentés.

### LA RESPONSABILITÉ

La responsabilité réside dans le souci et la capacité d'accomplir chaque tâche avec rigueur et d'appliquer les règles avec discernement.

Pour chaque employé de la Régie, la responsabilité, c'est :

- ② connaître et comprendre la raison d'être de sa fonction;
- ② assumer les responsabilités liées à sa fonction;
- ② assurer la confidentialité des renseignements concernant le citoyen;
- ② exercer son pouvoir de décision en tenant compte des moyens mis à sa disposition et être capable de répondre des décisions qu'il prend.

### L'ÉQUITÉ

L'équité s'entend comme la juste appréciation de ce qui est dû à chacun; elle ne doit pas être confondue avec l'égalité. La pratique de l'équité se traduit par le souci de rendre des décisions justes, qui s'inscrivent dans l'esprit des règles.

Pour chaque employé de la Régie, l'équité, c'est :

- ② proposer aux autorités compétentes, en tirant profit de son expertise et en faisant preuve de discernement, diverses solutions pour un traitement objectif des cas soumis;
- ② appliquer la disposition la mieux adaptée au citoyen dans chacun des cas.

### LA VIGILANCE

La vigilance commande de toujours avoir à l'esprit l'amélioration de la santé des Québécoises et des Québécois. La vigilance guide les gestes du personnel et la justesse des décisions rendues est une priorité.

Pour chaque employé de la Régie, la vigilance, c'est :

- ② reconnaître les attentes du citoyen;
- ② recevoir les demandes du citoyen en lui garantissant l'accès aux services auxquels il a droit et faire de sa satisfaction une priorité.