

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC



LA RAMQ PERMET L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ
À LA POPULATION QUÉBÉCOISE DEPUIS 1970

TITRE DU DOCUMENT : Rapport annuel de gestion 2023-2024

DATE : Le 30 octobre 2024

OBJET : **Erratum**

Veillez prendre note de trois omissions de texte dans le Rapport annuel de gestion (RAG) 2023-2024 de la Régie de l'assurance maladie du Québec déposé le 19 septembre 2024 à l'Assemblée nationale.

Vous trouverez ci-joint les deux pages concernées qui auraient dû paraître au RAG 2023-2024. La première concerne deux omissions dans la lettre de transmission de la présidente du conseil d'administration et l'autre une omission à la page 52 dans le rapport de l'auditeur indépendant.

Merci de prendre note de ces changements.

Le secrétaire général adjoint,



Eric St-Gelais

p. j.

Monsieur Christian Dubé

Ministre de la Santé
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1

Monsieur le Ministre,

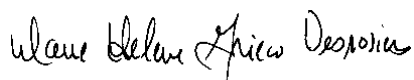
J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que le rapport d'activité du régime général d'assurance médicaments pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2024.

Ce rapport fait état des résultats obtenus à l'égard des engagements pris par la Régie dans sa Déclaration de services et rend compte des objectifs de son plan stratégique pour l'exercice financier 2023-2024. Il présente également les faits saillants de l'année.

De plus, ce document rend compte des ressources humaines, informationnelles et financières de la Régie et répond aux différentes exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Enfin, il présente des états financiers vérifiés, dont ceux du Fonds de l'assurance médicaments.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Hélène Grieco Desrosiers

Québec, juillet 2024

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Patrick Dubuc, CPA auditeur
Vérificateur général adjoint

Québec, le 19 juin 2024

Régie de l'assurance maladie du Québec
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

Cette publication a été réalisée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne sur le site ramq.gouv.qc.ca.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou si vous désirez obtenir une version adaptée, vous pouvez [nous joindre](#) pour obtenir de l'assistance.

Dépôt légal – juillet 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-97991-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-97992-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2024

LETTRES DE TRANSMISSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION DE LA RÉGIE

Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que le rapport d'activité du régime général d'assurance médicaments pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2024, conformément à la Loi sur l'administration publique et à la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre de la Santé,

Original signé

Christian Dubé

Québec, août 2024

Monsieur Christian Dubé

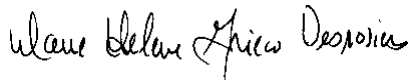
Ministre de la Santé
1075, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi que le rapport d'activité du régime général d'assurance médicaments pour l'exercice financier qui s'est terminé le Ce rapport fait état des résultats obtenus à l'égard des engagements pris par la Régie dans sa Déclaration de services et rend compte des objectifs de son plan stratégique pour l'exercice financier 2023-2024. Il présente également les faits saillants de l'année.

De plus, ce document rend compte des ressources humaines, informationnelles et financières de la Régie et répond aux différentes exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Enfin, il présente des états financiers vérifiés, dont ceux du Fonds de l'assurance médicaments.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération.



Marie-Hélène Grieco Desrosiers

Québec, juillet 2024

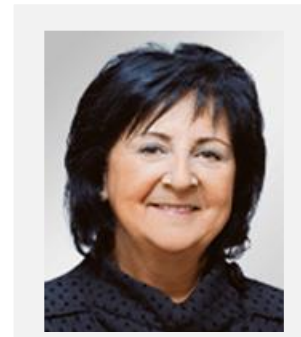
TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS	VIII
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	IX
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	XI
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	XIII
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE.....	XV
1. L'ORGANISATION.....	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	4
2. LES RÉSULTATS	7
2.1 Plan stratégique	7
2.2 Déclaration de services	17
2.3 Mesures de contrôles.....	24
3. LES RESSOURCES UTILISÉES.....	30
3.1 Utilisation des ressources humaines	30
3.2 Utilisation des ressources financières	33
3.3 Complément d'information financière relative aux programmes administrés par la Régie	40
3.4 Récupération des sommes dues	49
3.5 États financiers de la Régie	50
3.6 Utilisation des ressources informationnelles	68
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	69
4.1 Gestion des effectifs	69
4.2 Développement durable.....	71
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	78
4.4 Accès à l'égalité en emploi	79
4.5 Gouvernance des sociétés d'État.....	84
4.6 Allègement réglementaire et administratif	118
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	119
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration.....	121
4.9 Politique de financement des services publics	123
4.10 Rapport d'activité 2023-2024 sur le régime général d'assurance médicaments	125
4.11 États financiers du Fonds de l'assurance médicaments	131
4.12 Ententes conclues avec les fabricants de médicaments : liste des fabricants et produits concernés	142

LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS

ASC	Administrateurs de sociétés certifiés
caps.	Capsule
CHU	Centre hospitalier universitaire
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CPA	Comptable professionnel agréé
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DSQ	Dossier santé Québec
ETC	Équivalent temps complet
FMOQ	Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
FMSQ	Fédération des médecins spécialistes
inc.	Incorporée
ltée	Limitée
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
NOVA	Notre organisation vers l'avenir
RLRQ	Recueil des lois et règlements du Québec
RRAS	Régime de retraite de l'administration supérieure
RREGOP	Régime de retraite du personnel employé du gouvernement et des organismes publics
RRPE	Régime de retraite du personnel d'encadrement
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SAP	Sanction administrative pécuniaire
SGDD	Stratégie gouvernementale de développement durable
S. O.	Sans objet

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



C'est de nouveau avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2023-2024 de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Sous un vent de transformation, ce rapport témoigne des résultats de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027, dont la préoccupation première est de simplifier l'accessibilité des services de la Régie et d'offrir une expérience client à la hauteur des attentes de la population québécoise. Ce rapport fait également état des résultats de la Déclaration de services et de la première année du Plan d'action de responsabilité sociale pour la période 2023-2028.

Encore cette année, le conseil d'administration a été témoin des efforts déployés sans relâche par l'ensemble du personnel de la Régie. Dans un esprit de collaboration, les gens ont fait preuve de créativité pour changer les façons de faire, mais aussi de courage pour mettre en place ces changements avec toujours la même ardeur au travail, afin d'offrir une prestation de services en constante évolution. Tous ces efforts ont donné des résultats encourageants dans l'atteinte des cibles du Plan stratégique et aussi de la Déclaration de services. Fier du Plan stratégique de la Régie, le conseil d'administration a approuvé le Plan d'action organisationnel 2024-2025, qui vise à pousser plus loin tous les efforts pour améliorer l'accessibilité et la rapidité des services, la qualité des communications et l'autonomie de la population.

Tout au long de l'année, le conseil d'administration a assuré son rôle de vigie et de conseil dans la réalisation de nombreux dossiers de la Régie, plus particulièrement dans celui de la transformation numérique. Le conseil a porté un œil critique sur les premières assises de cette transformation pour s'assurer d'une saine administration du projet, d'une gestion du changement soutenante pour le personnel et d'une transition graduelle en adéquation avec la vision stratégique de l'organisation.

Je ne peux passer sous silence qu'en 2023, le conseil d'administration a veillé au processus de nomination de la présidence et direction générale de la Régie en recommandant le renouvellement du mandat de son président-directeur général. Cette recommandation s'inscrit dans un mouvement de continuité et démontre la confiance partagée au cours des cinq dernières années entre le conseil et le président-directeur général.

Par ailleurs, le conseil d'administration a poursuivi ses efforts afin de répondre aux nouvelles dispositions de la Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives. Il a donc accueilli dans ses rangs plusieurs nouveaux membres de haut calibre qui viennent rehausser les compétences et les expériences requises au sein du conseil d'administration de la Régie.

En terminant, c'est en toute gratitude que mes collègues du conseil d'administration se joignent à moi pour exprimer notre reconnaissance à la haute direction et au personnel de la Régie. Nous tenons à souligner leur implication jour après jour, leur dévouement soutenu, mais aussi l'ambition qui les anime d'offrir des services toujours améliorés au bénéfice des clientèles et des partenaires de la Régie.

La présidente du conseil d'administration,

A handwritten signature in black ink, reading "Marie-Hélène Grieco Desrosiers".

Marie-Hélène Grieco Desrosiers

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec grand plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2023-2024 de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Je suis fier des résultats obtenus cette année et du niveau de performance organisationnelle atteint. Ces résultats reflètent l'engagement et la volonté du personnel de la Régie envers l'amélioration de nos façons de faire. En perfectionnant constamment nos méthodes de travail, nous créons de la valeur pour l'ensemble de la société québécoise.

Cette année marque l'entrée en vigueur de notre Plan stratégique 2023-2027. En nous appuyant sur notre nouvelle vision, *Des clientèles et des partenaires au cœur d'une prestation de services renouvelée*, plus que jamais, notre objectif est de simplifier la vie de nos clientèles citoyenne et professionnelle. En ce sens, nous avons poursuivi nos actions en 2023-2024 afin de faciliter et d'améliorer l'accessibilité aux services offerts par la Régie.

De plus, les efforts investis lors de la dernière année dans notre projet de transformation numérique visent à placer l'expérience client au cœur de nos décisions. En effet, cette transformation assurera des services adaptés, simples et modernes, en cohérence avec la vision renouvelée de la Régie. L'année 2023-2024 a notamment été l'occasion de lancer tous les chantiers de ce vaste projet organisationnel, dont le déploiement sera progressif, sur plusieurs années. D'ailleurs, les actions que nous avons déjà entreprises ont produit des résultats significatifs et ont permis d'affiner nos processus.

Finalement, en mon nom et en celui de l'équipe de direction, nous souhaitons saluer le dévouement et la grande qualité du travail accompli en 2023-2024 par le personnel de la Régie. Dans un contexte où la transformation numérique a pris son envol au cours de cette année, les membres du personnel sont demeurés mobilisés et déterminés à faire évoluer la prestation de services de l'organisation. Nous vous en sommes reconnaissants.

Le président-directeur général de la Régie,

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines that form a unique, abstract shape.

Marco Thibault

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

La déclaration qui suit porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans ce rapport annuel de gestion de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

À notre connaissance, les renseignements figurant dans ce rapport :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les cibles et les objectifs visés ainsi que les résultats atteints;
- sont exacts et fiables;
- s'appuient sur des systèmes d'information et des mesures de contrôles reconnus.

En conséquence, nous déclarons que les données contenues dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Le rapport a été approuvé par le conseil d'administration de la Régie.

Les membres du comité de direction,



Marco Thibault

Président-directeur général et
vice-président à la rémunération
des professionnels par intérim



Sonia Marceau

Vice-présidente aux services
aux personnes assurées



Pierre Lafleur

Vice-président à la transformation
numérique et à l'expérience client



Mélanie Paradis

Directrice générale
des affaires juridiques



Sylvie Vézina

Vice-présidente à l'administration
et au soutien à l'innovation



Louis Forgues

Vice-président aux technologies
de l'information



Mélissa Plamondon

Secrétaire générale et
directrice du Bureau du
président-directeur général

Régie de l'assurance maladie du Québec

Québec, juin 2024

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur le président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information, des résultats et des indicateurs présentés dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 de la Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2024. L'audit des états financiers a été réalisé par le Vérificateur général du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation des informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail réalisé au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne* de l'Institut des auditeurs internes. Ainsi, les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, notre conclusion ne constitue pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans ce rapport.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Caroline Marois

Caroline Marois

Directrice de l'audit interne
Québec, juin 2024

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

La Régie de l'assurance maladie du Québec permet l'accessibilité aux soins de santé par :





- la gestion responsable du régime d'assurance maladie et du régime public d'assurance médicaments;
- l'administration des programmes d'aide destinés à la population;
- la rémunération des professionnelles et professionnels de la santé.

Vision

Des clientèles et des partenaires au cœur d'une prestation de services renouvelée.

Valeurs

Quatre valeurs motivent l'ensemble du personnel de la Régie et servent de référence pour guider leurs comportements et leurs décisions.

Collaboration	Équité	Courage	Créativité
			
Favoriser le partenariat et l'engagement envers les clientèles et entre les membres du personnel.	Agir avec bienveillance en prenant des décisions justes dans la recherche du bien commun.	Faire preuve d'audace en osant agir malgré les incertitudes.	Utiliser son imagination pour générer des idées novatrices.

Clientèles

Le système de santé a pour objectif d'assurer aux citoyennes et citoyens l'accessibilité aux soins et aux services requis par leur état de santé. Exerçant un rôle de premier plan au sein de ce système depuis plus de 50 ans, la Régie est au service des 8,5 millions de personnes couvertes par son régime d'assurance maladie. De ce nombre, environ 3,9 millions de personnes sont également inscrites au régime public d'assurance médicaments.

De plus, la Régie rémunère ou rembourse plus de 62 000 professionnelles et professionnels de la santé¹, dispensateurs de services² et autres prescripteurs³. Les professionnels de la santé sont rémunérés conformément aux ententes conclues entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les fédérations médicales ou les associations professionnelles.

La Régie a aussi le mandat d'administrer plus de 40 programmes touchant, par exemple, les aides visuelles ou auditives, le remboursement de services assurés reçus hors Québec, l'aide financière pour les services d'aide domestique et la contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé.









Enfin, la Régie rend accessible son actif informationnel au MSSS, aux chercheurs et aux différents acteurs du réseau. Concrètement, cet actif regroupe des renseignements sur la prestation et l'évolution des soins et des services de santé ainsi que sur les coûts afférents. Les données accessibles sont divulguées dans le plus grand respect de la protection des renseignements personnels.

Organigramme

L'organigramme de la Régie est accessible sur son [site Web](#)⁴.

-
1. Il s'agit des médecins, des pharmaciens et pharmaciennes, des chirurgiens-dentistes et chirurgiennes-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale, des médecins résidents et des optométristes.
 2. Il s'agit des audioprothésistes, des centres de réadaptation en déficience physique ou visuelle, des ocularistes autorisés, des distributeurs d'aides de suppléance à l'audition, des denturologistes, des laboratoires d'orthèses-prothèses et des audiologistes.
 3. Il s'agit des podiatres, des sages-femmes, des infirmières praticiennes spécialisées, des diététistes et des inhalothérapeutes.
 4. Voici le lien complet pour y accéder : https://www.ramq.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/non_indexes/organigramme-fr_2.pdf.



Chiffres clés au 31 mars 2024

Chiffres clés		Description
 1 908	Effectif incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires	
 13 807 M\$	Coût des programmes de la Régie Le budget des dépenses de la Régie représente 22 % de celui de la santé et des services sociaux	
 8,5 millions	Personnes couvertes par le régime d'assurance maladie	
 3,9 millions	Personnes couvertes par le régime public d'assurance médicaments	
 62 373	Professionnels de la santé, autres dispensateurs de services et autres prescripteurs	
 355,1 millions	Demandes de paiement traitées pour les professionnels de la santé et les dispensateurs de services	
 1,7 million	Cartes d'assurance maladie délivrées	
 1 410 514	Demandes traitées ⁵ relatives aux services pour les personnes couvertes par le régime d'assurance maladie	

5. Ce nombre exclut les demandes de paiement pour les dispensateurs d'aides techniques : 374 448.

1.2 Faits saillants

Soucieuse de créer de la valeur pour notre société, la Régie établit ses orientations dans une perspective de gestion responsable. Outre les résultats présentés dans les diverses sections du présent document, elle a également réalisé d'autres activités tout au long de l'année 2023-2024, dont les suivantes :

 <p>Amélioration des services offerts à la population</p>	<p>Amélioration de l'accessibilité des centres de relations avec les clientèles citoyenne et professionnelle</p> <p>Les efforts déployés au cours de la dernière année ont permis de rehausser la performance du Centre de relations clientèle (pour les personnes assurées) ainsi que celle du Centre de relations avec les professionnels. Leur accessibilité s'est accrue et les délais de traitement de leurs demandes ont été réduits. La transformation de processus quant au recrutement du personnel, la création d'un outil d'aide à la tâche et l'implication du personnel dans les réflexions visant à améliorer l'expérience employé et l'expérience client sont au nombre des actions réalisées par ces centres en 2023-2024.</p> <p>Pour le Centre de relations clientèle, la révision des processus, la mise en place d'allègements favorisant la prise en charge au premier contact, l'ajout de formulaires en ligne et la diffusion de plus d'informations par le système téléphonique ont permis de bonifier l'expérience client. Ces travaux mènent à un niveau d'accessibilité aux services téléphoniques non atteint depuis des années. En effet, l'accès à ces services a connu une augmentation de 13,6 %, il est passé de 73,4 % en 2022-2023 à 87,0 % en 2023-2024. Le processus de traitement des demandes par courriel des citoyens a également été amélioré afin d'augmenter la rapidité de traitement.</p> <p>Pour ce qui est du Centre de relations avec les professionnels, les changements ont également porté des fruits : les résultats de 2023-2024 dépassent les cibles dans tous ses modes de communication avec la clientèle. C'est ainsi que 91 % des appels et 90 % des courriels ont été répondus dans les délais impartis, ce qui représente une amélioration qui varie entre 9 et 15 points de pourcentage par rapport aux années précédentes. Le délai moyen d'attente pour parler à un agent a également diminué significativement, passant de 3 min 2 s à 1 min 23 s. L'expérience client s'en trouve grandement améliorée, car les intervenants de la santé obtiennent rapidement toute l'information requise pour transiger avec efficacité et efficience auprès de la Régie.</p>
 <p>Amélioration des programmes</p>	<p>Simplification du Programme des prothèses mammaires externes</p> <p>Le Programme des prothèses mammaires externes permet d'obtenir une aide financière pour l'achat de prothèses mammaires pour les femmes ayant subi une mastectomie partielle, totale ou radicale, ou encore pour celles qui présentent une absence totale de formation du sein (aplasie). Ce programme a été simplifié en 2023-2024 après une entente avec le MSSS. Les allègements apportés permettent :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'éliminer la transmission de l'ordonnance médicale lors de la première demande, puisque la Régie détient les informations par le biais de la facturation des professionnels de la santé;• de ne plus demander les factures et les preuves de paiement;• de remplir une demande d'inscription au programme à l'aide d'un nouveau formulaire Web.

	<p>En plus de faciliter les démarches pour la clientèle, ces travaux ont permis d'alléger la charge administrative des professionnels concernés dans le réseau de la santé.</p> <p>Simplification du Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées</p> <p>En 2023-2024, la Régie, après une entente avec le MSSS, a simplifié les démarches pour certaines clientèles particulières. C'est ainsi que les personnes stomisées peuvent effectuer des demandes de remboursement en ligne à l'aide d'un nouveau formulaire Web depuis le mois de mars 2024. De plus, en retirant l'obligation de transmettre une ordonnance médicale lors de la demande d'inscription, la Régie s'est assurée de mettre en place un processus simplifié pour les personnes stomisées. Au-delà des bénéfices directs pour la clientèle, les professionnels concernés du réseau de la santé voient aussi leur charge administrative allégée.</p>
 <p>Responsabilité sociale</p>	<p>Engagement du personnel</p> <p>Toujours dans l'objectif de contribuer davantage à la société, la Régie s'est engagée dans son plan de responsabilité sociale 2023-2028 à avoir un impact positif sur la collectivité au-delà de sa mission. En adéquation avec ses valeurs organisationnelles, l'organisation y propose ainsi des moyens de maximiser sa contribution au sein de la communauté.</p> <p>Cette année encore, le personnel de la Régie a posé plusieurs gestes empreints de générosité tant en matière de participation à des causes sociales que par la mise en place de mesures pour diminuer son empreinte environnementale. Parmi ces gestes figurent notamment le don de matériel aux personnes plus démunies, la remise d'arbres et l'installation d'un Croque-livres pour le quartier. D'ailleurs, l'année 2023-2024 fut une année record pour l'organisation en matière de bénévolat. Ce sont près de 150 employés et employées de la Régie venant de 70 unités administratives différentes qui ont donné de leur temps pour faire du bénévolat en dehors des heures de travail. La campagne Entraide a également connu une année exceptionnelle. La somme amassée totalise 95 544,25 \$, soit 127 % de l'objectif fixé en début de campagne. La Régie est très fière de la participation de son personnel à ces nombreuses activités caritatives.</p> <p>Il faut aussi mentionner la création du premier jardin collectif à la Régie. En plus de créer une expérience positive au travail et de permettre de tisser de nouveaux liens entre les jardiniers bénévoles, le projet a contribué à faire œuvre utile par le don des récoltes à des organismes œuvrant en sécurité alimentaire. Il a également permis de verdir et d'embellir les lieux avec des cultures utiles, de favoriser la biodiversité, de participer à la lutte contre les effets des îlots de chaleur urbains et de limiter le ruissellement des eaux de pluie.</p>



Simplification des services

Reconnaissance des ordonnances rédigées par les infirmières praticiennes spécialisées pour certains programmes

Depuis la modification des ententes entre le ministre de la Santé et la Régie en octobre 2023, les infirmières praticiennes spécialisées peuvent rédiger l'ordonnance requise pour les programmes suivants :

- Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées;
- Programme des prothèses mammaires externes;
- Programme relatif aux bandages et aux vêtements de compression nécessaires au traitement du lymphœdème.

Cette reconnaissance permet d'alléger les démarches de la clientèle citoyenne et de faciliter la prise en charge de ses besoins. De plus, elle contribue à diminuer la pression mise sur certains professionnels de la santé en élargissant cette pratique à d'autres personnes qui peuvent prescrire.



Transformation numérique

Transformation d'un premier service

Dans le cadre de sa transformation numérique, la Régie a entrepris des travaux visant la transformation d'un premier service. En plaçant l'expérience client au cœur de ses actions, dans un souci constant de simplifier les démarches de ses clientèles, la Régie a amorcé la révision du processus d'inscription et de désinscription au régime public d'assurance médicaments. Grâce à une approche innovante, ces travaux ont permis de proposer un parcours d'inscription et de désinscription invisible et sans effort pour la population. Cela signifie que la personne visée n'aurait plus à intervenir auprès de la Régie. Des intervenants clés prennent maintenant part à la réalisation de cette solution, dont l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires ainsi que des représentants de quatre importantes compagnies d'assurance. Ce faisant, la Régie réinvente ses services afin de dépasser les attentes de ses clientèles.



Rayonnement

Salon de l'emploi de la Régie

Le premier Salon de l'emploi de la Régie a eu lieu le 21 septembre 2023 dans une formule 4 à 8. Cet événement a entraîné des répercussions significatives pour la Régie :

- 419 personnes en recherche d'emploi ont participé à l'événement dans les locaux de la Régie pour en apprendre davantage sur l'organisation et ses possibilités de carrière.
- 35 emplois étaient offerts et plusieurs d'entre eux ont pu être comblés directement grâce au salon.

La Régie s'est démarquée, car d'autres ministères et organismes s'intéressent à l'événement afin de le reproduire et le Secrétariat du Conseil du trésor le cite en exemple. Cette activité a permis de faire rayonner ses autres offres d'emploi.

Devant les défis actuels entourant le recrutement et la fidélisation des talents, la Régie favorise les démarches innovantes pour se démarquer comme employeur de choix, comme en fait foi ce premier salon de l'emploi.

Par ailleurs, les résultats obtenus en 2023-2024 pour le taux de fidélisation et l'indice de mobilisation dépassent les cibles préalablement fixées dans le plan stratégique. Ils confirment ainsi que la Régie agit sur les bons leviers en matière d'expérience employé et d'attraction des talents.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU 1 : Expérience client positive

Orientation 1 : Offrir des services simples, accessibles et performants

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Accroître l'apport des clientèles dans l'évolution des services	1. Pourcentage de services améliorés avec consultation de la clientèle citoyenne	75 %	100 %	9
	2. Pourcentage de services améliorés avec consultation de la clientèle professionnelle	75 %	85,7 %	10
	3. Taux de satisfaction de la clientèle citoyenne à l'égard d'un des services améliorés	80 %	85 %	11
1.2 Améliorer les informations disponibles pour les clientèles sur le site Web	4. Indice de qualité de l'information du site Web – volet « citoyens » <i>Mesure de départ : 65 % (3 février 2023)</i>	65 %	73 %	12
	5. Indice de qualité de l'information du site Web – volet « professionnels » <i>Mesure de départ : 76 % (3 février 2023)</i>	77 %	79 %	12
1.3 Simplifier les démarches de la clientèle citoyenne	6. Nombre de catégories de la clientèle citoyenne ayant bénéficié de démarches de simplification visant la réduction des efforts	1	2	13

Enjeu 2 : Partenariats durables au bénéfice de l'évolution du rôle d'assureur

Orientation 2 : Cibler des solutions qui permettent de créer de la valeur pour les clientèles

Objectif	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
2.1 Augmenter le nombre de transactions effectuées en mode numérique	7. Taux de transactions réalisées de manière numérique – clientèle citoyenne <i>Mesure de départ : 45 % (février 2023)</i>	45 %	46,5 %	14
	8. Pourcentage de demandes transmises au service en ligne pour les patients et médicaments d'exception <i>Mesure de départ : 66 % (31 décembre 2022)</i>	90 %	91,9 %	14

Enjeu 3 : Attraction et fidélisation des talents

Orientation 3 : Bonifier l'expérience employé

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
3.1 Maintenir la mobilisation du personnel dans un contexte de transformation	9. Indice de mobilisation du personnel <i>Mesure de départ : 8,0 (28 février 2023)</i>	7,9	8,3	15

Orientation 4 : Être reconnu comme un employeur de choix

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
4.1 Augmenter l'attractivité	10. Taux de fidélisation <i>Mesure de départ : 87 % (31 mars 2022)</i>	87 %	92,3 %	16

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU 1 : Expérience client positive

Orientation 1 : Offrir des services simples, accessibles et performants

OBJECTIF 1.1 : ACCROÎTRE L'APPORT DES CLIENTÈLES DANS L'ÉVOLUTION DES SERVICES

Contexte lié à l'objectif

Depuis 2019, la Régie tire profit de la « voix du client » pour soutenir la prise de décision et orienter les améliorations à apporter aux services offerts. À cet effet, des sondages téléphoniques ou numériques, des mesures en continu, des entrevues individuelles, des tests utilisateurs, des groupes de discussion, des panels et des ateliers de cocréation font partie des moyens qui sont utilisés. Ces consultations ont pour objectif d'améliorer les services offerts aux clientèles citoyenne et professionnelle en s'assurant de répondre à leurs attentes. Les améliorations ciblées amènent divers effets selon la clientèle, telles qu'une réduction de ses efforts, une diminution des délais ou une augmentation de l'accessibilité. De plus, en ce qui concerne la clientèle citoyenne, la satisfaction est mesurée pour l'un des services améliorés en cours d'année.

Indicateur 1 : Pourcentage de services améliorés avec consultation de la clientèle citoyenne

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	79 %	82 %	85 %
Résultat	100 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, la Régie a amélioré 100 % des services avec consultation de la clientèle citoyenne. En effet, les trois services améliorés dans la dernière année l'ont été avec l'appui de la voix du client.

Simplification du Programme des prothèses mammaires externes et du Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées

La Régie a réalisé des entrevues citoyennes en novembre 2020 afin de bien comprendre la réalité de certaines clientèles ayant reçu, au cours des 8 semaines précédant la consultation, un remboursement pour l'un des programmes suivants : prothèses mammaires externes et appareils pour les personnes stomisées. Cette consultation a permis à la Régie de comprendre les démarches pour obtenir un remboursement, les difficultés rencontrées, la satisfaction des personnes répondantes ainsi que leurs opinions quant à certaines pistes d'amélioration. C'est en tenant compte de ces résultats que la Régie a retiré l'obligation de fournir des pièces justificatives et qu'elle a mis en place de nouveaux formulaires Web en mars 2024 en ce qui concerne ces programmes.

Amélioration des contenus informationnels du site Web volet « citoyens »

En février 2024, la Régie a mené des entrevues semi-dirigées auprès de personnes récemment inscrites à l'assurance maladie ou à l'assurance médicaments. Les objectifs de cette consultation étaient d'évaluer la capacité à trouver, à comprendre et à assimiler le contenu. Cette consultation visait aussi à apprécier l'expérience récente avec les services offerts par la Régie. Les modifications apportées par la suite ont permis d'améliorer l'indice de qualité d'information du site Web volet « citoyens ».

Amélioration du service de première inscription à l'assurance maladie pour les personnes nouvellement arrivées au Québec

En 2020-2021, la Régie avait instauré un outil de prise de rendez-vous qui générait plusieurs insatisfactions pour la clientèle. Un projet pilote a été mené du 9 février au 1^{er} mars 2024 en vue de la transformation de la prise de rendez-vous pour mener à l'ouverture des lignes téléphoniques en admissibilité. Durant cette période, la Régie a analysé les commentaires reçus afin de faire remonter la voix de la clientèle vers les autorités concernées et de rendre la solution pérenne.

Depuis 2021-2022, la Régie a également mis en ligne des formulaires permettant l'inscription à l'assurance maladie en mode numérique. En 2023-2024, les formulaires disponibles pour les personnes nouvellement arrivées au Québec ont été améliorés à la suite des commentaires reçus de la part de la clientèle et du personnel de l'organisation.

Indicateur 2 : Pourcentage de services améliorés avec consultation de la clientèle professionnelle

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	75 %	79 %	82 %	85 %
Résultat	85,7 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le pourcentage de services améliorés avec consultation de la clientèle professionnelle est de 85,7 % pour l'année 2023-2024. Parmi les sept services améliorés au cours de la période, six ont fait l'objet d'une consultation. La cible est donc atteinte.

Accompagnement des professionnels de la santé pour simplifier leurs interactions avec la Régie

Comme les ententes de rémunération des médecins omnipraticiens et spécialistes sont complexes et évolutives, la mise en ligne de capsules de formation sur le site Web de la Régie s'est poursuivie en 2023-2024 pour faciliter la compréhension de leurs modalités. La Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) et la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) ont été consultées durant l'élaboration des capsules. Un sondage d'appréciation est disponible à la fin de chaque formation. Le taux global de satisfaction pour ces outils a été de 87 % en 2023-2024.

En novembre 2023, la Régie a grandement simplifié les démarches pour les professionnels de la santé qui désirent ouvrir ou modifier un compte administratif. Cette clientèle devait remplir jusqu'à sept formulaires distincts pour l'ouverture d'un seul compte administratif. Désormais, le professionnel ou la professionnelle de la santé n'a qu'à répondre à une série de questions simples. Un formulaire unique à remplir, adapté à sa situation, est alors généré. La FMOQ et la FMSQ ont été consultées en octobre 2023 dans le cadre de l'amélioration de ce service pour en diminuer la lourdeur administrative.

En vue de simplifier la recherche d'information pour les professionnels de la santé, la Régie a rendu disponible une nouvelle version du site Web des professionnels le 14 décembre 2023. Cette nouvelle version, plus conviviale, a été présentée lors des forums d'échange avec la FMSQ et la FMOQ en octobre 2023. Un sondage sur la qualité de l'information permet d'évaluer le site Web en continu et le taux de satisfaction est de 79 %.

Centre de relations avec les professionnels de la santé

Afin d'améliorer l'expérience client, la Régie a consulté les intervenants de la santé, lors d'un sondage effectué en février et en mars 2023, pour mesurer leur satisfaction au regard des communications qui leur sont transmises par téléphone, par courriel et par ses infolettres. La satisfaction de la clientèle professionnelle à l'égard du temps d'attente et des délais de réponse fait aussi partie des composantes mesurées. Le Centre de relations avec les

professionnels a grandement amélioré l’accessibilité de ses services en 2023-2024 : il dépasse maintenant les cibles fixées par la Déclaration de services dans sa prestation téléphonique (91 %) et ses courriels (90 %).

Procréation médicalement assistée

En amont de l’application des modifications apportées au Programme de procréation médicalement assistée, la Régie a rencontré les intervenants des cliniques concernées en février 2024 pour leur expliquer les changements et recueillir leurs préoccupations à ce sujet. Ces modifications sont entrées en vigueur en mars 2024. Des ajustements au service en ligne ont été apportés afin de permettre la création ou la modification informatisée d’un projet en lien avec la grossesse pour autrui, qui implique une mère porteuse. Dans un souci d’amélioration continue, un sondage est à la disposition des personnes qui utilisent le service en ligne.

Services en ligne

Dans le but de diminuer la charge administrative des prescripteurs et les délais d’attente associés au traitement des demandes d’autorisation pour les médicaments d’exception, le service en ligne « patients et médicaments d’exception » a fait l’objet de nombreuses améliorations au cours de l’année. Plusieurs d’entre elles ont été réalisées en collaboration avec les fédérations médicales pour s’assurer de répondre à leurs besoins ainsi qu’à ceux de leurs membres. Ces améliorations comprennent la simplification des formulaires de demande d’autorisation et l’automatisation de 32 d’entre eux. De plus, la Régie a procédé à la codification de 13 médicaments d’exception. Ainsi, sur présentation en pharmacie d’une ordonnance codifiée, le paiement est automatiquement autorisé par la Régie. La personne assurée peut alors obtenir sans délai son médicament d’exception en pharmacie.

Enfin, la Régie a ajouté le 22 juin 2023 les états de compte électroniques pour les aides techniques dans la messagerie sécurisée. Ce type d’état de compte est donc plus facile à consulter, car il était auparavant seulement disponible en format papier. Un sondage en continu est réalisé auprès des professionnels afin de connaître leur niveau de satisfaction quant à la transmission des états de compte par messagerie sécurisée.

Indicateur 3 : Taux de satisfaction de la clientèle citoyenne à l’égard d’un des services améliorés

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultat	85 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Depuis 2021-2022, la Régie met en ligne des formulaires permettant l’inscription à l’assurance maladie en mode numérique. Comme il a été précédemment mentionné, les formulaires disponibles pour les personnes nouvellement arrivées au Québec ont été améliorés en 2023-2024 à la suite des commentaires reçus de la part de la clientèle et du personnel de l’organisation. Il en résulte une augmentation du taux de satisfaction de 3 points de pourcentage en 2023-2024 (85 %) par rapport à 2022-2023 (82 %) au regard des formulaires en ligne de première inscription à l’assurance maladie.

OBJECTIF 1.2 : AMÉLIORER LES INFORMATIONS DISPONIBLES POUR LES CLIENTÈLES SUR LE SITE WEB

Contexte lié à l'objectif

Les clientèles désirent obtenir la bonne information, au bon endroit et au bon moment. Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, l'indice de qualité de l'information du site Web a été retenu. Il mesure la perception des clientèles citoyenne et professionnelle quant aux informations consultées sur le site Web de la Régie. Trois dimensions y sont évaluées :

- Accessibilité : facilité à trouver l'information recherchée;
- Intelligibilité : facilité à comprendre l'information présentée;
- Pertinence : utilité de l'information consultée.

Indicateur 4 : Indice de qualité de l'information du site Web – volet « citoyens »
(mesure de départ : 65 % au 3 février 2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	65 %	68 %	71 %	74 %
Résultat	73 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Depuis février 2023, le critère de pertinence de l'information est principalement à l'origine de la hausse de huit points de pourcentage de l'indice de qualité de l'information. Plusieurs initiatives ont été prises en ce sens, par exemple l'amélioration continue et la forte promotion du formulaire Web d'inscription à l'assurance maladie (service le plus fréquenté du site Web), la création d'un menu de navigation au survol qui facilite l'accès aux contenus les plus consultés et la bonification des contenus pour aider la population à comprendre sa facture en pharmacie, incluant la création d'une animation. Fait notable : le nombre de personnes ayant donné leur appréciation du site Web a considérablement augmenté. En effet, il est passé de 13 339 en 2022-2023 à 21 963 en 2023-2024.

Indicateur 5 : Indice de qualité de l'information du site Web – volet « professionnels »
(mesure de départ : 76 % au 3 février 2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	77 %	78 %	79 %	80 %
Résultat	79 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indice de qualité de l'information a augmenté par rapport à celui de l'an dernier (73 % au 31 mars 2023 et 79 % au 31 mars 2024). C'est particulièrement le critère de pertinence qui explique cette hausse. Le projet d'amélioration du volet « professionnels » du site Web peut compter parmi les facteurs expliquant cette augmentation. En effet, les améliorations mises en place en décembre 2023 contribuent à une meilleure expérience client, notamment en raison des contenus plus clairs, repérables et accessibles, ainsi que des interfaces aérées et adaptées aux divers formats d'écran. La création d'un formulaire sur mesure pour les comptes de finances personnelles et les comptes administratifs est aussi venue répondre à un besoin des clientèles. Ce projet a permis de clarifier les contenus et de réduire le nombre de formulaires à remplir.

OBJECTIF 1.3 : SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DE LA CLIENTÈLE CITOYENNE

Contexte lié à l'objectif

Lors de leurs interactions avec la Régie, les clientèles apprécient leur expérience quand celle-ci est simple et requiert peu d'efforts. Les divers projets mis de l'avant par la Régie doivent donc inclure des mesures visant à simplifier le plus possible leurs démarches. L'effet recherché est la réduction des efforts et des obstacles pour les catégories de la clientèle citoyenne identifiées annuellement.

Indicateur 6 : Nombre de catégories de la clientèle citoyenne ayant bénéficié de démarches de simplification visant la réduction des efforts

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	1	1	1	1
Résultat	2 Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Deux catégories de la clientèle citoyenne ont bénéficié de démarches de simplification en 2023-2024. Il s'agit des femmes portant une prothèse mammaire externe et des personnes stomisées. En plus de faciliter les démarches pour ces clientèles, les travaux ont permis d'alléger la tâche des professionnels concernés dans le réseau de la santé.

Simplification du Programme des prothèses mammaires externes

La simplification des démarches pour les femmes ayant besoin de porter une prothèse mammaire externe leur permet de faire leurs demandes de remboursement en ligne. L'obligation de fournir une ordonnance médicale, de même que la facture d'achat ou la preuve de paiement, a été retirée de la démarche. Le processus simplifié de demande de remboursement est en vigueur depuis mars 2024.

Simplification du Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées

La simplification des démarches pour les personnes stomisées leur permet de s'inscrire au programme grâce au nouveau formulaire en ligne. De plus, elles ne sont plus obligées de fournir une ordonnance médicale. Le processus simplifié de demande d'inscription est en vigueur depuis mars 2024.

ENJEU 2 : Partenariats durables au bénéfice de l'évolution du rôle d'assureur

Orientation 2 : Cibler des solutions qui permettent de créer de la valeur pour les clientèles

OBJECTIF 2.1 : AUGMENTER LE NOMBRE DE TRANSACTIONS EFFECTUÉES EN MODE NUMÉRIQUE

Contexte lié à l'objectif

L'analyse des préférences de communication de la clientèle citoyenne indique que le mode numérique est privilégié pour recourir à un service transactionnel. L'évolution des transactions effectuées de manière numérique, plutôt que par les autres modes, sera notamment suivie pour les services en lien avec l'assurance maladie et l'assurance médicaments, de même que pour l'obtention d'aides techniques ou financières. Les cibles ont été établies en fonction des retombées de la transformation numérique, qui se matérialiseront vers la fin du présent cycle de planification stratégique et au-delà. En ce qui a trait à la clientèle professionnelle, les mesures incitatives visant l'abandon du télécopieur (fax) inciteront la clientèle professionnelle à utiliser davantage le service en ligne pour les patients et médicaments d'exception.

Indicateur 7 : Taux de transactions réalisées de manière numérique – clientèle citoyenne
(mesure de départ : 45 % en février 2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	45 %	45 %	47 %	50 %
Résultat	46,5 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'atteinte de la cible est principalement attribuable à la promotion auprès des clientèles de la Régie de l'offre de services numériques, de même qu'à la poursuite des travaux d'échange numérique de données avec les assureurs. Ces échanges permettent ainsi aux personnes inscrites au régime privé d'assurance médicaments de certaines compagnies d'être automatiquement désinscrites du régime public d'assurance médicaments si elles n'ont pas déjà fait la démarche. Cette initiative s'inscrit également dans la simplification des services offerts en évitant aux personnes concernées de contacter la Régie.

Indicateur 8 : Pourcentage de demandes transmises au service en ligne pour les patients et médicaments d'exception (mesure de départ : 66 % au 31 décembre 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	92 %	94 %	95 %
Résultat	91,9 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, 91,9 % des demandes d'autorisation pour les patients et médicaments d'exception ont été transmises numériquement au moyen du service en ligne pour les patients et médicaments d'exception. Afin de favoriser l'utilisation de ce service numérique et d'atteindre la cible de 90 %, la Régie a misé sur la collaboration avec les prescripteurs. Cette collaboration a notamment mené à la simplification des formulaires pour

40 médicaments d'exception et 32 d'entre eux sont désormais traités de manière automatisée. Ainsi, le travail des prescripteurs a été facilité et de nombreuses demandes d'autorisation pour des médicaments d'exception ont été traitées plus rapidement. Par ailleurs, le portail du service en ligne pour les patients et médicaments d'exception a également été amélioré pour qu'il soit plus convivial, en réponse aux demandes des prescripteurs.

ENJEU 3 : Attraction et fidélisation des talents

Orientation 3 : Bonifier l'expérience employé

OBJECTIF 3.1 : MAINTENIR LA MOBILISATION DU PERSONNEL DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION

Contexte lié à l'objectif

Pour maintenir la mobilisation de son personnel, l'organisation met de l'avant la qualité de vie au travail. L'indice de mobilisation vise à mesurer l'engagement du personnel et à apprécier son degré de satisfaction quant à différents axes de mobilisation. Il repose sur un pointage obtenu à partir d'un sondage annuel auprès des employées et employés. L'indice permet de mesurer les axes de mobilisation suivants :

- objectifs de l'unité et attentes;
- soutien et rétroaction des gestionnaires;
- utilisation de l'expertise et du potentiel;
- gestion du climat de travail;
- reconnaissance.

Indicateur 9 : Indice de mobilisation du personnel
(mesure de départ : 8,0 au 28 février 2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	7,9	7,9	8,0	8,0
Résultat	8,3 Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Régie s'engage à faire vivre une expérience employé enrichissante pour mobiliser et fidéliser son personnel. Pour ce faire, les occasions de communiquer en continu avec le personnel ont été multipliées, ce qui a permis de mieux connaître l'expérience employé vécue et d'aligner les actions sur les besoins recueillis. Le sondage sur l'expérience employé est ainsi l'un des moyens utilisés pour affiner l'appréciation des forces sur lesquelles s'appuyer et cibler les améliorations à apporter pour maintenir la mobilisation du personnel dans un contexte de transformation. Cette année, une nouvelle plateforme de sondage a permis de mesurer différents facteurs liés à l'expérience employé, notamment ceux composant l'indice de mobilisation.

Pour l'année 2023-2024, l'indice de mobilisation a connu une hausse et a surpassé une fois de plus les résultats obtenus les années précédentes. Il dépasse ainsi la cible établie à 7,9 pour atteindre 8,3. Un tel résultat incite la Régie à poursuivre ses actions pour bonifier l'expérience employé.

Orientation 4 : Être reconnu comme un employeur de choix

OBJECTIF 4.1 : AUGMENTER L'ATTRACTIVITÉ

Contexte lié à l'objectif

Au cours des prochaines années, la Régie intensifiera ses efforts afin d'adapter ses façons de faire en matière d'embauche dans le but d'attirer une main-d'œuvre qualifiée et talentueuse. Elle poursuivra ses activités visant à améliorer l'intégration de son personnel, à l'accompagner et à le former, notamment dans un contexte de transformation organisationnelle. L'organisation multipliera aussi ses efforts pour offrir un milieu de travail stimulant et des perspectives de carrières attrayantes. C'est par la combinaison de stratégies d'attraction novatrices et la reconnaissance d'être un employeur de marque que la Régie souhaite améliorer ses capacités d'attraction des talents. Le taux de fidélisation de la Régie est déjà élevé. Les quelques points gagnés représentent ainsi un gain significatif si l'on considère la grande mobilité dans le monde du travail. Cela nécessite de demeurer à l'affût des bonnes pratiques et de poursuivre les efforts en ce sens.

Indicateur 10 : Taux de fidélisation

(mesure de départ : 87 % au 31 mars 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	87 %	88 %	89 %	90 %
Résultat	92,3 % Cible atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Pour l'année 2023-2024, le taux de fidélisation est plus élevé que le résultat obtenu l'année précédente (87 %), lequel a également servi de mesure de départ. Ce résultat confirme que la Régie agit sur les bons leviers en matière d'expérience employé et d'attraction des talents. En effet, la Régie utilise le levier de l'expérience employé enrichissante pour, entre autres, faire la promotion de son milieu de travail et de ses emplois auprès des candidates et candidats.

Des mesures ont été mises en place afin de faire rayonner la Régie, notamment par la tenue du premier Salon de l'emploi de la Régie, qui a permis de la faire connaître comme un employeur de choix. La Régie a aussi participé à 12 événements de promotion de ses emplois, ce qui a fait progresser le nombre de personnes qui la suivent : au 31 mars 2024, plus de 10 000 personnes sont abonnées à la page RAMQ de LinkedIn Recruiter.

En plus de sa certification Entreprise en santé – Élite, toutes les actions mises de l'avant par la Régie pour bonifier son expérience employé ont également contribué à fidéliser le personnel en place. Le taux net de recommandation par le personnel est parmi les plus élevés et il place la Régie à 46 points au-dessus de la moyenne de l'industrie.

2.2 Déclaration de services

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

La Déclaration de services de la Régie comporte des engagements sur la qualité des services, de même que sur des normes de service. Comme les années antérieures, certains aspects liés à la qualité des services ont été mesurés en 2023-2024 auprès des clientèles externes de la Régie. Pour la clientèle citoyenne, différents éléments relatifs aux engagements ont été examinés lors d'un sondage numérique. Au total, 83 personnes ont participé au sondage du 5 au 31 mars 2024. En raison du faible taux de participation, les résultats ne sont pas représentatifs et ils ne peuvent pas être présentés pour cette année. Des améliorations seront apportées à la méthodologie dans la prochaine année afin d'augmenter le nombre de répondants et la représentativité des résultats.

Pour la clientèle professionnelle, les mêmes éléments relatifs aux engagements ont été considérés lors d'un sondage numérique envoyé par infolettre et diffusé sur le site Web volet « professionnels ». Au total, 244 personnes ont participé au sondage du 5 au 31 mars 2024.

Éléments sondés	En accord
En nous assurant que l'information qui vous est transmise est complète	54 %
En nous assurant que l'information qui vous est transmise est compréhensible	73 %
En nous assurant que l'information qui vous est transmise est exacte	74 %
En nous assurant que l'information qui vous est transmise est utile	87 %
En vous informant adéquatement pour vous permettre de bien comprendre les motifs des décisions rendues	55 %
En rendant les services dans les délais convenus	52 %
En vous assurant des échanges courtois	84 %
En vous assurant des échanges sans discrimination	80 %
En assurant la confidentialité de vos renseignements personnels	85 %
En faisant en sorte que les démarches pour obtenir nos services soient faciles à effectuer	57 %
En vous offrant un service à la clientèle adapté selon votre profil et en prenant en considération vos besoins particuliers	86 %
En favorisant des mécanismes vous permettant d'être autonomes dans vos démarches	77 %

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services de la Régie

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} avril 2022

Accessibilité à nos services

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Répondre à votre appel : centre de relations clientèle	5 minutes ou moins	75 % des appels	71,9 % Cible non atteinte	3 min 56 s	57,1 % Cible non atteinte	6 min 44 s
Répondre à votre appel : centre de relations avec les professionnels	5 minutes ou moins	80 % des appels	91,0 % Cible atteinte	1 min 23 s	76,0 % Cible non atteinte	3 min 2 s
Pour les intervenants de la santé, répondre à votre demande par courriel : <ul style="list-style-type: none"> pour les services généraux pour les services spécialisés pour toute demande nécessitant des analyses plus complexes 	3 jours ouvrables 5 jours ouvrables 15 jours ouvrables	80 % des demandes	90,0 % Cible atteinte	S.O.	81,0 %	S. O.

Assurance maladie

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Rendre une décision sur votre admissibilité à l'assurance maladie pour une première demande d'inscription ou pour un retour au Québec suivant la réception d'une demande complète	60 jours ouvrables	90 % des demandes	99,8 % Cible atteinte	8,3 jours ouvrables	99,7 % Cible atteinte	11,8 jours ouvrables
Vous expédier votre carte d'assurance maladie après réception d'une demande complète (excluant les délais postaux)	10 jours ouvrables	90 % des demandes	88,7 % Cible non atteinte	7,1 jours ouvrables	81,4 % ⁶ Cible non atteinte	7,9 jours ouvrables ⁷

6. Un changement de méthodologie dans le calcul de l'indicateur empêche la comparaison avec les données antérieures.

7. La donnée a été ajustée après la révision.

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Pour le service en ligne de remplacement d'une carte perdue, brisée ou volée, vous expédier votre carte d'assurance maladie après réception d'une demande complète (excluant les délais postaux)	7 jours ouvrables	90 % des demandes	98,3 % Cible atteinte	3,1 jours ouvrables	98,6 % Cible atteinte	3,3 jours ouvrables

Assurance médicaments

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Répondre à une demande d'autorisation relative à un médicament d'exception requis de façon prioritaire	1 jour ouvrable	95 % des demandes	99,1 % Cible atteinte	0,1 jour ouvrable	98,3 % Cible atteinte	0,1 jour ouvrable
Répondre à une demande d'autorisation relative à un médicament d'exception	25 jours ouvrables	95 % des demandes	86,7 % Cible non atteinte	9,3 jours ouvrables	71,9 % Cible non atteinte	12,4 jours ouvrables

Programmes d'aide financière destinés aux citoyennes et citoyens

Traiter votre demande concernant le remboursement des frais encourus dans le cadre de programmes d'aide financière (après réception d'une demande complète) pour les programmes suivants :

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Programme des prothèses mammaires externes	50 jours ouvrables	90 % des demandes	99,9 % Cible atteinte	20,4 jours ouvrables	99,8 % Cible atteinte	24,1 jours ouvrables
Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées	50 jours ouvrables	90 % des demandes	99,9 % Cible atteinte	20,9 jours ouvrables	99,8 % Cible atteinte	24,3 jours ouvrables
Programme relatif aux bandages et aux vêtements de compression nécessaires au traitement du lymphœdème	50 jours ouvrables	90 % des demandes	100,0 % Cible atteinte	20,0 jours ouvrables	99,8 % Cible atteinte	23,4 jours ouvrables
Programme de prothèses oculaires	50 jours ouvrables	90 % des demandes	100,0 % Cible atteinte	3,9 jours ouvrables	100,0 % Cible atteinte	4,0 jours ouvrables

Demande de remboursement pour les citoyennes et citoyens

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Rendre une décision concernant une demande de remboursement de frais facturés par un(e) professionnel(le) de la santé – autre qu’un(e) pharmacien(ne) – à une personne assurée n’ayant pas présenté une carte d’assurance maladie valide	60 jours ouvrables	85 % des demandes	86,6 % Cible atteinte	23,8 jours ouvrables	75,6 % Cible non atteinte	33,3 jours ouvrables ⁸
Rendre une décision concernant une demande de remboursement de frais facturés par un(e) professionnel(le) de la santé – autre qu’un(e) pharmacien(ne)	60 jours ouvrables	85 % des demandes	71,9 % Cible non atteinte	74,2 jours ouvrables	56,3 % Cible non atteinte	83,2 jours ouvrables

Demande d’autorisation

Engagement	Indicateur	Cible	Résultat 2023-2024	Délai moyen de réponse 2023-2024	Résultat 2022-2023	Délai moyen de réponse 2022-2023
Rendre une décision au (à la) professionnel(le) de la santé ainsi qu’à la personne assurée pour une demande d’autorisation en chirurgie plastique	60 jours ouvrables	80 % des demandes	96,0 % Cible atteinte	27,0 jours ouvrables	97,9 % Cible atteinte	22,4 jours ouvrables

Explication des résultats obtenus

Accessibilité à nos services

La Régie a poursuivi le développement des services en ligne afin de rendre la population plus autonome dans ses démarches. Pour ce faire, elle a ajouté, au cours du mois de mars 2024, deux nouveaux formulaires Web qui permettent de demander un remboursement en ligne. Ces formulaires s’adressent aux clientèles du Programme des prothèses mammaires externes et du Programme relatif à l’appareillage pour les personnes stomisées. Le service d’inscription en ligne pour les étudiants étrangers, les travailleurs temporaires et leur famille a également fait l’objet d’améliorations en 2023-2024, ce qui facilite les démarches des personnes nouvellement arrivées au Québec lors de leur première inscription à l’assurance maladie.

Au 31 mars 2024, une mesure d’allègement pour la réutilisation de la photo au dossier est toujours en cours pour le renouvellement de la carte d’assurance maladie, son remplacement et la prise de photo. Cette mesure vient appuyer l’un de nos partenaires, la Société de l’assurance automobile du Québec.

En ce qui concerne les services téléphoniques pour la clientèle citoyenne, l’engagement de répondre dans un délai maximal de 5 minutes s’est nettement amélioré par rapport à l’an dernier : le résultat a progressé de 57,1 % à 71,9 %, à près de 3 % de l’atteinte de la cible. Les résultats ont connu une nette amélioration depuis novembre 2023

8. La donnée a été ajustée après la révision.

et tout au cours du dernier trimestre de 2023-2024. Cette amélioration permet d'atteindre un taux de 94 % du respect de l'engagement au 31 mars 2024, ce qui surpasse la cible de 75 % (données non présentées). De plus, le délai moyen de réponse a considérablement été réduit par rapport à celui de l'année précédente, passant de 6 min 44 s à 3 min 56 s. Ce résultat s'explique notamment par la mise en place de nouvelles stratégies, telles que la régionalisation, des cycles d'embauche et de formation plus performants, ainsi que des changements dans la gestion de la performance des équipes. Ces mesures ont permis de réduire le taux de départ volontaire du personnel de 23,5 % au 31 mars 2023 à 14,4 % au 31 mars 2024. La Régie entend poursuivre ses efforts en vue d'atteindre son engagement au cours de la prochaine période.

En 2022-2023, le Centre de relations avec les professionnels a procédé à l'embauche de nouvelles ressources et à une réorganisation interne afin de répondre de manière diligente et satisfaisante à sa clientèle professionnelle. Ces changements ont porté leurs fruits et le Centre de relations avec les professionnels a dépassé les cibles dans tous ses modes de communication avec la clientèle en 2023-2024. C'est ainsi que 91 % des appels et 90 % des courriels ont été répondus dans les délais impartis. Par ailleurs, une migration du mode de communication des appels vers les courriels est constatée. En effet, le nombre de demandes reçues par courriel a augmenté de 7,8 %, alors que celles reçues par téléphone sont en baisse de 4,9 %.

Assurance maladie

L'engagement d'expédier la carte d'assurance maladie dans un délai de 10 jours ouvrables après réception d'une demande complète a été respecté dans 88,7 % des cas, malgré une cible fixée à 90 %. Cet écart est en partie attribuable aux pannes survenues à la Société de l'assurance automobile du Québec entre novembre 2023 et février 2024. Ces pannes ont fait augmenter de manière considérable le nombre de demandes de renouvellement de cartes à traiter manuellement. Toutefois, le délai moyen d'expédition des cartes a continué de s'améliorer pour atteindre 7,1 jours en 2023-2024 par rapport à 7,9 l'an dernier.

En ce qui concerne l'engagement d'expédier la carte d'assurance maladie par l'entremise du service en ligne de remplacement d'une carte perdue, brisée ou volée, le délai de 7 jours ouvrables est atteint pour 98,3 % des demandes, surpassant ainsi la cible de 90 %.

Assurance médicaments

En 2023-2024, 86,7 % des demandes complètes d'autorisation portant sur un médicament d'exception ont reçu une réponse dans un délai de 25 jours ouvrables. Plusieurs facteurs expliquent la non-atteinte de la cible :

- L'inscription de nouveaux médicaments d'exception est en croissance sur la liste des médicaments d'exception. À titre d'exemple, on observe une augmentation de 5 % du nombre de médicaments d'exception inscrits sur la liste en 2023-2024 par rapport à 2022-2023;
- L'augmentation du nombre de demandes pour des médicaments en oncologie, pour lesquels une priorisation est nécessaire, a une incidence sur la capacité de la Régie à traiter des demandes moins urgentes;
- La désuétude du système de traitement des demandes entraîne des lenteurs importantes, qui sont accentuées par la hausse du volume de l'inventaire. Cet élément affecte directement la capacité de traitement par le personnel;
- Bien que l'embauche de plusieurs ressources au cours de la dernière année devrait aider la Régie à atteindre la cible à moyen terme, elle n'a pas permis d'atteindre la cible en 2023-2024. La formation de ce type de ressources spécialisées requiert beaucoup de temps, en raison de la nature complexe des critères applicables et de l'analyse nécessaire. Un délai de plusieurs mois est estimé avant qu'elles puissent réaliser pleinement leurs fonctions. En 2023-2024, les nouvelles ressources n'avaient pas atteint leur pleine vitesse d'exécution pour le traitement des demandes pour les patients et médicaments d'exception.

Bien que la cible de 95 % n'ait pas été atteinte, ce résultat est une amélioration de 14,8 points de pourcentage par rapport à celui de l'an dernier. Le délai moyen pour rendre une décision a aussi diminué de 3,1 jours ouvrables. La Régie poursuit ses échanges avec ses partenaires externes afin de cibler des solutions et ainsi de lui permettre de respecter ses engagements.

Il est à noter qu’une attention particulière a été accordée aux demandes d’autorisation de médicaments requis de façon prioritaire : 99,1 % de ces demandes ont été traitées dans un délai inférieur à un jour ouvrable au cours de l’année. La cible est donc atteinte pour ce type de demandes.

Programmes d’aide financière destinés aux citoyennes et citoyens

L’engagement de traiter les demandes de remboursement pour les programmes d’aide financière dans un délai de 50 jours ouvrables suivant la réception des documents requis a été respecté dans 99,9 % des cas. Le délai moyen de traitement s’est également amélioré pour l’ensemble des programmes d’aide concernés. Ceux-ci touchent les appareils pour les personnes stomisées, les prothèses mammaires externes, les vêtements de compression pour le lymphoedème et les prothèses oculaires.

Demande de remboursement pour les citoyennes et citoyens

Les décisions relatives aux demandes de remboursement de frais facturés à une personne assurée n’ayant pas présenté une carte d’assurance maladie valide ont été rendues en moins de 60 jours ouvrables dans 86,6 % des cas. La cible a été atteinte en 2023-2024 grâce aux ajustements réalisés l’an dernier au processus de traitement interne ainsi qu’à la réduction des délais de réponse octroyés aux professionnels, et ce, malgré une hausse des demandes. Le taux de respect de cet engagement s’est amélioré de 11 points de pourcentage par rapport aux résultats de 2022-2023.

Quant aux décisions relatives aux demandes de remboursement de frais facturés à tort à une personne assurée par un professionnel de la santé, autre que pharmacien, elles ont été rendues en moins de 60 jours dans 71,9 % des cas, ce qui est inférieur à la cible établie. Dans un esprit d’amélioration des services offerts à la population, plusieurs mesures ont d’ailleurs été mises en place pour accroître le nombre de demandes traitées en 60 jours. Les mesures prises sont concluantes, puisque l’on observe une progression importante du taux de respect des engagements en 2023-2024. Effectivement, le taux est passé de 56,3 % en mars 2023 à 71,9 % en mars 2024.

Demande d’autorisation

Pour ce qui est de l’engagement relatif aux demandes d’autorisation en chirurgie plastique, le taux de respect a été de 96,0 % et le délai moyen de traitement, de 27,0 jours ouvrables. La cible a donc été atteinte.

Suivi des plaintes

Plaintes des personnes assurées

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Communiquer avec vous après réception de votre plainte	2 jours ouvrables	100 %	79,3 % Cible non atteinte	Non disponible	69 % Cible non atteinte	Non disponible
Traiter votre plainte	20 jours ouvrables	100 %	98,6 % Cible non atteinte	2,1 jours	97 % Cible non atteinte	3,8 jours

En 2023-2024, le Bureau des plaintes et de la qualité des services a reçu 1 060 plaintes. De ce nombre, 344 plaintes étaient fondées (32,5 %). Sur le total des plaintes reçues, 79,3 % (841) ont pu être prises en charge dans les 2 jours ouvrables suivant leur réception. L’augmentation de ce pourcentage, comparativement à celui de l’an dernier, est en grande partie attribuable à la diminution du nombre de demandes reçues. Par ailleurs, 98,6 % des plaintes ont été traitées en 20 jours ouvrables ou moins, avec un délai moyen de 2,1 jours.

La rapidité des services se trouve au premier rang des sujets d’insatisfaction, et ce, devant l’accessibilité des services, qui se trouve au deuxième rang. Les insatisfactions relatives à la rapidité des services concernent essentiellement les délais de traitement (82,1 %) et 30 % de ces plaintes se sont révélées fondées. Quant au taux de plaintes relatif à l’accessibilité des services, il a grandement diminué cette année, soit de 59 % par rapport à celui de 2022-2023.

La diminution des plaintes à cet égard est attribuable, notamment, aux moyens déployés par le Centre de relations clientèle pour maximiser la prise en charge des appels téléphoniques. Quant au nombre de plaintes fondées se rapportant aux engagements pris par la Régie dans sa Déclaration de services en matière de qualité des services (courtoisie et compétence du personnel), il représente 12,5 % des plaintes reçues.

Nombre de plaintes traitées selon le sujet de l’insatisfaction (incluant les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services)

Sujet de l’insatisfaction	Nombre de plaintes en 2023-2024		Nombre de plaintes en 2022-2023		Nombre de plaintes en 2021-2022	
	Traitées	Fondées	Traitées	Fondées	Traitées	Fondées
Courtoisie du personnel	55	17	70	20	47	12
Compétence du personnel	79	26	96	51	72	41
Accessibilité des services	182	132	444	392	943	905
Rapidité des services	252	80	398	192	226	121
Cadre normatif et réglementaire (critères d’admissibilité, portée de la couverture offerte, etc.)	180	11	96	15	67	4
Processus (complexité des démarches, lourdeur des processus, etc.)	105	33	74	30	47	9
Disponibilité, clarté et exactitude des informations et des lettres	76	23	47	25	12	4
Autres (pertes de documents, nouveau visuel de la carte d’assurance maladie, etc.)	131	22	129	28	31	13
Total	1 060	344	1 354	753	1 445	1 109

Plaintes des intervenantes et intervenants de la santé

Engagements	Indicateurs	Cibles	Résultats 2023-2024	Délais moyens de réponse 2023-2024	Résultats 2022-2023	Délais moyens de réponse 2022-2023
Communiquer avec l’intervenant de la santé	2 jours ouvrables	100 %	100 %	0 jour	100 %	0 jour
Traiter une plainte	20 jours ouvrables	100 %	100 %	9,7 jours	100 %	9,5 jours

Dans l’ensemble des cas, la Régie a communiqué avec les intervenants de la santé pour confirmer la prise en charge de leur demande dans un délai maximal de 2 jours ouvrables (délai moyen de 0 jour) et a répondu à chaque plainte dans un délai maximal de 20 jours ouvrables (délai moyen de 9,7 jours). Au cours de 2023-2024, 18 plaintes d’intervenants de la santé ont été traitées et 5 ont été considérées comme fondées. Les plaintes portaient entre autres sur la rapidité des services (2), la disponibilité, la clarté et l’exactitude des informations et des infolettres (1), l’accessibilité des services (1) et les processus (1). Cela représente une diminution de 45 % du nombre total de plaintes reçues comparativement à celui de l’année précédente (33 plaintes reçues en 2022-2023, dont 19 fondées). Le taux de plaintes fondées a également diminué de près de 74 %.

2.3 Mesures de contrôles

La Régie a pour fonction d'administrer et d'appliquer les programmes du régime d'assurance maladie institué par la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29), du régime général d'assurance médicaments institué par la Loi sur l'assurance médicaments (RLRQ, chapitre A-29.01) ainsi que tout autre programme que la loi ou le gouvernement lui confie. Afin d'assurer une saine gestion de ces programmes, la Régie met en place diverses mesures de contrôles systématiques et spécifiques.

Par ailleurs, l'article 25 de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5) précise que la Régie doit présenter, dans une section spécifique de son rapport annuel, le nombre d'inspections et d'enquêtes effectuées et, pour ces dernières, leur catégorie et le nombre de celles qui ont excédé la durée d'un an, ainsi que les sommes récupérées à la suite de ces inspections et enquêtes.

La Régie rend compte des montants à récupérer plutôt que des montants réellement récupérés. En effet, la majorité des montants versés indûment aux professionnelles et professionnels sont récupérés par la Régie par des prélèvements automatisés sur les honoraires versés aux professionnels, à la suite de démarches juridiques ou par recouvrement. La récupération peut toutefois s'échelonner dans certains dossiers sur plusieurs années, ce qui fait en sorte que les montants récupérés pendant une année donnée peuvent être associés à des contrôles réalisés dans les années antérieures. Certains cas peuvent également faire l'objet de contestations dont la finalité peut être connue sur une année postérieure au contrôle réalisé. Pour ces raisons, la Régie a privilégié une reddition de compte basée sur le montant total des réclamations établi dans une année donnée.

Professionnels de la santé, dispensateurs de services, fabricants de médicaments, grossistes et intermédiaires en médicaments

Contrôles systématiques

Certaines mesures de contrôles systématiques sont réalisées de façon informatique. Pour assurer le contrôle de la rémunération à l'acte, la Régie a compté sur plus de 8 300 règles actives de contrôle au système *Règlement des factures des professionnels de la santé*. Pour la dernière année, ce système a refusé un montant total de plus de 124,8 M\$ pour des éléments facturés qui ne respectaient pas les modalités des ententes de rémunération. Pour un cycle moyen de paiement, cela représente près de 10 500 professionnels qui ont eu au moins un refus de paiement et près de 63 000 demandes. À cela s'ajoutent des contrôles d'évaluation manuelle ne pouvant pas être réalisés par l'intermédiaire du système, dont certains nécessitent une expertise basée sur l'appréciation de documents cliniques.

Par ailleurs, la Régie rembourse aux pharmaciens les médicaments qu'ils délivrent aux personnes assurées du régime public d'assurance médicaments ainsi que les honoraires qui y sont associés. Elle contrôle l'ensemble des modalités de l'entente de rémunération des pharmaciens à l'aide de contrôles systématiques. La majorité de ces contrôles se fait à l'aide du système de communication interactive en pharmacie. Ce système possède 843 règles d'affaires, soit 103 de plus qu'en 2022-2023. Ces règles permettent à la Régie de s'assurer de la conformité des services.

Le traitement des demandes d'autorisation préalable pour les mesures du patient d'exception et des médicaments d'exception fait également l'objet de plusieurs contrôles. Tout d'abord, 488 règles d'affaires permettent d'assurer la conformité du remboursement de certains médicaments. À cela s'ajoutent des contrôles manuels pour les demandes nécessitant une expertise pharmaceutique ne pouvant pas être réalisée par l'intermédiaire d'un système.

La Régie effectue aussi des contrôles systématiques à l'égard des dispensateurs de services assurés (privés et publics). En effet, 85 règles de contrôle sont intégrées aux systèmes permettant de rembourser les demandes de paiement effectuées par les dispensateurs de services assurés. Pour la dernière année, 6 394 demandes de paiement ont été refusées pour des éléments facturés qui ne respectaient pas les règles d'affaires. Les demandes de paiement refusées représentent un peu moins de 2,6 M\$. Les ocularistes font aussi l'objet de contrôles systématiques : 11 règles de contrôle sont liées au remboursement des demandes de paiement. L'an passé, 18 demandes représentant 9 159 \$ ont été refusées.

Contrôles spécifiques

Aux contrôles systématiques s'ajoutent les contrôles spécifiques de la rémunération et des pratiques commerciales interdites, qui se déclinent en vérifications, en inspections et en enquêtes. Les contrôles spécifiques sont déclenchés de différentes façons :

- analyse des erreurs ou des écarts de facturation à l'aide de profils statistiques et d'outils de dépistage;
- analyse globale des risques (analyses actuarielles);
- échantillonnage;
- analyse des différents registres transmis par les pharmaciens et fabricants de médicaments;
- analyse des dénonciations ou des plaintes reçues.

La même mécanique s'applique au regard des dispensateurs de services assurés.

Vérifications

En 2023-2024, la Régie a procédé à 3 223 vérifications auprès des assujettis aux lois et règlements (professionnels de la santé, denturologistes, pharmacies, fabricants de médicaments, grossistes en médicaments, intermédiaires en médicaments et personnes assurées). Ces vérifications permettent entre autres à la Régie de déterminer des situations dans lesquelles des assujettis sont à risque de non-conformité, de fraudes ou d'abus. Elles peuvent amener la Régie à enclencher une démarche d'inspection ou d'enquête, à mettre en place de nouvelles mesures de contrôles systématiques ou à sensibiliser les assujettis quant aux éléments de non-conformité de leur facturation au moyen d'une lettre d'information.

Au cours du même exercice, la Régie a aussi effectué 1 190 vérifications auprès des dispensateurs de services assurés (incluant les ocularistes) en utilisant des procédés similaires à ceux décrits précédemment. Les sommes à récupérer auprès des dispensateurs s'élèvent à 103 675 \$, et 514 sanctions administratives pécuniaires ont été imposées pour cette période.

Inspections

Les inspections permettent à la Régie de vérifier l'application des dispositions de la Loi sur l'assurance maladie, de la Loi sur l'assurance médicaments et de leurs règlements. Par exemple, elles visent à détecter les situations dans lesquelles la facturation d'un professionnel de la santé n'est pas conforme aux dispositions des ententes de rémunération, des lois ou des règlements. L'inspecteur peut exiger que les documents requis lui soient transmis pour analyse ou expertise. Il peut aussi rencontrer les professionnels ou se rendre sur les lieux où ils exercent.

Nombre d'inspections administratives effectuées par catégorie en 2023-2024⁹

Catégorie	Nombre d'inspections	Nombre de professionnels visés	Nombre d'inspections avec récupération	Montant à récupérer ¹⁰ (\$)
Omnipraticiens	276	275	70	99 487
Spécialistes	766	765	105	674 835
Chirurgiens-dentistes et spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale	117	117	48	5 634
Pharmacies	42	42	24	484 228
Autres assujettis (sages-femmes, infirmières, etc.)	4	4	0	0
Professionnels de la santé, cliniques et tiers (frais facturés aux personnes assurées)	79	456	4	498
Total	1 284	1 659	251	1 264 682

En 2023-2024, à la suite d'inspections administratives, aucune sanction administrative pécuniaire (SAP) n'a été imposée à des pharmacies, alors qu'une SAP a été imposée en médecine, pour une somme de 26 780 \$. Par ailleurs, 61 SAP ont été imposées à des médecins et à des cliniques en raison de frais illégaux facturés à des personnes assurées : elles totalisent un montant de 75 \$. Le calcul de la SAP s'effectue sur le montant indu. Les pourcentages de SAP applicables sont fixés par la loi ou les règlements. Ils sont de l'ordre de 10 % ou de 15 %, selon la nature du manquement.

Par souci de protéger les droits de la population, la Régie veut s'assurer de l'informer sur la nature des frais pouvant lui être facturés et sur ses recours advenant une situation où des frais lui seraient indûment facturés. C'est pourquoi elle réalise également des inspections en lien avec l'affichage des frais pouvant être facturés aux personnes assurées, à l'issue desquelles elle rédige, le cas échéant, un rapport d'infraction général qu'elle soumet au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Par la suite, le DPCP décide s'il porte des accusations pénales en fonction de la preuve contenue dans le rapport d'infraction général. Si le dossier est contesté par le professionnel accusé, le DPCP devra plaider le tout devant un tribunal, qui décidera de sa culpabilité ou non et du montant de l'amende. Pour qu'une infraction pénale soit constatée, il faut que le manquement soit en vertu d'un article de la loi ou d'un règlement pour lequel des amendes sont prévues, en lien avec :

- l'obligation du médecin d'afficher, dans la salle d'attente du cabinet ou du centre médical spécialisé où il exerce, le tarif des frais qu'il peut réclamer d'une personne assurée;
- l'obligation de faire mention, sur l'affiche et sur sa facture, du droit de la personne de réclamer le remboursement d'un paiement exigé à l'encontre de la Loi.

9. Seules les catégories d'assujettis qui présentent des résultats sont rapportées dans le tableau.

10. Les montants à récupérer correspondent aux montants des réclamations établis par la Régie.

Nombre d’inspections en lien avec l’affichage des frais pouvant être facturés aux personnes assurées effectuées en 2023-2024

Catégorie	Nombre d’inspections	Nombre de professionnels visés	Nombre de rapports d’infraction généraux transmis au DPCP
Professionnels de la santé, cliniques et tiers (frais facturés aux personnes assurées)	61	484	0

Aucun rapport d’infraction général n’a été produit en 2023-2024. Un principe de gradation des sanctions s’applique lors de ces inspections et un avis de diligence raisonnable est intégré au rapport d’inspection lors de la constatation d’un premier manquement à la loi. Les professionnels de la santé visés doivent ensuite fournir à la Régie la preuve que les correctifs ont été apportés en matière d’affichage après l’inspection réalisée.

Enquêtes

Dans l’exercice de ses pouvoirs, la Régie peut enquêter sur toute matière relevant de sa compétence, par elle-même ou par l’intermédiaire d’une personne qu’elle désigne. Les enquêtes peuvent notamment porter sur l’admissibilité des personnes aux programmes administrés par la Régie, les frais facturés aux personnes assurées, la rémunération versée aux professionnels de la santé et les paiements ou les remboursements faits, selon le cas, à l’établissement, au laboratoire ou à la personne qui a assuré le service ou fourni le bien.

Les enquêtes peuvent également porter sur les pratiques commerciales interdites aux assujettis qui vendent ou distribuent des médicaments dans le cadre du régime général d’assurance médicaments, sur les conditions de reconnaissance d’un fabricant de médicaments ou d’un grossiste en médicaments qui distribue des médicaments, ainsi que sur le respect de leur engagement et des conditions d’exercice de leurs activités relatives au prix des médicaments. Le tableau suivant fait état du nombre d’enquêtes terminées au 31 mars 2024.

Nombre d’enquêtes administratives concernant la facturation de professionnels de la santé et de cliniques médicales ainsi que les pratiques commerciales interdites terminées en 2023-2024¹¹

Catégorie	Nombre d’enquêtes	Nombre de professionnels visés	Nombre d’enquêtes de plus d’un an	Nombre d’enquêtes avec récupération	Montant à récupérer ¹² (\$)
Omnipraticiens	25	25	3	13	514 780
Spécialistes	13	13	12	12	35 749
Chirurgiens-dentistes et spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale	14	14	0	14	159 233
Pharmacies	20	20	13	17	1 759 294
Professionnels de la santé, cliniques et tiers (frais facturés aux personnes assurées)	6	–	1	4	101 892
Total	78	72	29	60	2 570 948

Au 31 mars 2024, à la suite d’enquêtes administratives, la Régie a imposé 9 SAP à des pharmacies pour un montant de 81 540 \$. De plus, 20 SAP en médecine et en dentisterie ont été imposées pour une somme de 42 489 \$.

11. Seules les catégories d’assujettis qui présentent des résultats sont rapportées dans le tableau.

12. Les montants à récupérer correspondent aux montants des réclamations établis par la Régie.

La Régie peut également réaliser des enquêtes de nature pénale, à l'issue desquelles elle rédige, le cas échéant, un rapport d'infraction général qu'elle soumet au DPCP. Par la suite, le DPCP décide s'il porte des accusations pénales en fonction de la preuve contenue dans ce rapport. Si le dossier est contesté par le professionnel accusé, le DPCP devra plaider le tout devant un tribunal, qui décidera de sa culpabilité ou non et du montant de l'amende.

Nombre d'enquêtes pénales concernant la facturation de professionnels de la santé et de cliniques médicales ainsi que les pratiques commerciales interdites terminées en 2023-2024¹³

Catégorie	Nombre d'enquêtes	Nombre d'enquêtes de plus d'un an	Nombre de rapports d'infraction généraux transmis au DPCP
Spécialistes	1	0	0
Fabricants de médicaments, grossistes et intermédiaires en médicaments	3	2	1
Pharmacies	1	1	0
Autres assujettis (sages-femmes, infirmières, etc.)	1	0	1
Professionnels de la santé, cliniques et tiers (frais facturés aux personnes assurées)	8	5	1
Total	14	8	3

Personnes assurées

Dans sa volonté d'assurer la pérennité des services publics en santé, la Régie veille à ce que les personnes assurées respectent les critères d'admissibilité, et ce, par divers moyens, dont des enquêtes administratives et pénales. Considérant que le pouvoir d'inspection en lien avec l'admissibilité des personnes est strictement circonscrit à une action préventive en vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5), la Régie privilégie maintenant le recours à l'enquête lorsqu'une vérification en personne est requise. Les enquêtes administratives portent sur l'admissibilité des personnes aux programmes administrés par la Régie. Elles ont toujours comme objectif de vérifier le respect des règles d'admissibilité. Ces enquêtes mènent à des décisions d'inadmissibilité et, ainsi, au recouvrement des montants indûment facturés.

Depuis l'implantation de la Loi visant à accroître les pouvoirs de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à encadrer les pratiques commerciales en matière de médicaments ainsi qu'à protéger l'accès aux services d'interruption volontaire de grossesse (RLRQ, chapitre 28), la Régie a augmenté le nombre d'enquêtes pénales quand des cas de fraude et d'usurpation sont identifiés. Les nouvelles dispositions de cette loi sur les personnes assurées touchent principalement le montant des amendes, qui se veulent plus dissuasives dans les cas de fraude et d'usurpation d'identité : les amendes vont maintenant de 500 \$ à 5 000 \$. De plus, dans les situations d'entrave à un inspecteur ou à un enquêteur de la Régie, les amendes vont de 5 000 \$ à 50 000 \$.

La Régie peut également réaliser des enquêtes de nature pénale, à l'issue desquelles elle rédige, le cas échéant, un rapport d'infraction général qu'elle soumet au DPCP. Par la suite, le DPCP décide s'il porte des accusations pénales en fonction de la preuve contenue dans ce rapport. Si le dossier est contesté par la personne accusée, le DPCP devra plaider le tout devant un tribunal, qui décidera de sa culpabilité ou non et du montant de l'amende.

13. Seules les catégories d'assujettis qui présentent des résultats sont rapportées dans le tableau.

Les tableaux suivants présentent les enquêtes liées à l'application de la Loi sur l'assurance maladie et de la Loi sur l'assurance médicaments.

Nombre d'enquêtes administratives concernant les personnes assurées en 2023-2024

Catégorie	Nombre d'enquêtes terminées	Nombre de personnes assurées visées	Nombre de dossiers régularisés	Nombre de dossiers régularisés avec récupération	Montant à récupérer (\$)
Personnes assurées (Loi sur l'assurance maladie)	166	434	297	18	198 457
Personnes assurées (Loi sur l'assurance médicaments)	5	7	6	1	1 110
Total	171	441	303	19	199 567

Nombre d'enquêtes pénales concernant les personnes assurées en 2023-2024

Catégorie	Nombre d'enquêtes terminées	Nombre de personnes assurées visées	Nombre de rapports d'infraction généraux	Montant des amendes (\$)
Personnes assurées (Loi sur l'assurance maladie)	0	0	0	0
Personnes assurées (Loi sur l'assurance médicaments)	2	2	2	2 000
Total	2	2	2	2 000

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Vue d'ensemble de l'effectif

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

31 mars 2024	31 mars 2023	Écart
1 908	1 798	110

Au 31 mars 2024, 1 908 employés et employés travaillaient à la Régie, soit 1 881 employés réguliers et 27 employés occasionnels fournissant notamment des services à la population. À ce nombre s'ajoutent 137 étudiants et stagiaires. Au cours de la dernière année, la Régie a veillé à préparer sa transformation numérique en vue d'offrir des services adaptés, simples et modernes. Un ajustement du nombre de ressources a été nécessaire afin de réussir ce virage numérique au bénéfice des clientèles, comme en témoigne le tableau suivant sur la répartition de l'effectif par secteur d'activité.

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteurs d'activité	31 mars 2024	31 mars 2023	Écart
Unités administratives relevant du président-directeur général	123	116	7
Vice-présidence à l'administration et au soutien à l'innovation	215	211	4
Vice-présidence aux services aux personnes assurées	610	565	45
Vice-présidence à la rémunération des professionnels	447	426	21
Vice-présidence aux technologies de l'information	447	430	17
Vice-présidence à la transformation numérique et à l'expérience client	66	50	16
Total	1 908	1 798	110

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

En 2023, la Régie s'est assurée de former son personnel afin de maintenir et d'améliorer sa prestation de services offerts à la population. Ainsi, elle a investi 5 082 052 \$¹⁴ dans des activités de formation et de perfectionnement de son personnel, ce qui représente 3,6 % de sa masse salariale.

L'augmentation des dépenses en formation et en perfectionnement s'explique notamment par une reprise graduelle de la participation du personnel à des activités de formation à la suite du retour en mode hybride, par une plus grande diversité dans l'offre de formation adaptée à la réalité et aux besoins actuels de l'organisation ainsi que par la nécessité de faire évoluer les compétences dans un contexte de transformation organisationnelle.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2023	2022
Proportion de la masse salariale (%)	3,6	3,0

Nombre moyen de jours de formation par personne

Catégories	2023	2022
Cadre ¹⁵⁻¹⁶	3,1	3,8
Professionnel	3,1	2,6
Fonctionnaire	11,2	7,3
Étudiant et stagiaire	2,9	4,0
Total¹⁷	6,3	4,7

Somme allouée par personne

	2023	2022
Somme allouée par personne ¹⁸	2 483	2 073

14. Ce montant inclut les salaires, les coûts d'inscription aux activités de développement et les frais de déplacement liés à la formation.

15. La catégorie des cadres inclut le président-directeur général et les vice-présidents.

16. Les nouveaux gestionnaires participent à un programme obligatoire de formation à la gestion publique.

17. Le total correspond au nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire, étudiant et stagiaire.

18. La somme allouée par personne comprend les dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel, fonctionnaire, étudiant et stagiaire.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire¹⁹ comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Taux de départ volontaire (%)	12,0	15,9	16,2

Le taux de départ volontaire a connu une baisse en 2023-2024 grâce à une diminution des départs en mutation et des démissions ainsi qu'à l'augmentation de l'effectif. L'organisation investit également beaucoup d'efforts dans le développement d'une expérience employé positive pour favoriser la fidélisation du personnel.

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	57	39	43

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024²⁰

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2024
117	136

La Régie contribue grandement à l'effort gouvernemental : elle dépasse déjà en 2023-2024 la cible fixée pour l'organisation pour septembre 2028.

19. Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, par exemple les mises à pied et les décès.

20. Ces emplois sont régionalisés au 31 janvier 2024 selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

3.2 Utilisation des ressources financières

Sources de financement

Les programmes et les frais d'administration de la Régie sont financés par diverses sources. Le Fonds des services de santé, le Fonds de l'assurance médicaments ainsi que le gouvernement du Québec garantissent la plus grande partie des sommes requises.

Sources de financement

(en milliers de dollars)

Sources de financement	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Fonds des services de santé ²¹	8 839 364	8 327 758	8 422 231	7 998 866	8 079 750
Fonds de l'assurance médicaments	4 153 230	4 009 793	4 122 816	3 910 100	3 805 106
Gouvernement du Québec	780 461	754 824	731 195	676 974	656 832
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)	180 903	175 798	182 131	142 426	157 423
Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux	43 141	62 301	61 639	69 955	70 964
Ententes réciproques avec les autres provinces et territoires	58 704	51 434	37 795	32 836	48 631
Fonds d'assurance automobile du Québec	24 341	24 489	24 124	23 701	23 926
Autres sources	18 228	16 183	21 491	20 169	21 789
Total	14 098 372	13 422 580	13 603 422	12 875 027	12 864 421

De 2019-2020 à 2023-2024, le financement nécessaire au régime d'assurance maladie, au régime public d'assurance médicaments et aux programmes confiés à la Régie a augmenté en moyenne de 2,4 % par année.

Fonds des services de santé

Le Fonds des services de santé a été créé notamment afin de répondre aux besoins financiers de la Régie pour l'administration des programmes qui lui sont confiés. Il lui fournit les sommes nécessaires à l'équilibre des sources de financement et des dépenses relatives au régime d'assurance maladie. Le Fonds est alimenté principalement par les cotisations des employeurs perçues par Revenu Québec. Selon le secteur d'activités et la masse salariale totale, les employeurs paient un taux de cotisation variant entre 1,25 % et 4,26 %. La seconde source de revenus du Fonds des services de santé est constituée d'une partie des taxes et impôts versés au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Fonds de l'assurance médicaments

Le Fonds de l'assurance médicaments a pour objet d'assumer le coût des médicaments et des services pharmaceutiques fournis à toute personne admissible qui n'a pas accès à un régime d'assurance collective ou d'avantages sociaux, soit les adhérents, ainsi qu'aux personnes de 65 ans ou plus et aux prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation. Le Fonds est alimenté principalement par une partie des taxes et impôts versés au fonds général du fonds consolidé du revenu. Le reste provient des primes payées par les adhérents au régime et par les personnes âgées de 65 ans ou plus.

21. La contribution du Fonds des services de santé inclut les sommes reçues du fonds général du fonds consolidé du revenu du Québec.

Gouvernement du Québec

Conformément à certains accords conclus avec la Régie, le gouvernement du Québec finance des programmes qui lui sont confiés principalement par le MSSS et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

La Régie rémunère les médecins qui exercent leur profession dans le cadre de lois administrées par la CNESST. Celle-ci rembourse à la Régie les sommes ainsi engagées.

Depuis septembre 2019, les personnes indemnisées par la CNESST (à la suite d'une lésion professionnelle) et par l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (à la suite d'un acte criminel ou d'un acte de civisme) bénéficient du remboursement automatisé pour les médicaments et les services pharmaceutiques en pharmacie. La Régie est remboursée pour ces frais encourus en vertu de l'Entente pour des services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'une solution applicative soutenant le programme Médicaments entre la CNESST et la Régie.

Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux

Depuis le 1^{er} avril 2014, les frais d'administration du Dossier santé Québec (DSQ) sont financés par le Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux. En outre, ce fonds finance les coûts liés au développement et aux opérations des projets confiés par le MSSS à la Régie.

Ententes réciproques avec les autres provinces et territoires

Conformément à une entente interprovinciale, la Régie paie aux établissements du Québec le coût des services hospitaliers rendus à des résidents des autres provinces et territoires et se fait ensuite rembourser par ceux-ci.

Fonds d'assurance automobile du Québec

Depuis novembre 2014, la Régie paie les pharmaciens pour les médicaments et les services pharmaceutiques concernant les personnes accidentées de la route. Elle est remboursée pour ces frais encourus en vertu de l'Accord pour le développement informatique et les services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'un système de remboursement automatisé de médicaments entre la Régie et la SAAQ par le Fonds d'assurance automobile du Québec.

Autres sources

Diverses autres sources contribuent au financement de la Régie, dont les suivantes :

- recouvrement, auprès des tiers responsables de maladies ou d'accidents, du montant des services assurés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29);
- frais payés par les personnes assurées pour le remplacement de cartes d'assurance maladie perdues, volées ou endommagées;
- diffusion d'information et de statistiques.

Coût des programmes

La Régie administre les programmes établis par la Loi sur l'assurance maladie et le régime public d'assurance médicaments. Elle administre aussi – pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du MSSS et de la CNESST – des programmes qui lui sont confiés en vertu de l'article 2 de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5).

Dans le tableau qui suit, l'évolution du coût des programmes au cours des cinq dernières années est présentée selon la classification utilisée dans les états financiers.

Coût des programmes administrés par la Régie (en milliers de dollars)

Programmes administrés par la Régie	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Services médicaux ²²	8 544 538	8 080 670	8 273 469	7 904 547	7 887 345
Médicaments et services pharmaceutiques ²²	4 253 553	4 146 293	4 257 769	3 945 124	3 804 740
Services hospitaliers	317 318	279 621	243 491	253 003	273 945
Aides techniques et financières	219 911	188 008	165 980	170 583 ²³	228 367
Services dentaires	173 922	222 978	173 582	153 362	191 179
Services d'aide domestique	147 114	119 383	118 093	93 826	98 291
Services optométriques	128 348	103 229	96 058	76 893	101 641
Bourses	22 262	22 463	22 274	22 535	22 340
Total	13 806 966	13 162 645	13 350 716	12 619 873	12 607 848

De 2019-2020 à 2023-2024, le coût des programmes a augmenté en moyenne de 2,3 % par année.

Services médicaux (rémunération des médecins)

Le tableau suivant illustre les dépenses en services médicaux dispensés par les spécialistes, les omnipraticiens et les résidents en médecine. Les dépenses qui ne peuvent pas être ventilées selon ces trois catégories de professionnels sont regroupées sous la rubrique « Autres ». Les coûts des services médicaux sont détaillés dans la section « Complément d'information financière relative aux programmes administrés par la Régie ».

Services médicaux (rémunération des médecins) (en milliers de dollars)

Professionnels	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Médecins spécialistes	5 186 699	4 946 653	5 012 662	4 567 281	4 748 829
Médecins omnipraticiens	3 058 699	2 843 902	2 953 183	3 035 656	2 857 266
Résidents en médecine	295 717	288 508	306 591	300 744	279 390
Autres	3 423	1 607	1 033	866	1 860
Total	8 544 538	8 080 670	8 273 469	7 904 547	7 887 345

De 2019-2020 à 2023-2024, la rémunération des médecins a augmenté en moyenne de 2,1 % par année.

22. En raison de l'importance des sommes figurant dans les catégories « Services médicaux » et « Médicaments et services pharmaceutiques », une ventilation est présentée à la suite de ce tableau.

23. La diminution est principalement attribuable à un transfert budgétaire pour le volet main-d'œuvre des réparations des appareils suppléant à une déficience physique, des aides visuelles et des aides auditives aux centres de réadaptation physique publics.

Médicaments et services pharmaceutiques

Le régime public d'assurance médicaments couvre les adhérents, soit les personnes qui n'ont pas accès à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux ou, dans le cas des personnes de 65 ans ou plus, celles qui n'adhèrent pas à un tel régime lorsqu'il est disponible, de même que les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation.

Le tableau suivant présente les dépenses en médicaments et en services pharmaceutiques en fonction des catégories de bénéficiaires. Les coûts des médicaments et des services pharmaceutiques sont détaillés dans la section « Complément d'information financière relative aux programmes administrés par la Régie ».

Médicaments et services pharmaceutiques

(en milliers de dollars)

Bénéficiaires	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Personnes âgées de 65 ans ou plus	2 751 448	2 587 164	2 591 350	2 430 682	2 344 282
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation	610 735	631 409	652 491	648 370	661 544
Adhérents	731 844	735 826	828 055	775 377	747 755
Accidentés de la route (Fonds d'assurance automobile du Québec) ²⁴	24 101	24 263	23 902	23 480	23 711
Personnes indemnisées à la suite d'une lésion professionnelle et personnes victimes d'actes criminels (à la suite d'un acte criminel ou de civisme) ²⁵	61 337	57 154	53 878	48 419	19 640
Services cliniques offerts en pharmacie (couverture en vertu de la Loi sur l'assurance maladie)	60 307	43 914	56 275	12 653	–
Autres ²⁶	13 781	66 563	51 818	6 143	7 808
Total	4 253 553	4 146 293	4 257 769	3 945 124	3 804 740

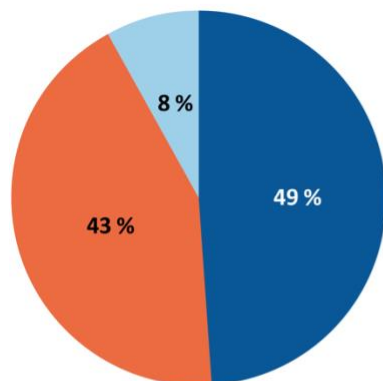
De 2019-2020 à 2023-2024, les coûts des médicaments et des services pharmaceutiques ont augmenté en moyenne de 2,9 % par année.

24. Il s'agit des sommes versées en vertu de l'Accord pour le développement informatique et les services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'un système de remboursement automatisé de médicaments entre la Régie et la SAAQ par le Fonds d'assurance automobile du Québec.

25. Il s'agit des sommes versées en vertu de l'Entente pour des services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'une solution applicative soutenant le programme Médicaments entre la CNESST et la Régie.

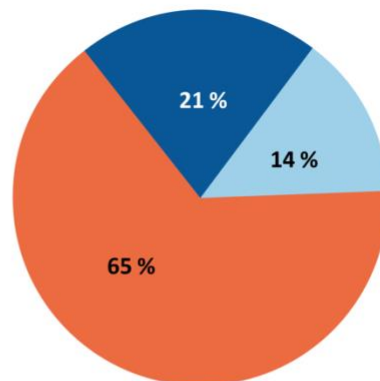
26. Il s'agit des sommes versées assurant la gratuité des médicaments pour les infections transmissibles sexuellement et par le sang, la chimioprophylaxie et la tuberculose, la naloxone, les traitements médicamenteux contre la COVID-19 ainsi que la pilule abortive. L'achat de places dans les résidences privées d'hébergement et le transport aux fins des thérapies parentérales font aussi partie de cette catégorie. En 2021-2022, les autotests de dépistage de la COVID-19 se sont ajoutés à cette catégorie.

Répartition des 3,9 millions de personnes inscrites au régime public d'assurance médicaments



- Adhérents et autres (49 %)
- Personnes âgées de 65 ans ou plus (43 %)
- Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation (8 %)

Répartition des coûts relatifs aux médicaments et aux services pharmaceutiques



- Adhérents et autres (21 %)
- Personnes âgées de 65 ans ou plus (65 %)
- Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation (14 %)

Frais d'administration

La Régie engage des frais pour l'administration du régime d'assurance maladie, du régime public d'assurance médicaments, du DSQ et de tout autre programme qui lui est confié en vertu d'une loi ou par le gouvernement.

Frais d'administration (en milliers de dollars)

Frais d'administration de la Régie	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régie	184 587	155 158	143 060	136 850	138 005
DSQ	47 616	49 383	58 726	62 633	67 043
Fonds de l'assurance médicaments	59 203	55 394	50 920	55 671	51 525
Total	291 406	259 935	252 706²⁷	255 154²⁸	256 573
Frais d'administration propres au Fonds de l'assurance médicaments	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Frais de perception	12 062	11 864	11 661	9 651	9 360
Frais financiers	21 135 ²⁹	11 343	1 951	2 835	8 590
Total des frais d'administration	324 603	283 142	266 318	267 640	274 523

De 2019-2020 à 2023-2024, les frais d'administration de la Régie ont augmenté en moyenne de 3,4 % par année. Ils ont augmenté de 31,5 M\$ en 2023-2024, soit 12,1 %. L'augmentation résulte principalement des ajustements salariaux relatifs au renouvellement des conditions de travail, de la hausse des effectifs et de la transformation numérique de la Régie.

Les frais d'administration de la Régie incluent ceux du DSQ et ceux du Fonds de l'assurance médicaments, à l'exception des frais de perception et des frais financiers, qui se trouvent uniquement dans les états financiers du Fonds, puisqu'ils y sont prélevés, conformément à la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5, article 40.2, alinéas b et c).

Répartition des frais d'administration de la Régie (en milliers de dollars)

Frais d'administration	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Traitements et avantages sociaux	178 086	153 723	142 328	144 011	135 129
Services professionnels et autres	49 888	44 874	39 963	41 098	48 041
Amortissement des immobilisations corporelles	19 405	19 616	30 466	30 258	35 481
Locaux, équipement et ameublement	31 835	29 616	28 935	28 819	26 648
Diffusion d'information, téléphonie et courrier	7 624	7 342	6 550	6 419	6 119
Réseau de communication interactive	3 621	3 541	3 394	3 306	3 224
Fournitures et approvisionnements	660	858	502	390	822
Intérêts et frais financiers	287	365	568	853 ³⁰	1 109
Total	291 406	259 935	252 706	255 154	256 573

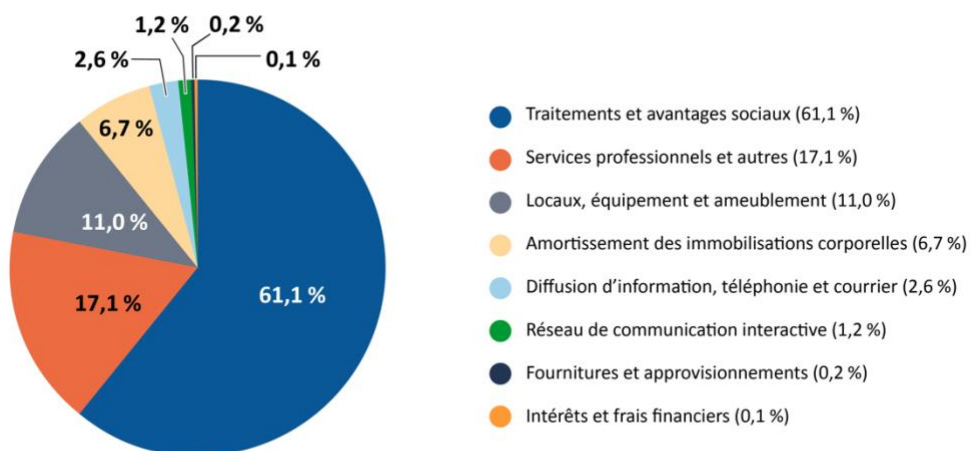
27. Parmi ce montant, 1 297 000 \$ ont été dépensés pour la gestion de la pandémie.

28. Parmi ce montant, 1 771 000 \$ ont été dépensés pour la gestion de la pandémie.

29. La hausse s'explique par la forte augmentation des taux d'intérêt.

30. La diminution de 256 000 \$ des intérêts et frais financiers en 2020-2021 résulte principalement de la baisse du niveau des emprunts à long terme auprès du Fonds de financement pour des composantes du DSQ. Les intérêts et frais financiers sont prévus selon un calendrier de remboursement des emprunts.

Répartition des frais d'administration 2023-2024 de la Régie



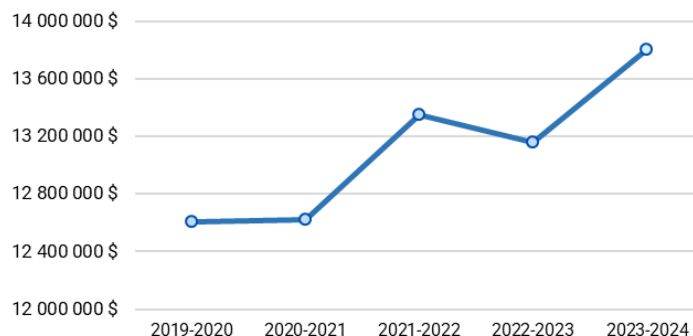
3.3 Complément d'information financière relative aux programmes administrés par la Régie

En complément de la section sur les ressources financières du présent rapport annuel, voici une présentation détaillée du coût des programmes administrés par la Régie. Ces programmes sont administrés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29) ou la Loi sur l'assurance médicaments (RLRQ, chapitre A-29.01). D'autres programmes sont aussi confiés à la Régie en vertu d'ententes avec le MSSS ou d'autres ministères et organismes.

Coût des programmes administrés par la Régie (en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programmes administrés					
Services médicaux	8 130 961	7 675 337	7 840 701	7 511 354	7 471 795
Médicaments et services pharmaceutiques	3 422 490	3 262 487	3 300 116	3 091 705	3 005 826
Aides techniques et financières	174 170	152 426	133 572	129 677	197 141
Services dentaires	167 866	219 582	170 249	147 006	188 700
Services optométriques	126 117	100 839	93 358	74 278	98 948
Bourses	22 262	22 463	22 274	22 535	22 340
Sous-total	12 043 866	11 433 134	11 560 270	10 976 555	10 984 750
Programmes confiés					
Services médicaux	413 577	405 333	432 768	393 193	415 550
Médicaments et services pharmaceutiques	831 063	883 806	957 653	853 419	798 914
Services hospitaliers	317 318	279 621	243 491	253 003	273 945
Aides financières	45 741	35 582	32 408	40 906	31 226
Services dentaires	6 056	3 396	3 333	6 356	2 479
Services optométriques	2 231	2 390	2 700	2 615	2 693
Services d'aide domestique	147 114	119 383	118 093	93 826	98 291
Sous-total	1 763 100	1 729 511	1 790 446	1 643 318	1 623 098
Total	13 806 966	13 162 645	13 350 716	12 619 873	12 607 848

Évolution des coûts (en milliers de dollars)



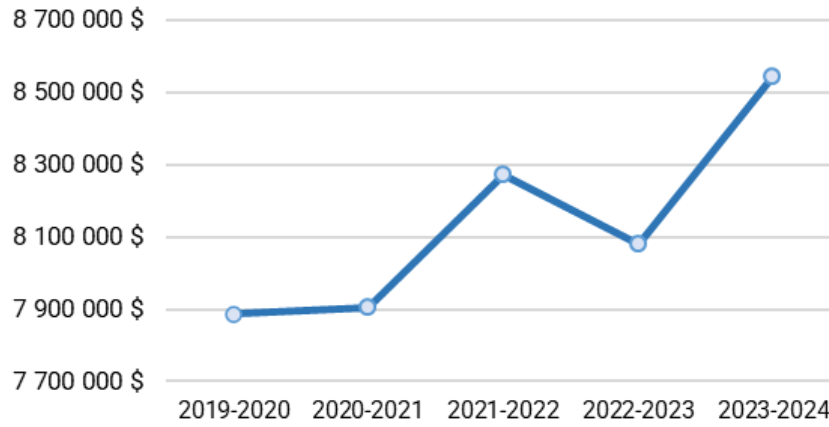
Services médicaux
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programmes administrés	8 130 961	7 675 337	7 840 701	7 511 354	7 471 795
Rémunération à l'acte	5 771 037	5 349 969	5 475 038	5 017 865	5 091 381
Spécialistes	3 504 045	3 335 161	3 385 900	2 855 696	3 085 873
Omnipraticiens	2 212 348	1 979 435	2 061 927	2 130 082	1 960 174
Remboursement des personnes assurées	2 481	767	291	219	670
Services professionnels reçus hors du Québec	52 163	34 606	26 920	31 868	44 664
Rémunération à salaire et à vacation	411 168	389 649	454 739	627 101	439 225
Vacation et honoraires forfaitaires	381 101	357 259	416 160	584 965	391 851
Salaires et honoraires fixes	30 067	32 390	38 579	42 136	47 374
Rémunération mixte	1 465 588	1 419 078	1 375 660	1 308 188	1 360 864
Spécialistes	1 463 927	1 417 125	1 373 532	1 306 247	1 358 683
Omnipraticiens	1 661	1 953	2 128	1 941	2 181
Rémunération à forfait et à primes	368 374	399 660	412 892	405 036	408 244
Forfait	355 200	387 241	401 350	394 267	395 246
Primes	13 174	12 419	11 542	10 769	12 998
Avantages prévus au régime	114 794	116 981	122 372	153 164	172 081
Mesures incitatives et particulières ³¹	102 189	98 101	103 502	138 602	130 775
Assurance responsabilité professionnelle	12 605	18 880	18 870	14 562	41 306
Programmes confiés	413 577	405 333	432 768	393 193	415 550
Rémunération des résidents en médecine	295 717	288 508	306 591	300 744	279 390
CNESST	117 166	116 313	125 730	92 040	135 341
Soutien financier	437	432	413	402	806
Victimes d'immunisation	257	80	34	7	13
Total	8 544 538	8 080 670	8 273 469	7 904 547	7 887 345

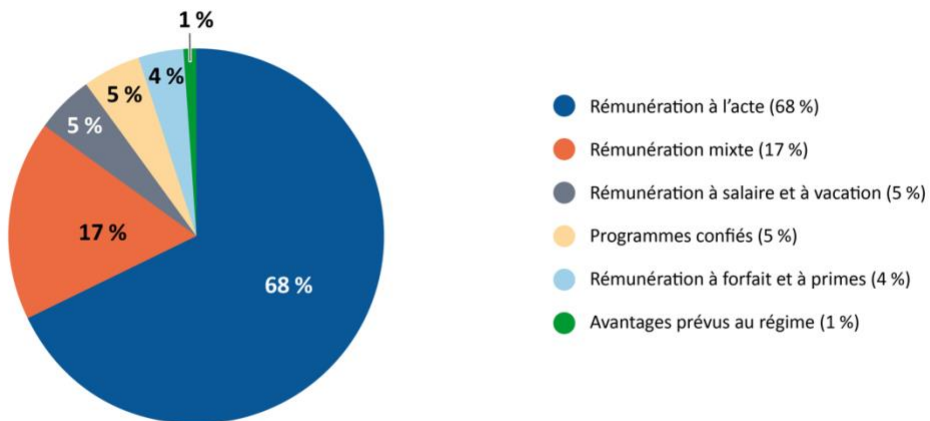
31. Les mesures incitatives et particulières correspondent à divers montants tels des primes, des allocations ou des frais versés à titre de compensation ou de remboursement conformément aux modes de rémunération stipulés dans la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29, article 19).

Services médicaux

Évolution des coûts (en milliers de dollars)



Répartition des coûts



Médicaments et services pharmaceutiques
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programmes administrés	3 422 490	3 262 487	3 300 116	3 091 705	3 005 826
Personnes âgées de 65 ans ou plus (régime public d'assurance médicaments ³²)	2 751 448	2 587 164	2 591 350	2 430 682	2 344 282
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation (régime public d'assurance médicaments)	610 735	631 409	652 491	648 370	661 544
• de moins de 65 ans	600 102	620 804	642 712	639 294	653 003
• de 60 à 64 ans bénéficiaires d'une allocation de conjoint	2 760	3 568	4 031	3 898	4 004
• de 65 ans ou plus	7 873	7 037	5 748	5 178	4 537
Services cliniques offerts en pharmacie (couverture en vertu de la Loi sur l'assurance maladie)	60 307	43 914	56 275	12 653	–
Programmes confiés	831 063	883 806	957 653	853 419	798 914
Autres personnes admissibles au régime public d'assurance médicaments (adhérents)	731 844	735 826	828 055	775 377	747 755
Accidentés de la route (Fonds d'assurance automobile du Québec) ³³	24 101	24 263	23 902	23 480	23 711
Personnes indemnisées à la suite d'une lésion professionnelle et personnes victimes d'actes criminels (à la suite d'un acte criminel ou de civisme) ³⁴	61 337	57 154	53 878	48 419	19 640
Autotests de dépistage de la COVID-19	4 151	57 998	46 524	–	–
Gratuité des médicaments pour :					
• les infections transmissibles sexuellement et par le sang	1 236	1 268	1 165	1 162	1 396
• la chimioprophylaxie et la tuberculose	637	534	501	516	721
• la contraception orale d'urgence ³⁵	–	–	–	1 686	2 200
• la pilule abortive	476	394	289	230	201
• la naloxone	5 010	3 346	2 247	1 525	2 059
• les traitements médicamenteux contre la COVID-19 et l'influenza	946	1 844	29	–	–
Achat de places dans les résidences privées d'hébergement	260	247	269	213	353
Transport des thérapies parentérales	1 065	932	794	811	878
Total	4 253 553	4 146 293	4 257 769	3 945 124	3 804 740

32. Le régime public d'assurance médicaments couvre les personnes âgées de 65 ans ou plus, les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation et les personnes non admissibles à un régime privé d'assurance collective ou d'avantages sociaux. Les coûts sont assumés par le Fonds de l'assurance médicaments. Ce fonds est financé, d'une part, par les primes perçues auprès des adhérents adultes et des personnes de 65 ans ou plus (présentées sous la rubrique « Autres programmes confiés ») et, d'autre part, par le fonds général du fonds consolidé du revenu, dont la part est déterminée lors de l'allocation des crédits.

33. Il s'agit des sommes versées en vertu de l'Accord pour le développement informatique et les services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'un système de remboursement automatisé de médicaments entre la Régie et la SAAQ par le Fonds d'assurance automobile du Québec.

34. Il s'agit des sommes versées en vertu de l'Entente pour des services d'exploitation, d'entretien, de soutien technique et d'évolution d'une solution applicative soutenant le programme Médicaments entre la CNESST et la Régie.

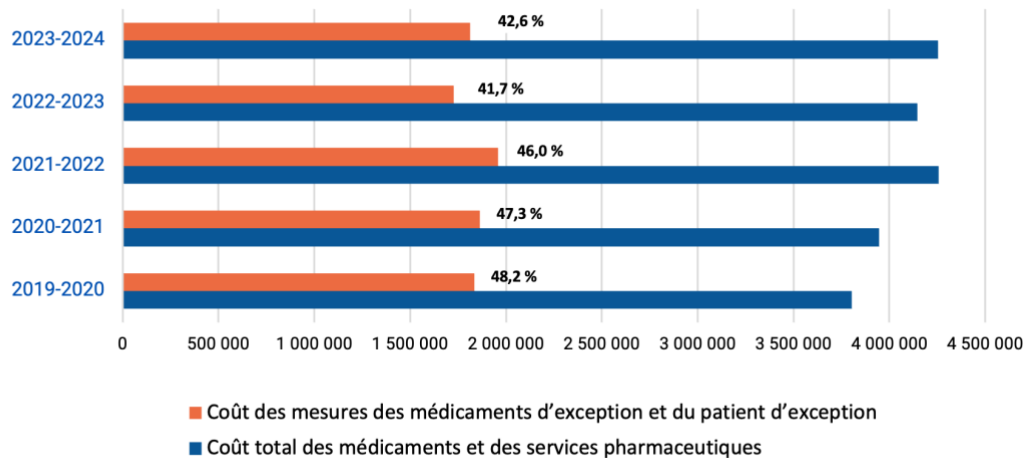
35. Depuis le 25 janvier 2021, le coût de ce médicament est inclus dans les services cliniques offerts en pharmacie (couverture en vertu de la Loi sur l'assurance maladie), et ce, à la suite de l'adoption des règlements associés au projet de loi n° 31 et des modifications réglementaires visant le retrait des contributions sur certains services pharmaceutiques.

Mesures des médicaments d'exception et du patient d'exception
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Coût total des médicaments et des services pharmaceutiques	4 253 553	4 146 293	4 257 769	3 945 124	3 804 740
Coût des mesures des médicaments d'exception et du patient d'exception ³⁶	1 811 673	1 727 520	1 958 043	1 864 175	1 835 223
Pourcentage du coût total attribué aux mesures des médicaments d'exception et du patient d'exception	42,6 %	41,7 %	46,0 %	47,3 %	48,2 %

Mesures des médicaments d'exception et du patient d'exception

Évolution des coûts
(en milliers de dollars)



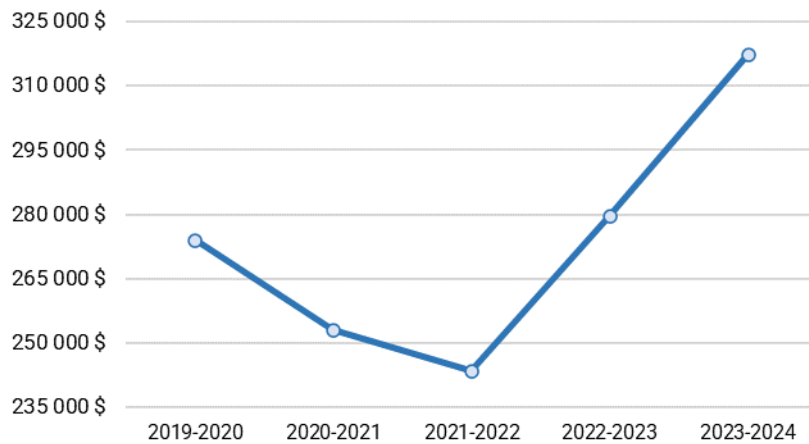
36. Ce montant correspond aux coûts nets moins les montants reçus en lien avec les ententes d'inscription conclues entre le ministre de la Santé et les fabricants de médicaments.

Services hospitaliers
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Services rendus hors du Québec à des résidents du Québec	258 614	228 187	205 696	220 167	225 314
Ontario	187 802	162 034	156 023	159 615	164 341
Nouveau-Brunswick	15 011	12 162	11 574	12 911	17 569
Autres provinces et territoires	8 691	7 073	8 409	6 302	8 277
États-Unis	14 089	14 319	6 719	10 830	13 018
Autres pays ³⁷	33 021	32 599	22 971	30 509	22 109
Services rendus au Québec à des résidents des autres provinces et territoires	58 704	51 434	37 795	32 836	48 631
Ontario	24 263	27 749	20 549	16 737	20 936
Nouveau-Brunswick	18 439	12 118	7 175	8 358	15 500
Autres provinces et territoires	16 002	11 567	10 071	7 741	12 195
Total	317 318	279 621	243 491	253 003	273 945

Services hospitaliers

Évolution des coûts
(en milliers de dollars)



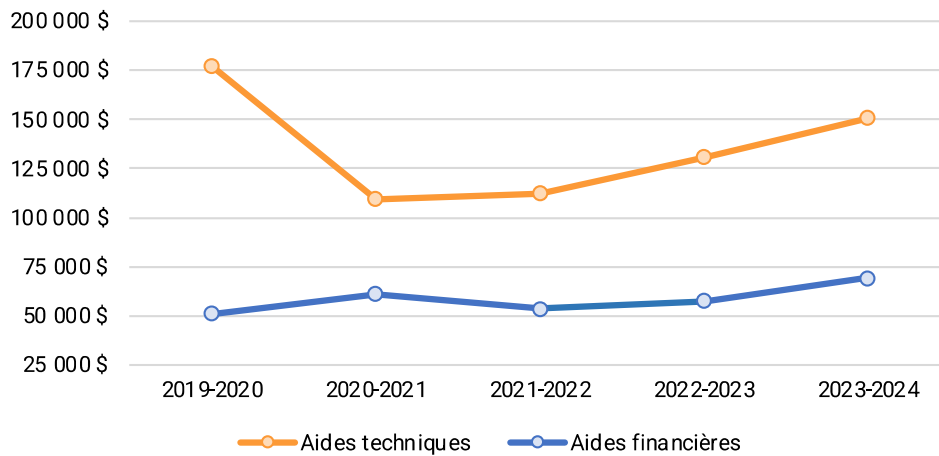
37. Cette catégorie inclut des services de laboratoires d'analyse biomédicale réalisés hors du Québec.

Aides techniques et financières
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programmes administrés	174 170	152 426	133 572	129 677	197 141
Aides techniques	150 746	130 913	112 279	109 464	177 042
Appareils suppléant à une déficience physique	102 362	88 436	77 248	73 013	125 608
Aides auditives	44 790	38 433	31 234	33 129	46 471
Aides visuelles	3 594	4 044	3 797	3 322	4 963
Aides financières	23 424	21 513	21 293	20 213	20 099
Appareils fournis aux stomisés permanents	20 536	19 490	19 285	18 510	18 067
Prothèses mammaires externes	1 914	1 662	1 662	1 455	1 659
Prothèses oculaires	974	361	346	248	373
Programmes confiés	45 741	35 582	32 408	40 906	31 226
Aides financières	45 741	35 582	32 408	40 906	31 226
Lunettes et verres de contact pour les enfants	41 412	32 419	28 779	35 464	29 005
Lymphœdème	4 329	3 163	3 066	2 519	2 221
Bandelettes sous-urétrales	–	–	563	2 923	–
Total	219 911	188 008	165 980	170 583	228 367

Aides techniques et financières

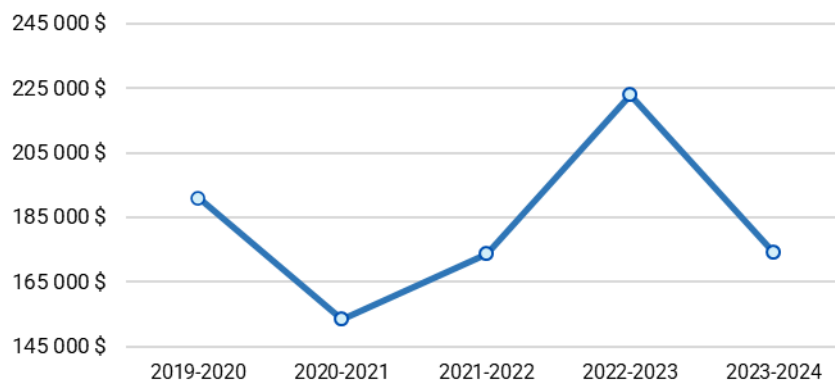
Évolution des coûts
(en milliers de dollars)



Services dentaires
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programmes administrés	167 866	219 582	170 249	147 006	188 700
Personnes assurées	166 213	218 296	169 052	145 978	186 561
Enfants (moins de 10 ans)	56 928 ³⁸	151 771	99 380	81 694	100 735
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation (10 ans ou plus)	49 497	30 505	38 342	37 967	53 276
Chirurgies buccales	30 854	19 126	8 257	9 697	12 906
Prothèses dentaires – Denturologistes	16 459	5 796	6 175	5 752	7 832
Prothèses dentaires – Dentistes et chirurgiens buccaux	1 271	867	990	935	1 487
Salaires et vacation	11 118	10 150	15 852	8 656	9 750
Remboursement des personnes assurées	86	81	56	1 277	575
Mesures incitatives	1 653	1 286	1 197	1 028	2 139
Programme confié	6 056	3 396	3 333	6 356	2 479
Dentistes œuvrant dans une direction régionale de santé publique	6 056	3 396	3 333	6 356	2 479
Total	173 922	222 978	173 582	153 362	191 179

Services dentaires
Évolution des coûts
(en milliers de dollars)



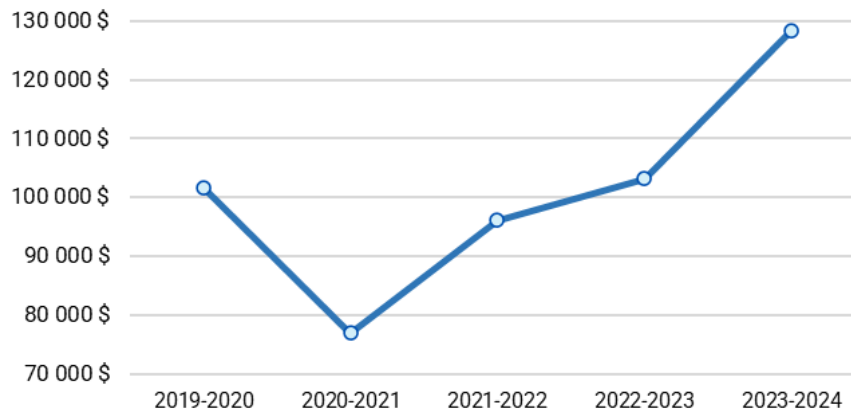
38. Le nombre de services est demeuré stable pour la clientèle de moins de 10 ans. La diminution des dépenses de cette clientèle résulte plutôt de la comptabilisation en 2022-2023 des paiements rétroactifs découlant du renouvellement de l'entente 2015-2022 des chirurgiens-dentistes du Québec.

Services optométriques
(en milliers de dollars)

	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Programme administré	126 117	100 839	93 358	74 278	98 948
Personnes assurées	126 117 ³⁹	100 839	93 358	74 278	98 948
Programme confié	2 231	2 390	2 700	2 615	2 693
Personnes ayant une déficience visuelle	2 231	2 390	2 700	2 615	2 693
Total	128 348	103 229	96 058	76 893	101 641

Services optométriques

Évolution des coûts
(en milliers de dollars)



39. L'augmentation des dépenses en 2023-2024 résulte principalement de montants forfaitaires prévus à l'offre gouvernementale déposée à l'Association des optométristes du Québec le 4 mars 2024 dans le cadre du renouvellement de l'entente échue depuis le 31 mars 2020.

3.4 Récupération des sommes dues

Récupération auprès des professionnels de la santé

Dans le cadre de l'assurance maladie et de l'assurance médicaments, la Régie récupère les sommes indûment versées aux professionnels de la santé. En 2023-2024, elle a perçu près de 22,6 M\$ auprès des médecins, des chirurgiens-dentistes, des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale et des optométristes. Elle a également récupéré près de 1,6 M\$ auprès des pharmaciens.

Sommes récupérées auprès des professionnels de la santé

Professionnels de la santé	2023-2024 (M\$)	2022-2023 (M\$)	2021-2022 (M\$)	2020-2021 (M\$)
Médecins, chirurgiens-dentistes, spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale et optométristes	22,6	21,0	21,7	20,2
Pharmaciens	1,6	2,1	1,9	1,3
Total	24,2	23,1	23,6	21,5

Outre les sommes récupérées à la suite des inspections et des enquêtes, ces données incluent notamment des montants perçus à la suite de récupérations en lien avec des frais facturés aux personnes assurées (demandes de remboursement), des activités médicales particulières et des plafonnements de gains de pratique.

Il faut également préciser que les sommes récupérées ne sont pas nécessairement liées aux inspections ou aux enquêtes qui se sont terminées pendant la période indiquée. En effet, la Régie peut récupérer les sommes sur plus d'une année ou entreprendre des mesures de recouvrement dans une année différente de celle où le contrôle a été effectué. Ainsi, les inspections et les enquêtes peuvent avoir eu lieu dans les années précédentes.

Montants recouvrés auprès des débiteurs, des citoyens et des tiers

La Régie a la responsabilité de récupérer auprès des débiteurs des sommes indûment payées pour les programmes d'assurance maladie et d'assurance médicaments, de même que pour les services hospitaliers.

Les activités de recouvrement en assurance maladie consistent à percevoir le coût des actes médicaux rendus à des personnes non admissibles dans le cadre du régime d'assurance maladie. En ce qui concerne l'assurance médicaments, la Régie récupère les coûts des médicaments et des produits pharmaceutiques versés dans le cadre du régime public d'assurance médicaments à des personnes non admissibles.

Par ailleurs, les activités reliées à la tierce responsabilité consistent à recouvrer les coûts des services de santé fournis à une personne à la suite d'un préjudice corporel causé par la faute d'un tiers. Cette catégorie inclut également les recours collectifs ainsi que les services rendus aux étudiants en vertu de l'entente France-Québec.

Montants recouvrés

Activités de recouvrement	2023-2024 (M\$)	2022-2023 (M\$)	2021-2022 (M\$)	2020-2021 (M\$)
Régime d'assurance maladie du Québec	1,0	1,7	2,0	2,4
Régime public d'assurance médicaments du Québec	9,5	10,0	9,2	8,8
Tierce responsabilité	11,3	10,3	11,4	11,4
Total	21,8	22,0	22,6	22,6

3.5 États financiers de la Régie

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2024

Rapport de la direction

La direction de la Régie de l'assurance maladie du Québec (la Régie) est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers, y compris les estimations et jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des méthodes comptables appropriées respectant les normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que la garantie que l'information financière présentée ailleurs dans le rapport annuel est conforme à celle contenue dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Régie exerce les contrôles internes qui s'imposent de façon à ce que l'utilisateur soit raisonnablement assuré que l'information financière est pertinente et fiable et que les actifs sont adéquatement protégés. La Direction de l'audit interne effectue des vérifications périodiques basées sur les risques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

Le conseil d'administration est responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers ainsi que de la surveillance quant à la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

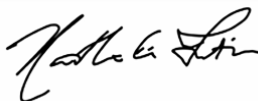
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Régie conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,



Marco Thibault

La directrice générale du budget
et des ressources financières de la Régie,



Nathalie Fortin, CPA

Québec, le 19 juin 2024



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Régie de l'assurance maladie du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2024, et l'état des résultats, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2024, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.



Patrick Dubuc, CPA auditeur
Vérificateur général adjoint

Québec, le 19 juin 2024

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

État des résultats de l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2024	2023
	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
SOURCES DE FINANCEMENT			
Fonds des services de santé*	8 730 036	8 839 364	8 327 758
Fonds de l'assurance médicaments	4 350 438	4 153 230	4 009 793
Gouvernement du Québec	731 057	780 461	754 824
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	198 361	180 903	175 798
Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux	58 377	43 141	62 301
Ententes réciproques avec les autres provinces et territoires	46 015	58 704	51 434
Fonds d'assurance automobile du Québec	26 707	24 341	24 489
Autres sources	21 473	18 228	16 183
	14 162 464	14 098 372	13 422 580
CHARGES			
COÛT DES PROGRAMMES			
Services médicaux	8 479 504	8 544 538	8 080 670
Médicaments et services pharmaceutiques (note 6)	4 434 989	4 253 553	4 146 293
Services hospitaliers (note 5)	267 772	317 318	279 621
Aides techniques et financières (note 7)	200 528	219 911	188 008
Services dentaires	193 790	173 922	222 978
Services d'aide domestique	135 504	147 114	119 383
Services optométriques	116 504	128 348	103 229
Bourses	22 389	22 262	22 463
TOTAL DU COÛT DES PROGRAMMES (note 4)	13 850 980	13 806 966	13 162 645
Frais d'administration (note 8)	311 484	291 406	259 935
	14 162 464	14 098 372	13 422 580
EXCÉDENT DE L'EXERCICE ET EXCÉDENT CUMULÉ	-	-	-

* La contribution du Fonds des services de santé inclut les sommes reçues du fonds général du fonds consolidé du revenu (note 1).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

État de la situation financière au 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Fonds de l'assurance médicaments à recevoir	611 541	825 725
Frais à récupérer (note 9)	1 382 138	1 233 436
Autres créances	38 790	57 158
	2 032 469	2 116 319
PASSIFS		
Effets bancaires en circulation	348 229	321 876
Fonds des services de santé à payer	134 663	77 640
Services à payer et courus (note 11)	1 522 366	1 717 535
Autres charges à payer et frais courus	68 090	54 653
Emprunts au gouvernement du Québec (note 12)	1 100	4 022
Provision pour congés de maladie et vacances (note 13)	29 431	28 071
	2 103 879	2 203 797
DETTE NETTE	(71 410)	(87 478)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 10)	71 410	87 478
EXCÉDENT CUMULÉ	-	-

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour la Régie,



Marco Thibault

Président-directeur général



Patricia Gauthier, FCPA, ASC, AdmA

Membre du conseil d'administration
et présidente du comité d'audit

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2024 (en milliers de dollars)

	2024	2024	2023
	Budget	Réel	Réel
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	–	–	–
Acquisition d'immobilisations corporelles	(12 965)	(3 337)	(6 408)
Amortissement des immobilisations corporelles	20 452	19 405	19 616
DIMINUTION DE LA DETTE NETTE	7 487	16 068	13 208
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(87 478)	(87 478)	(100 686)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(79 991)	(71 410)	(87 478)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2023
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	–	–
Élément sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	19 405	19 616
Variation des actifs financiers et des passifs reliés aux activités de fonctionnement		
Fonds de l'assurance médicaments à recevoir	214 184	(16 799)
Frais à récupérer	(148 702)	(273 487)
Autres créances	18 368	(13 138)
Fonds des services de santé à payer	57 023	203 066
Services à payer et courus	(195 169)	(196 090)
Autres charges à payer et frais courus	13 437	(10 648)
Provision pour congés de maladie et vacances	1 360	(1 496)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	(20 094)	(288 976)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 337)	(6 408)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	(3 337)	(6 408)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts au gouvernement du Québec remboursés	(2 922)	(2 949)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	(2 922)	(2 949)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(26 353)	(298 333)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(321 876)	(23 543)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	(348 229)	(321 876)

INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Intérêts versés	104	181
-----------------	-----	-----

LA TRÉSORERIE ET LES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPRENNENT :

Effets bancaires en circulation	(348 229)	(321 876)
---------------------------------	-----------	-----------

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

Notes complémentaires

31 mars 2024

(Les montants dans les tableaux sont exprimés en milliers de dollars.)

1. Constitution, fonction et financement

La Régie de l'assurance maladie du Québec (la Régie), personne morale au sens du Code civil constituée par la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5), a pour fonction d'administrer le régime d'assurance maladie et le régime général d'assurance médicaments ainsi que tout autre programme que la loi ou le gouvernement lui confie.

En vertu de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29), la Régie assume le coût des services assurés qui sont rendus par un professionnel de la santé.

Elle administre également des programmes du ministère de la Santé et des Services sociaux, dont :

- la rémunération des résidents en médecine;
- le paiement des services hospitaliers rendus hors du Québec;
- l'exonération financière pour les services d'aide domestique;
- la perception des sommes à recouvrer pour soins hospitaliers à l'égard des résidents des autres provinces et territoires, des tiers responsables et des ressortissants étrangers.

La Régie paie les médecins ayant rendu des services professionnels dans le cadre de lois administrées par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et se fait rembourser par cette dernière les frais ainsi occasionnés.

Le financement du régime d'assurance maladie provient du Fonds des services de santé. À ces sommes attribuées, le ministre des Finances ajoute, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, les sommes nécessaires pour pallier les besoins financiers de la Régie.

Le Fonds de l'assurance médicaments finance le coût des médicaments et des services pharmaceutiques fournis à toute personne admissible qui n'a pas accès à un régime d'assurance collective ou d'avantages sociaux. D'autre part, la Régie paie les pharmaciens pour les médicaments et les services pharmaceutiques reliés aux accidents automobiles et se fait rembourser les frais encourus en vertu de la Loi administrative du Fonds d'assurance automobile du Québec (RLRQ, chapitre S-11.011). Également, la Régie se fait rembourser les montants versés pour toute personne admissible dans le cadre de lois administrées par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Le gouvernement du Québec finance les programmes confiés à la Régie par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

En vertu de l'article 4 de sa loi constitutive, la Régie est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

Les états financiers sont établis selon le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec ce dernier.

Utilisation des estimations

La préparation des états financiers de la Régie, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation du coût des programmes et des sources de financement au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les revenus relatifs aux ententes avec les fabricants de médicaments, présentés en diminution des médicaments et services pharmaceutiques, les services à payer et courus, la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

Instruments financiers

Les frais à récupérer et les autres créances sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les effets bancaires en circulation, les services à payer et courus, les autres charges à payer et frais courus, les emprunts au gouvernement du Québec et la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Ainsi, les actifs ou les passifs qui ne sont pas contractuels, mais qui résultent d'obligations légales imposées par les pouvoirs publics ne sont pas des instruments financiers, tels que le Fonds de l'assurance médicaments à recevoir et le Fonds des services de santé à payer.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

De par leur nature, les immobilisations corporelles sont généralement utilisées afin de rendre des services futurs.

La méthode de l'amortissement linéaire est utilisée en tenant compte de la valeur résiduelle de ces immobilisations, s'il y a lieu. Le développement de systèmes informatiques inclut le coût de la main-d'œuvre et des services professionnels ainsi que celui du matériel informatique et bureautique s'y rapportant.

Leur durée de vie utile a été établie comme suit :

Immeuble (siège social)	40 ans
Immeuble (améliorations majeures)	20 ans
Immeuble (rénovations)	10 ans
Améliorations locatives	5 à 15 ans
Ameublement et équipement	5 ans
Équipement informatique et bureautique	3 ans
Développements informatiques	5 ou 10 ans
Logiciels	3 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Régie de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est

réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Revenus des sources de financement

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les paiements de transfert provenant du Fonds des services de santé, du Fonds de l'assurance médicaments et du gouvernement du Québec sont constatés dans les revenus de l'exercice lorsqu'ils sont autorisés et que tous les critères d'admissibilité sont respectés, sauf s'ils sont assortis de stipulations qui créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans ce cas, ils sont reportés et imputés aux revenus « Autres sources » à mesure que les stipulations du transfert sont respectées.

Régimes de retraite

La Régie applique la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées aux régimes interemployeurs gouvernementaux à prestations déterminées puisqu'elle ne possède pas l'information nécessaire à l'application de la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent des effets bancaires en circulation et de l'encaisse.

En tant que gestionnaire du Fonds de l'assurance médicaments, la trésorerie et les équivalents de trésorerie comptabilisés dans l'état de la situation financière de la Régie incluent également ceux du Fonds.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint.

Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Les autres opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

3. Modification comptable

Le 1^{er} avril 2023, la Régie a adopté les exigences du nouveau chapitre SP 3400, *Revenus* qui établit des normes de comptabilisation et d'information relatives aux opérations génératrices de revenus. Plus précisément, il différencie les revenus issus des opérations qui comportent des obligations de prestation (appelées « opérations avec contrepartie ») de ceux issus des opérations sans obligations de prestation (appelées « opérations sans contrepartie »).

Les principaux éléments du nouveau chapitre sont les suivants :

- Une obligation de prestation s'entend d'une promesse exécutoire de fournir des biens ou services précis à un payeur en particulier;
- La Régie doit constater les revenus tirés d'opérations avec contrepartie lorsqu'elle remplit (ou à mesure qu'elle remplit) l'obligation de prestation en fournissant les biens ou services promis au payeur;

- La constatation du revenu tiré d'une opération sans contrepartie doit se faire lorsque la Régie a le pouvoir de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et qu'elle relève d'une opération passée ou d'un événement passé qui est à l'origine d'un actif.

Pour les opérations avec contrepartie, la Régie doit déterminer quels biens ou services (ou quels groupes de biens ou services) sont distincts et doivent par conséquent être traités séparément. Lorsque la Régie détermine qu'il y a plus d'une obligation de prestations pour une même opération, elle doit utiliser une méthode de répartition du prix de la transaction. Pour ce faire, elle utilise le prix de vente spécifique des biens ou services à chacune des obligations de prestation lorsque celui-ci est connu; dans le cas contraire, elle procède à une estimation à l'aide des informations dont elle dispose pour effectuer cette répartition.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de la Régie.

4. Coût des programmes

Le coût des produits et services par programme se répartit comme suit :

	2024	2023
Régime d'assurance maladie	8 798 566	8 330 546
Régime public d'assurance médicaments (note 6)	4 094 027	3 954 399
Autres	914 373	877 700
	13 806 966	13 162 645

5. Services hospitaliers

	2024	2023
Services rendus hors du Québec à des résidents du Québec	258 614	228 187
Services rendus au Québec à des résidents des autres provinces et territoires	58 704	51 434
	317 318	279 621

6. Médicaments et services pharmaceutiques

	2024	2023
Régime public d'assurance médicaments		
Personnes de 65 ans ou plus	2 751 448	2 587 164
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation	610 735	631 409
Adhérents	731 844	735 826
	4 094 027	3 954 399
Fonds d'assurance automobile du Québec	24 101	24 263
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	61 337	57 154
Services cliniques offerts en pharmacie (couverture en vertu de la Loi sur l'assurance maladie)	60 307	43 914
Personnes admissibles à des programmes particuliers	13 781	66 563
	4 253 553	4 146 293

7. Aides techniques et financières

	2024	2023
Aides techniques	150 746	130 913
Aides financières	69 165	57 095
	219 911	188 008

8. Frais d'administration

	2024	2023
Traitements et avantages sociaux	178 086	153 723
Services professionnels et autres	49 888	44 874
Amortissement des immobilisations corporelles	19 405	19 616
Locaux, équipement et ameublement	31 835	29 616
Diffusion d'information, téléphonie et courrier	7 624	7 342
Réseau de communication interactive	3 621	3 541
Fournitures et approvisionnements	660	858
Intérêts et frais financiers	287	365
	291 406	259 935

Du total de ces frais, un montant de 59,2 M\$ (2023 : 55,4 M\$) est assumé par le Fonds de l'assurance médicaments.

Les frais de perception et les frais financiers du Fonds de l'assurance médicaments sont prélevés directement sur ce fonds, conformément à l'article 40.2, alinéas b et c, de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ils ne figurent donc pas dans les états financiers de la Régie.

9. Frais à récupérer

	2024	2023
Gouvernement du Québec	1 271 212	1 164 814
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	36 917	36 574
Services hospitaliers dus par d'autres provinces et territoires	28 063	19 501
Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux	43 141	9 801
Fonds d'assurance automobile du Québec	2 805	2 746
	1 382 138	1 233 436

Les frais à récupérer du gouvernement du Québec comprennent un montant de 951,2 M\$ (2023 : 868,6 M\$) relativement aux ententes conclues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les fabricants de médicaments. Ce montant est également présenté en diminution des coûts des médicaments et services pharmaceutiques.

10. Immobilisations corporelles

	Terrain	Immeuble (siège social)	Immeuble (améliorations majeures)	Immeuble (rénovations)	Améliorations locatives	Ameublement et équipement	Équipement informatique et bureautique	Développements informatiques	Logiciels	Total
Coût										
1^{er} avril 2022	1 000	26 458	28 926	10 442	3 365	6 235	15 854	249 678	2 392	344 350
Acquisitions	–	–	–	(5)	–	52	1 964	4 341	56	6 408
Radiations	–	–	–	–	–	–	(2 994)	–	(466)	(3 460)
31 mars 2023	1 000	26 458	28 926	10 437	3 365	6 287	14 824	254 019	1 982	347 298
Acquisitions	–	–	–	1 272	–	–	622	1 435	8	3 337
Radiations	–	–	–	–	–	–	(3 890)	–	(771)	(4 661)
31 mars 2024	1 000	26 458	28 926	11 709	3 365	6 287	11 556	255 454⁴⁰	1 219	345 974
Cumul des amortissements										
1^{er} avril 2022	–	16 965	9 430	4 803	1 506	4 915	11 489	192 611	1 945	243 664
Amortissement de l'exercice	–	223	1 447	834	251	532	2 802	13 255	272	19 616
Radiations	–	–	–	–	–	–	(2 994)	–	(466)	(3 460)
31 mars 2023	–	17 188	10 877	5 637	1 757	5 447	11 297	205 866	1 751	259 820
Amortissement de l'exercice	–	223	1 450	751	252	393	2 395	13 791	150	19 405
Radiations	–	–	–	–	–	–	(3 890)	–	(771)	(4 661)
31 mars 2024	–	17 411	12 327	6 388	2 009	5 840	9 802	219 657	1 130	274 564
Valeur nette comptable										
31 mars 2023	1 000	9 270	18 049	4 800	1 608	840	3 527	48 153	231	87 478
31 mars 2024⁴¹	1 000	9 047	16 599	5 321	1 356	447	1 754	35 797	89	71 410

40. Ce montant inclut 2,6 M\$ (2023 : 2,6 M\$) d'intérêts capitalisés et 0,03 M\$ (2023 : 0,03 M\$) de frais d'émission.

41. Le total des immobilisations comprend 2,8 M\$ (2023 : 10,2 M\$) de biens en développement pour lesquels aucun amortissement n'a été pris.

11. Services à payer et courus

Les services à payer et courus se composent des services médicaux, optométriques, dentaires et pharmaceutiques rendus par les professionnels de la santé, des montants forfaitaires attribuables à ces derniers de même que des coûts payables à diverses clientèles relativement aux programmes d'aides techniques et financières ou domestiques.

Le montant représente principalement une estimation du coût des demandes de paiement qui sont en processus de traitement au 31 mars, du coût de celles qui seront produites après le 31 mars et d'une provision pour les services courus. L'ensemble de ces estimations concerne des services reçus avant cette date.

L'entente générale avec l'association des optométristes du Québec est expirée depuis le 31 mars 2020. Un montant de 25,4 M\$, correspondant à l'offre patronale déposée le 4 mars 2024, a été provisionné au 31 mars 2024.

Pour les ententes générales suivantes, puisqu'elles sont en cours de négociation, le montant des offres patronales ne peut être déterminé. En conséquence, aucun montant correspondant à des services déjà rendus n'a été provisionné au 31 mars 2024.

	<u>Date d'expiration</u>
Fédération des médecins omnipraticiens du Québec	31 mars 2023
Fédération des médecins spécialistes du Québec	31 mars 2023
Association des chirurgiens dentistes du Québec	31 mars 2023
Association des spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale du Québec	31 mars 2020
Fédération des médecins résidents du Québec	31 mars 2021

12. Emprunts au gouvernement du Québec

	2024	2023
Emprunts auprès de la Société québécoise des infrastructures portant intérêt à des taux fixes variant de 2,73 % à 3,16 % remboursables par versements mensuels variant de 3 285 \$ à 7 727 \$ et venant à échéance entre le 1 ^{er} novembre 2027 et le 1 ^{er} juillet 2033 (2023 : échéance entre le 1 ^{er} janvier 2024 et le 1 ^{er} juillet 2033)	1 100	1 312
Emprunt sur billet auprès du Fonds de financement, à taux fixe de 2,797 % remboursable par versements mensuels de 225 834 \$ et échu le 1 ^{er} mars 2024	–	2 710
	1 100	4 022

Les versements en capital prévus au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2025	176
2026	176
2027	176
2028	165
2029	107
2030 et suivantes	300
	1 100

13. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les employés de la Régie et les professionnels de la santé rémunérés à salaire participent au Régime de retraite du personnel employé du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) qui inclut les dispositions particulières offertes aux membres de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées, administrés par Retraite Québec, et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2024, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 9,69 % à 9,39 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,67 % de la masse salariale admissible. Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés.

Les cotisations de la Régie imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 9,7 M\$ (2023 : 10,0 M\$) pour ses employés et sont incluses dans les frais d'administration. Par ailleurs, les cotisations pour les professionnels de la santé rémunérés à salaire s'élèvent à 2,2 M\$ (2023 : 2,5 M\$) et sont incluses dans le coût des programmes aux postes « Services médicaux », « Services dentaires » et « Services optométriques ». Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie et vacances

La Régie dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie qui donne lieu à des obligations dont elle assume les coûts en totalité.

Les fonctionnaires et les professionnels peuvent accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquels ils ont droit jusqu'à un maximum de 20 jours. Au 30 septembre, toute journée excédant ce maximum est payable à 100 % avant la fin de l'année civile. Il n'y a aucune possibilité d'utiliser ces journées dans un contexte de départ en préretraite.

Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Régie, jusqu'à concurrence de 20 jours. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée moyenne de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation.

Pour les professionnels, des dispositions transitoires étaient applicables depuis le 1^{er} avril 2019. Ces dispositions transitoires prévoyaient notamment les modalités d'utilisation des journées non utilisées de congés de maladie des employés qui excédaient 20 jours au 31 mars 2019. La période transitoire est venue à échéance le 31 mars 2024. Ainsi, les journées de congé de maladie toujours inutilisées de la banque constituée le 1^{er} avril 2019 seront payables à 70 % au cours du prochain exercice.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations sont les suivantes :

	2024	2023
Taux d'inflation	2,00 %	2,00 %
Progression des salaires nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation pondéré	4,32 %	4,12 %
Durée résiduelle moyenne des salariés	Entre 0 et 37 ans	Entre 0 et 34 ans

	Maladie	Vacances	2024	2023
Solde au début	12 905	15 166	28 071	29 567
Charges de l'exercice	4 053	14 484	18 537	13 029
Utilisation	(4 592)	(12 585)	(17 177)	(14 525)
Solde à la fin	12 366⁴²	17 065	29 431	28 071

La provision pour vacances n'est pas actualisée, car les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

14. Gestion des risques liés aux instruments financiers

La Régie a mis en place des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie manque à l'une de ses obligations pour un instrument financier et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte. La Régie est peu exposée au risque de crédit découlant de la possibilité que des parties manquent à leurs obligations financières étant donné que la majorité de ses créances est détenue envers des entités gouvernementales.

L'exposition maximale de la Régie au risque de crédit au 31 mars est la suivante :

	2024	2023
Frais à récupérer		
Gouvernement du Québec	1 271 212	1 164 814
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	36 917	36 574
Services hospitaliers dus par d'autres provinces et territoires	28 063	19 501
Fonds des ressources informationnelles du secteur de la santé et des services sociaux	43 141	9 801
Fonds d'assurance automobile du Québec	2 805	2 746
Autres créances	38 790	57 158
	1 420 928	1 290 594

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Régie ne soit pas en mesure de satisfaire à ses obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance. La Régie gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. La Régie établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour satisfaire à ses obligations.

42. Le solde à la fin comprend un montant de 3,1 M\$ qui sera versé au cours du prochain exercice.

Les flux de trésorerie contractuels relativement aux passifs financiers se détaillent comme suit :

31 mars 2024

	Moins de 1 an	1 an à 3 ans	3 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Effets bancaires en circulation	348 229	–	–	–	348 229
Services à payer et courus	1 474 616	47 750	–	–	1 522 366
Autres charges à payer et frais courus	68 090	–	–	–	68 090
Emprunts au gouvernement du Québec	216	433	334	365	1 348
Provision pour vacances	17 065	–	–	–	17 065
	1 908 216	48 183	334	365	1 957 098

31 mars 2023

	Moins de 1 an	1 an à 3 ans	3 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Effets bancaires en circulation	321 876	–	–	–	321 876
Services à payer et courus	1 666 035	51 500	–	–	1 717 535
Autres charges à payer et frais courus	54 653	–	–	–	54 653
Emprunts au gouvernement du Québec	3 027	433	420	495	4 375
Provision pour vacances	15 166	–	–	–	15 166
	2 060 757	51 933	420	495	2 113 605

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Régie est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

Les emprunts au gouvernement du Québec portent à des taux d'intérêt fixes. Par conséquent, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auxquels est exposée la Régie est minime et le risque de marché lié aux taux d'intérêt l'est également étant donné que la Régie prévoit le remboursement selon l'échéancier déterminé.

15. Obligations contractuelles

Au 31 mars 2024, les obligations contractuelles minimales exigibles pour l'acquisition de biens et services relatifs à des contrats d'approvisionnement sont de 115,0 M\$ (2023 : 125,3 M\$) et se détaillent comme suit :

2025	78 312
2026	18 367
2027	8 992
2028	6 579
2029	2 740
	114 990

16. Opérations entre apparentés

La Régie est apparentée avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de la Régie.

La Régie n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Aucune transaction n'a été conclue entre la Régie et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

3.6 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles occupent un rôle prépondérant à la Régie. Dans le contexte de la transformation numérique de l'organisation, ce rôle s'est confirmé et il continuera de s'intensifier au cours des prochaines années. Ainsi, les activités en ressources informationnelles sont orientées de façon à soutenir la mission de la Régie et ses orientations stratégiques, de même que les objectifs de l'État québécois en la matière.

Sommaire des réalisations annuelles

Par la valorisation de ses ressources informationnelles, la Régie met en œuvre des services dont la vocation est de servir ses clientèles citoyenne et professionnelle, mais aussi l'État québécois. Certaines réalisations de la dernière année en témoignent :

- Production du Plan de transformation numérique 2023-2027, incluant quatre ambitions d'affaires ainsi que les initiatives pour les concrétiser, et son dépôt au ministère de la Cybersécurité et du Numérique;
- Bonification des fonctionnalités du service Rendez-vous santé Québec pour permettre, entre autres, l'annulation de rendez-vous à venir et la gestion du consentement citoyen;
- Participation active aux travaux de développement et d'intégration de la Solution d'authentification gouvernementale dans les services en ligne de la Régie;
- Poursuite de son virage infonuagique et de sa participation au Programme de consolidation des centres de traitement informatiques du gouvernement du Québec.

Outre ces projets, la Régie a mené plusieurs autres travaux pour soutenir l'amélioration de la performance organisationnelle et la sécurité de l'information ainsi que pour réduire les risques associés à la désuétude technologique, comme les suivants :

- Élargissement de la portée du plan de reprise informatique actuel afin de considérer entre autres les cyberattaques et les nouvelles technologies infonuagiques;
- Finalisation du projet de surveillance des accès aux renseignements confidentiels visant à protéger les données;
- Réalisation de travaux visant à remplacer des technologies désuètes soutenant les systèmes de mission de la Régie.

Transformation numérique

La Régie a entrepris un virage lui permettant de déployer ses services en mode numérique dans un objectif de mieux servir ses clientèles avec des services adaptés, simples et modernes. Dans cette optique, la feuille de route de la transformation numérique vise à maintenir un sain équilibre entre les différentes initiatives en ressources informationnelles, dont les suivantes :

- Continuité des opérations;
- Transformation organisationnelle;
- Désuétude et virage infonuagique;
- Besoins sectoriels et gouvernementaux (Dossier santé Québec, Service québécois d'identité numérique, Rendez-vous santé Québec, Guichet d'accès à un médecin de famille, etc.).

L'atteinte de cet équilibre implique une gestion intégrée des risques et une priorisation organisationnelle tenant compte de la capacité de l'organisation.

Par l'entremise du programme de transformation NOVA (Notre organisation vers l'avenir), la Régie a réalisé des activités préalables à la transformation de ses services, identifiées dans sa feuille de route, comme les suivantes :

- Poursuite des travaux de planification concernant les programmes d'assurance maladie et médicaments;
- Rédaction et approbation du dossier d'affaires sur la gestion de l'intégration, qui vise à mettre en place de nouvelles plateformes technologiques permettant d'assurer l'échange d'informations entre les multiples systèmes internes et externes de la Régie;
- Élaboration et approbation de la stratégie de gestion du changement.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre 17) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues dans cette loi dans son rapport annuel de gestion. Cet état doit notamment présenter son effectif et sa répartition par catégories d'emploi⁴³.

La Régie a utilisé 82 652 heures rémunérées, soit l'équivalent de 45 équivalents temps complet (ETC) de plus que la cible fixée par le Conseil du trésor, qui est de 3 233 830 heures rémunérées, soit 1 771 ETC. Au cours de la dernière année, la Régie a veillé à préparer sa transformation numérique en vue d'offrir des services adaptés, simples et modernes. Un ajustement du nombre de ressources a été nécessaire afin de réussir ce virage numérique au bénéfice des clientèles.

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés⁴⁴ pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement ⁴⁵	193 948	–	193 948	106	91	15
Personnel professionnel	1 676 474	10 899	1 687 373	924	830	94
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	1 410 301	18 830	1 429 131	783	738	45
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	5 851	180	6 031	3	5	-2
Total	3 286 574	29 909	3 316 483	1 816	1 664	152

43. Ces données ont été présentées dans la section 3.1 du présent document (« Utilisation des ressources humaines »).

44. Les ETC transposés correspondent au nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

45. La création d'une vice-présidence a été nécessaire pour la durée des travaux de cette transformation, ce qui amène une augmentation temporaire du nombre de postes d'encadrement.

Contrats de service

Selon la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre 17), un organisme public doit inscrire dans son rapport annuel de gestion les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus. Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ ou plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	25	49 719 139 \$
Total des contrats de service	25	49 719 139 \$

4.2 Développement durable

L'ambition d'être une organisation socialement responsable et de renforcer son apport au développement durable est la pierre angulaire du Plan d'action en responsabilité sociale de la Régie 2023-2028. Ce plan répond aux attentes de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 (SGDD), en plus de contribuer au Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies.

La Régie souhaite ainsi faire un pas de plus en matière d'exemplarité de l'État, tout en maximisant son implication pour le bien-être collectif. Il s'agit d'une occasion de faire vivre les valeurs organisationnelles et d'intégrer les préoccupations quant aux répercussions de ses activités sur la société et l'environnement.

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action en responsabilité sociale 2023-2028

Axe 1 – Gouvernance

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	1. Évaluer la durabilité des interventions structurantes	Proportion des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 100 % en 2022-2023)	100 %	100 % Cible atteinte
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	2. Augmenter la visibilité des actions de responsabilité sociale	Nombre de communications annuelles internes et externes faisant état des actions de responsabilité sociale de la Régie (Mesure de départ : 34 en 2022-2023)	35	44 Cible atteinte
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	3. Favoriser le bien-être du personnel	Pourcentage des actions réalisées du plan d'action annuel sur l'expérience employé (Mesure de départ : 100 % en 2022-2023)	100 %	100 % Cible atteinte
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	4. Promouvoir la responsabilité sociale comme facteur d'attractivité et de fidélisation	Pourcentage des offres d'emploi qui mentionnent l'implication de la Régie en matière de responsabilité sociale	100 % À compter du 1 ^{er} nov. 2023	100 % Cible atteinte

Axe 2 – Développement durable

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	5. Améliorer la performance des mesures de gestion des matières résiduelles	Obtention de l'attestation ICI ON RECYCLE + de niveau performance	1 attestation obtenue	1 attestation obtenue Cible atteinte
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	6. Sensibiliser le personnel sur les mesures permettant le transport actif et collectif	Taux de sensibilisation du personnel sur les mesures permettant le transport actif et collectif	20 %	50 % Cible atteinte
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	7. S'approvisionner sur les marchés publics de façon responsable	Proportion des acquisitions responsables effectuées (nombre de contrats publiés au Système électronique d'appels d'offres et conclus) (Mesure de départ : 3,7 % en 2022-2023)	20 %	33,7 % (nombre de contrats) Cible atteinte 35,1 % (valeur monétaire)
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	8. Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	Indice de maturité numérique responsable (Mesure de départ : 26,5 % en janvier 2022) (Niveau modéré : score de 20 % à < 40 %)	28 %	47 % Cible atteinte
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	9. Contribuer à la réduction de l'empreinte numérique	Pourcentage d'unités administratives ayant intégré la nouvelle solution technologique de gestion documentaire (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023 – taux cumulatif)	2 %	0 % Cible non atteinte

Axe 3 – Diversité et inclusion

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	10. Développer de nouveaux personas afin de définir les besoins et les réalités des personnes issues de la diversité	Nombre de nouveaux personas	4	4 Cible atteinte
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	11. Faciliter l'accès aux services pour les clientèles autochtones	Taux de participation de la Régie aux cliniques urbaines autochtones	100 %	100 % Cible atteinte

Axe 4 – Communauté

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	12. Accroître l'action bénévole et philanthropique	Nombre d'heures de bénévolat effectuées lors d'activités organisées par la Régie (Mesure de départ : 340 heures en 2022-2023)	345 heures	612 heures Cible atteinte
		Pourcentage du personnel qui a effectué du bénévolat par année lors d'activités organisées par la Régie (Mesure de départ : 5 % en 2022-2023)	5 %	7,8 % Cible atteinte
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	13. Souligner et reconnaître l'engagement bénévole et philanthropique	Nomination d'un lauréat ou d'une lauréate dans la catégorie « Le Philanthrope » à chaque édition des prix Solis	1	1 Cible atteinte

Synthèse des activités 2023-2024

Axe 1 – Gouvernance

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	1. Évaluer la durabilité des interventions structurantes	Proportion des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (Mesure de départ : 100 % en 2022-2023)	100 %	100 % Cible atteinte

L'évaluation de la durabilité fait intégralement partie du processus d'analyse des dossiers d'affaires des projets de la Régie. En 2023-2024, un seul projet structurant a fait l'objet d'une évaluation de la durabilité. Il s'agit d'un projet en appui à la transformation numérique de la Régie, qui vise l'acquisition d'une plateforme d'intégration pour faciliter l'échange d'information entre les systèmes de l'organisation.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	2. Augmenter la visibilité des actions de responsabilité sociale	Nombre de communications annuelles internes et externes faisant état des actions de responsabilité sociale de la Régie (Mesure de départ : 34 en 2022-2023)	35	44 Cible atteinte

Le nombre de communications annuelles internes et externes faisant état des actions de responsabilité sociale de la Régie a dépassé la cible fixée pour l'année 2023-2024 de 25 %. Une attention particulière a été portée afin d'évaluer les activités qui avaient un potentiel de rayonnement interne pour le personnel et externe sur les médias sociaux. À titre d'exemple, un court vidéo a été produit sur les retombées positives de la création du premier jardin collectif de la Régie. Il a été diffusé à l'interne, mais également sur la page LinkedIn de l'organisation. Outre le jardin collectif, une grande visibilité interne et externe a également été offerte à trois autres grandes activités de responsabilité sociale en 2023-2024 : la campagne Entraide, les « Anges oubliés de Noël » ainsi qu'une grande fête de Noël pour les enfants.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	3. Favoriser le bien-être du personnel	Pourcentage des actions réalisées du plan d'action annuel sur l'expérience employé (Mesure de départ : 100 % en 2022-2023)	100 %	100 % Cible atteinte

Chaque année, la Régie s'engage à réaliser une série d'actions visant à favoriser une expérience employé enrichissante. À cet effet, le comité Expérience employé élabore annuellement un plan d'action en fonction des préoccupations et des besoins exprimés par le personnel, notamment par le biais du sondage sur l'expérience employé, en plus de le mettre en œuvre. Ce comité est constitué de membres du personnel de divers pans de l'organisation. Il a réalisé l'ensemble des actions prévues dans son plan d'action en 2023-2024.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	4. Promouvoir la responsabilité sociale comme facteur d'attractivité et de fidélisation	Pourcentage des offres d'emploi qui mentionnent l'implication de la Régie en matière de responsabilité sociale	100 % À compter du 1 ^{er} nov. 2023	100 % Cible atteinte

Pour tous les affichages de postes de la Régie, la phrase suivante est insérée : « Choisir la RAMQ, c'est aussi œuvrer au sein d'une organisation qui encourage la responsabilité sociale et le développement durable. » Cet ajout permet à la Régie de valoriser l'importance de promouvoir la responsabilité sociale.

Axe 2 – Développement durable

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	5. Améliorer la performance des mesures de gestion des matières résiduelles	Obtention de l'attestation ICI ON RECYCLE + de niveau performance	1 attestation obtenue	1 attestation obtenue Cible atteinte

La Régie a obtenu l'attestation ICI ON RECYCLE + de niveau performance grâce à la réalisation de plusieurs actions permettant d'améliorer sa gestion des matières résiduelles. Elle prend ainsi plusieurs mesures pour gérer de manière écoresponsable son parc informatique, notamment en procédant à l'acquisition d'équipements par le Centre d'acquisitions gouvernementales, qui applique les spécifications écoénergétiques et le processus d'impression par carte magnétique.

De plus, la Régie analyse tous les équipements informatiques en fin de vie pour en disposer adéquatement de différentes façons, comme le don à des organismes, le retour au surplus du gouvernement ou la mise au rebut en destruction sécuritaire. C'est ainsi que plus de 1 500 équipements informatiques ont été donnés à l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec en 2023-2024. Lorsque c'est possible, les pièces qui sont encore bonnes et fonctionnelles sont réutilisées pour réparer d'autres équipements de la Régie.

Par ailleurs, la Régie a encouragé la revalorisation des différentes matières en rendant notamment disponible un Croque-livres installé près de l'entrée de l'édifice Claude-Castonguay. Un marché des libraires a aussi été organisé en 2023-2024 afin de donner une seconde vie aux documents, de même qu'une collecte des canettes et bouteilles consignées. Ces activités contribuent à amasser des fonds pour la campagne Entraide.

Finalement, la modification de mobilier de bureau existant a permis de l'adapter à de nouveaux besoins, ce qui permet de soutenir l'évolution du milieu de travail.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	6. Sensibiliser le personnel sur les mesures permettant le transport actif et collectif	Taux de sensibilisation du personnel sur les mesures permettant le transport actif et collectif	20 %	50 % Cible atteinte

Soucieuse de diminuer son empreinte carbone, la Régie a mis en place divers moyens et activités de promotion au fil des ans afin de faciliter les déplacements actifs et collectifs. Un sondage mené du 28 février au 15 mars 2024 a permis de mesurer le taux de sensibilisation du personnel à propos des mesures permettant le transport actif et collectif. Le résultat obtenu de 50 % surpasse la cible pour 2023-2024. On constate ainsi que le personnel connaît l'existence des installations sanitaires (douches et vestiaires) (63 %), des supports à vélo (53 %) et de la plateforme de covoiturage gratuite pour les déplacements du domicile vers le travail (36 %). Au cours de l'année 2023-2024, des capsules de sensibilisation ont été diffusées afin de rappeler les différentes options offertes. Les activités dans le cadre du mois du vélo en mai, de même que le Défi sans auto solo en septembre, ont été mises de l'avant.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	7. S'approvisionner sur les marchés publics de façon responsable	Proportion des acquisitions responsables effectuées (nombre de contrats publiés au Système électronique d'appels d'offres et conclus) (Mesure de départ : 3,7 % en 2022-2023)	20 %	33,7 % (nombre de contrats) Cible atteinte 35,1 % (valeur monétaire)

Les résultats obtenus en 2023-2024 découlent principalement des activités de sensibilisation réalisées auprès des conseillers en gestion contractuelle ainsi que de l'analyse mensuelle des contrats afin d'assurer la considération d'une composante responsable lors de l'élaboration du besoin ou de la planification de la stratégie. De plus, les outils fournis par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs sont disponibles pour sensibiliser les clientèles de la Régie.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	8. Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	Indice de maturité numérique responsable (Mesure de départ : 26,5 % en janvier 2022) (Niveau modéré : score de 20 % à < 40 %)	28 %	47 % Cible atteinte

Le résultat obtenu en 2023-2024 témoigne de pratiques écoresponsables en place à la Régie, dont la prolongation de la durée d'utilisation des équipements informatiques au-delà de la période de garantie, l'établissement de règles pour limiter les impressions papier par le personnel et l'utilisation de la signature électronique.

La Régie utilise toujours les services du Centre d'acquisitions gouvernementales ou du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, quand c'est possible, pour la sélection d'un fournisseur de services infonuagiques ou l'acquisition d'équipements électroniques. Les achats d'équipements électroniques faits en 2023-2024 par l'entremise du Centre d'acquisitions gouvernementales ont ainsi tenu compte de normes écoénergétiques, de normes liées à l'usage de matières premières dangereuses pour la fabrication d'équipements électriques et électroniques ou de normes plus générales liées au développement durable.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.5.1 Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	9. Contribuer à la réduction de l’empreinte numérique	Pourcentage d’unités administratives ayant intégré la nouvelle solution technologique de gestion documentaire (Mesure de départ : 0 % en 2022-2023 – taux cumulatif)	2 %	0 % Cible non atteinte

Lors de la phase de tests de la solution acquise, certains aspects technologiques ont nécessité des démarches supplémentaires afin d’assurer une intégration adéquate à l’environnement de la Régie et de veiller au bon déploiement de l’outil au sein de l’organisation. Ces démarches non anticipées ont entraîné des retards à l’échéancier d’implantation planifié, d’où la cible non atteinte au 31 mars 2024.

Au cours de la période de référence, la Régie a néanmoins poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès de son personnel au regard de la réduction de l’empreinte numérique, notamment par la publication d’actualités intranet de l’organisation relativement aux bonnes pratiques de gestion documentaire. Elle y traitait de l’utilisation des équipes et des canaux Teams, des répertoires personnels *Téléchargements* et des boîtes de courriels.

Axe 3 – Diversité et inclusion

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	10. Développer de nouveaux personas afin de définir les besoins et les réalités des personnes issues de la diversité	Nombre de nouveaux personas	4	4 Cible atteinte

Un persona est un modèle de client élaboré à partir de données principalement qualitatives, qui permet d’orienter la conception d’une expérience. Il s’agit d’un personnage fictif qui représente un groupe cible. Il est représentatif de véritables personnes, de leurs objectifs, attentes, incompréhensions, perceptions et irritants vécus. Le persona favorise ainsi la mise en place d’initiatives basées sur des faits signifiés par les clientèles.

La Régie recueille la voix de sa clientèle citoyenne en continu au moyen de sondages, d’entrevues, de tests utilisateurs ainsi que de plaintes reçues. Grâce à cette voix, quatre nouveaux personas ont été développés en 2023-2024. Ils représentent des personnes issues de la diversité :

- famille s’établissant au Québec (statut de résidence permanente);
- étudiant étranger (visa d’études);
- travailleur temporaire (visa de travail);
- travailleur agricole saisonnier.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	11. Faciliter l’accès aux services pour les clientèles autochtones	Taux de participation de la Régie aux cliniques urbaines autochtones	100 %	100 % Cible atteinte

La Régie a participé cette année à 100 % des cliniques mobiles autochtones ayant eu lieu en octobre et en décembre 2023, de même qu’en janvier 2024. Ce faisant, elle est en mesure de faciliter l’accès à la carte d’assurance maladie à une clientèle plus difficilement joignable. Comme la Régie le présente dans le rapport de ces cliniques, celles-ci lui ont permis d’octroyer 85 cartes d’assurance maladie à des Autochtones. De plus, la Régie a mis sur pied

un processus allégé, actuellement en banc d'essai, en collaboration avec deux centres d'amitié autochtones (Maniwaki et La Tuque). Le but consiste à atténuer les difficultés vécues par cette clientèle vivant en milieu urbain. Les centres sont en mesure d'accompagner la personne dans son processus d'authentification grâce à l'aide-mémoire fourni par la Régie. L'analyse des résultats permettra éventuellement d'étendre le processus à plus grande échelle et de déterminer les éléments à ajuster au besoin afin de simplifier les démarches de façon pérenne pour ces personnes.

Axe 4 – Communauté

Sous-objectif	Action	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	12. Accroître l'action bénévole et philanthropique	Nombre d'heures de bénévolat effectuées lors d'activités organisées par la Régie (Mesure de départ : 340 heures en 2022-2023)	345 heures	612 heures Cible atteinte
		Pourcentage du personnel qui a effectué du bénévolat par année lors d'activités organisées par la Régie (Mesure de départ : 5 % en 2022-2023)	5 %	7,8 % Cible atteinte

En 2023-2024, une diversification des activités de bénévolat offertes au personnel de la Régie ainsi qu'une mobilisation accrue ont permis d'augmenter significativement l'action bénévole et philanthropique. La cible fixée a ainsi été atteinte à 177 % pour le nombre d'heures de bénévolat et à 156 %, pour le pourcentage du personnel impliqué. Par exemple, quatre activités ont permis de cumuler chacune près d'une centaine d'heures de bénévolat : le jardin collectif de l'édifice Claude-Castonguay, la campagne Entraide, les « Anges oubliés de Noël » ainsi qu'une grande fête de Noël pour les enfants. Il est à noter que toutes les activités de bénévolat se font en dehors des heures de travail.

Sous-objectif	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
Action complémentaire aux objectifs de la SGDD 2023-2028	13. Souligner et reconnaître l'engagement bénévole et philanthropique	Nomination d'un lauréat ou d'une lauréate dans la catégorie « Le Philanthrope » à chaque édition des prix Solis	1	1 Cible atteinte

Les prix Solis constituent une façon de faire briller le personnel de la Régie. Ils sont une occasion précieuse de mettre en lumière la contribution des collègues et gestionnaires. Cette année, une nouvelle catégorie a été ajoutée : Le Philanthrope. La personne récipiendaire de ce prix s'est démarquée par son engagement dans les activités bénévoles de la Régie pour le mieux-être de la société.

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1) prévoit des obligations auxquelles la Régie, en tant qu'organisme public visé par la loi, doit se conformer. Plus précisément, cette loi offre la possibilité aux employées et employés d'un organisme public de faire une divulgation au sein de celui-ci. Elle prévoit que la personne ayant la plus haute autorité administrative de l'organisme établisse une procédure facilitant la divulgation d'actes répréhensibles par le personnel. Cette même personne en désigne une autre pour recevoir les divulgations, pour vérifier si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être et, le cas échéant, pour lui en faire rapport. Enfin, l'organisme assujéti doit faire état du nombre de plaintes reçues et traitées dans son rapport annuel de gestion.

À cet effet, la Régie tient à jour sa Politique de divulgation d'un acte répréhensible en milieu de travail ainsi que sa procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les membres du personnel. Cette politique et la procédure prévoient notamment des mesures assurant la confidentialité du traitement d'une divulgation ainsi que des mesures contre toute forme de représailles à l'endroit du divulgateur. Le président-directeur général a confirmé le maintien du directeur de l'audit interne dans ses fonctions de responsable du suivi des divulgations. Une stratégie de communication est aussi appliquée de façon continue pour informer le personnel de ses responsabilités vis-à-vis de la divulgation d'actes répréhensibles et pour lui indiquer la façon de procéder en cas d'exposition à une telle situation. Le tableau qui suit fait état des divulgations reçues et traitées du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25)	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ⁴⁶	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ⁴⁷	S. O.
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	S. O.
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	S. O.
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ⁴⁸	S. O.

46. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

47. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

48. Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi sont répertoriés à ce point.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
1 881

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ⁴⁹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
263	30	134	9

Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche de membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%) ⁵⁰
Régulier ⁴⁹	263	80	5	5	2	90	34,2
Occasionnel	30	3	0	1	0	4	13,3
Étudiant	134	65	2	0	3	68	50,7
Stagiaire	9	3	0	0	0	3	33,3

49. Le nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

50. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2023-2024 dans le même statut d'emploi.

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Régulier (%) ⁵¹	34,2	32,0	31,8
Occasionnel (%)	13,3	20,8	34,8
Étudiant (%)	50,7	36,5	27,3
Stagiaire (%)	33,3	16,7	44,4

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 ⁵² (%)
Anglophones	21	1,1	16	0,9	18	1,1
Autochtones	16	0,9	10	0,6	9	0,5
Personnes handicapées	34	1,8	33	1,9	34	2,1

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

51. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

52. Les données au 31 mars 2022 ont été revues pour considérer le statut d'appartenance au groupe cible même si la personne est également membre d'une minorité visible et ethnique.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année⁵³

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)
Montréal/Laval	127	55,0	91	55,8	79	60,3
Outaouais/Montérégie	11	47,8	10	47,6	2	40,0
Estrie/Lanaudière/Laurentides	6	24,0	4	16,0	1	11,1
Capitale-Nationale	243	16,0	214	14,2	191	12,7
Autres régions	12	11,3	7	9,5	5	10,9

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	7	6,6

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

53. Les données excluent les titulaires d'un emploi supérieurs, qui sont nommés par décret du Conseil exécutif.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ⁵⁴	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	263	30	134	9	436
Nombre de femmes embauchées	173	23	86	1	283
Taux d'embauche des femmes (%)	65,8	76,7	64,2	11,1	64,9

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Président-directeur général et vice-présidents	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ⁵⁵	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	5	106	979	476	312	3	1 881
Nombre total de femmes	2	54	561	366	252	0	1 235
Taux de représentativité des femmes (%)	40,0	50,9	57,3	76,9	80,8	0	65,7

54. Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

55. Il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Autres mesures ou actions favorisant l’embauche, l’intégration et le maintien en emploi pour l’un des groupes cibles⁵⁶

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Actualité intranet promouvant la rédaction épiciène et inclusive	Tous les groupes cibles	Tout le personnel de la Régie
Actualités promouvant la semaine québécoise des personnes handicapées, la Journée internationale des personnes handicapées ainsi que la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i>	Personnes handicapées	Tout le personnel de la Régie
Actualité promouvant le nouveau plan de responsabilité sociale 2023-2028, dont l’un des axes concerne l’inclusion et la diversité	Tous les groupes cibles	Tout le personnel de la Régie
Amélioration de l’accès à l’information de gestion aux autorités concernant la présence et l’embauche des membres des groupes cibles	Tous les groupes cibles	Les vice-présidents et vice-présidentes ainsi que le président-directeur général
Actualité invitant le personnel de la Régie à participer aux groupes de discussion mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre de ses travaux pour concevoir un plan d’action gouvernemental sur l’équité, la diversité et l’inclusion	Tous les groupes cibles	Tout le personnel de la Régie
Info-gestionnaires rappelant les outils et formations mis à la disposition des gestionnaires au sujet de l’équité, de la diversité et de l’inclusion	Tous les groupes cibles	Gestionnaires de la Régie

56. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.5 Gouvernance des sociétés d'État

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est responsable d'établir les orientations stratégiques de la Régie, de s'assurer de leur application et de se pencher sur toute question qu'il juge importante. M^{me} Marie-Hélène Grieco Desrosiers en assume la présidence depuis le 2 janvier 2018 et son mandat a été renouvelé le 25 janvier 2023. À ce titre, M^{me} Grieco Desrosiers répond des décisions de la Régie auprès du ministre de la Santé et des Services sociaux, préside les réunions du conseil et voit au bon fonctionnement de ce dernier, de même qu'à celui des comités en relevant.

Au cours de l'exercice 2023-2024, les membres ont été conviés à six réunions du conseil ainsi qu'à deux séances extraordinaires. Au 31 mars 2024, six membres du conseil d'administration étaient titulaires d'un diplôme d'administrateur certifié de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval.

Fonctionnement des comités

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a été créé en octobre 2022 à la suite de l'abolition du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines. Le mandat du comité est composé de deux volets assortis de responsabilités précises, pour lesquels le comité exerce une vigie : la gouvernance et l'éthique. En matière de gouvernance, le comité est responsable d'appuyer le conseil d'administration dans la mise en œuvre d'une saine gouvernance, en plus de lui proposer l'adoption de nouvelles pratiques de gouvernance, d'évaluer celles déjà en vigueur et de valoriser les pratiques innovantes et créatrices de valeur. Il assume également un rôle de vigie des dossiers de la Régie en matière de développement durable et de responsabilité sociale. Pour le volet éthique, le comité exerce un rôle-conseil quant à l'élaboration, à l'application et à l'interprétation du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*, dont la gestion des déclarations d'intérêts et du statut d'indépendance des administrateurs. Il collabore aussi au développement ainsi qu'au maintien d'une culture organisationnelle éthique et intègre.

Au cours de l'année 2023-2024, le comité a tenu quatre séances. Constitué de trois membres, il a d'abord été présidé par M^{me} Soumya Tamouro, puis par M^{me} Marie-Hélène Grieco Desrosiers. Dans le cadre de ses fonctions, le comité a assumé activement son rôle de vigie des dossiers de la Régie en matière de gouvernance, de développement durable et de responsabilité sociale ainsi que d'éthique. En raison de ce rôle, le comité est susceptible d'interpeller le conseil d'administration dans la réalisation de son mandat. Il a poursuivi son rôle de soutien à la présidence du conseil durant l'année en matière de gestion du statut d'indépendance et des intérêts des administrateurs.

Dans le cadre de ses réalisations en 2023-2024, le comité a examiné et soumis des recommandations au conseil d'administration concernant l'évaluation de la performance du conseil pour l'année 2022-2023 et l'élaboration du plan d'action 2023-2024 qui en découle. De plus, il a contribué à clore la révision du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*, par l'ajout des dernières procédures. Puis, le comité a été consulté relativement à la révision des deux programmes touchant les administrateurs du conseil d'administration, soit le programme de formation continue 2023-2024 et le programme d'accueil des nouveaux administrateurs, en plus d'approuver la nouvelle directive de rémunération des administrateurs. Finalement, le comité a recommandé l'approbation par le conseil d'administration du Plan d'action organisationnel 2024-2025 ainsi que les ajustements proposés à la Déclaration de services.

En matière de développement durable et de responsabilité sociale, le comité a recommandé l'approbation par le conseil d'administration du Plan d'action en responsabilité sociale 2023-2028. Celui-ci a été élaboré aux couleurs de la Régie, en adéquation avec sa mission, ses activités et ses obligations. Ce plan représente une opportunité pour l'organisation d'innover tout en renforçant et en explicitant sa contribution au bien-être de la collectivité québécoise.

Le comité s'est aussi prononcé sur les dossiers suivants ou en a fait le suivi :

- plan d'action 2023-2024 découlant de l'évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration;
- obligations du conseil d'administration en matière de gouvernance;
- indice de performance de l'administration publique.

En conclusion, l'année 2023-2024 a permis aux membres du comité de gouvernance et d'éthique de non seulement constater les efforts constants d'amélioration continue déployés par les équipes de la Régie, mais aussi de participer activement à bâtir la vision d'avenir de l'organisation.

Comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines a été créé en octobre 2022 à la suite de l'abolition du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines. Conformément à son mandat, le comité des ressources humaines assure la mise en place des orientations relatives aux ressources humaines qui contribuent à l'amélioration de l'expérience employé. Il examine les résultats afin de s'assurer que l'expérience employé est distinctive et construite autour de dimensions qui ont un impact sur le personnel, et ce, tout au long de sa trajectoire professionnelle au sein de l'organisation. Il exerce aussi un rôle de vigie des dossiers de la Régie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.

En début d'année 2023-2024, le comité, présidé par M^{me} Soumya Tamouro, était constitué de quatre membres. Des ajustements à la composition du comité ont été effectués en cours d'année et, au 31 mars 2024, le comité était constitué de trois membres. Le comité a tenu quatre séances en 2023-2024. Dans le cadre de ses fonctions, il a assumé activement son rôle de vigie des dossiers de la Régie en matière de ressources humaines, dossiers qui sont susceptibles d'interpeller le conseil d'administration dans la réalisation de son mandat.

Dans le cadre de ses réalisations en 2023-2024, le comité a examiné le plan de gestion des ressources humaines qui couvre la période de septembre 2023 au 31 mars 2027. Ce plan vise à assurer un soutien optimal à l'organisation dans la réalisation de sa mission et de sa transformation en planifiant des activités à valeur ajoutée en concordance avec les priorités et les objectifs organisationnels. De plus, une première version du tableau de bord interactif en ressources humaines a été présentée cette année au comité. Ce tableau de bord vise à rendre disponible en continu une information en ressources humaines pertinente, ce qui permet de faciliter la gestion des ressources et la prise en charge contemporaine de certains enjeux.

Dans le contexte de la transformation organisationnelle de la Régie, le comité des ressources humaines a assuré un suivi constant en matière de gestion des ressources humaines, notamment dans le dossier de l'expérience employé, de la marque employeur et de la gestion du changement du programme de transformation NOVA, dossiers pour lesquels les membres ont porté un regard sur l'évolution des travaux. Ils ont aussi fait partie du jury pour les prix Solis de la Régie, pour la catégorie « Prix collectif », qui vise à mettre en lumière ce qui constitue la force de la Régie, soit les collègues et gestionnaires qui font une différence et qui enrichissent le quotidien.

Par ailleurs, le comité a contribué aux travaux d'actualisation du profil de compétence et d'expérience de la présidence et direction générale ainsi qu'à la nomination de la présidence et direction générale de la Régie. De plus, il s'est prononcé sur le bilan annuel 2022-2023 et la mise à jour 2023-2024 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023.

Le comité s'est aussi prononcé sur les dossiers suivants ou en a fait le suivi :

- activités relatives au dossier expérience employé, particulièrement :
 - les principales données du portrait institutionnel Expérience employé,
 - le résumé des réalisations du plan d'action Expérience employé 2022-2023,
 - le portrait global de la stratégie Expérience employé pour 2022-2023,
 - le plan d'action Expérience employé 2023-2024,
 - les conclusions de l'audit de renouvellement de la certification Entreprise en santé – Élite;

- résultats de la consultation auprès du personnel sur l'optimisation des infrastructures de la Régie;
- résultats des cibles du Programme d'accès à l'égalité en emploi;
- cadre de référence et stratégie d'attraction des talents;
- démarche de développement des compétences dans le contexte de la transformation et de l'évolution de la prestation des services à la clientèle.

En conclusion, l'année 2023-2024 a permis aux membres du comité non seulement de constater les efforts de la Régie pour se distinguer comme employeur de choix et de placer le personnel au cœur de sa réussite, mais aussi de participer activement à la démarche de transformation en cours dans l'organisation.

Comité d'audit

Le comité d'audit veille à ce que les exigences propres à une saine gestion soient respectées. Exerçant des pouvoirs en matière d'audit interne, il assure l'intégrité de l'information financière relative aux activités de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus. Il voit à l'optimisation des ressources et à la mesure de la performance de la Régie, incluant l'étalonnage. Le comité d'audit s'occupe du suivi et de l'évaluation des processus de reddition de comptes de la Régie et des mécanismes de contrôle. Il examine le processus de gestion intégrée des risques et effectue son suivi. Il fait aussi rapport de ses recommandations et de ses décisions au conseil d'administration. Dans le cadre du projet de transformation numérique, il assure le suivi du volet budgétaire et de la gestion des risques. De plus, il contribue au suivi du mandat d'audit de performance.

Comme le prévoit la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), c'est sous l'autorité du comité d'audit que s'exercent les activités de la Direction de l'audit interne de la Régie. Le comité entretient aussi des rapports directs avec le Vérificateur général du Québec pour s'assurer de l'intégrité de l'information présentée dans les états financiers de la Régie et du Fonds de l'assurance médicaments. Il assure un suivi régulier des mandats de performance réalisés par le Vérificateur général du Québec. Il assume également plusieurs responsabilités afin de respecter son mandat, incluant celles d'aviser le conseil d'administration d'opérations ou de pratiques de gestion non conformes aux lois, aux règlements ou aux politiques de la Régie.

Le comité d'audit, constitué de trois membres, a été présidé par M^{me} Patricia Gauthier. Il a tenu cinq séances au cours de l'année 2023-2024. Voici les principaux dossiers ayant fait l'objet d'un suivi du comité d'audit ou d'un examen en vue d'une approbation par le conseil d'administration :

- Rapport annuel de gestion 2022-2023;
- états financiers terminés le 31 mars 2023 de la Régie et du Fonds de l'assurance médicaments;
- budget des états financiers, des frais d'administration et d'immobilisation 2023-2024 de la Régie;
- suivi budgétaire des frais d'administration et d'immobilisation au 31 août 2023 et au 30 novembre 2023;
- *Bureau du portefeuille organisationnel – Bilan 2022-2023 et planification annuelle 2023-2024;*
- *Bureau du portefeuille organisationnel – Évolution et suivi du portefeuille au 31 mars 2023, au 31 août 2023 ainsi qu'au 30 novembre 2023;*
- présentation des prévisions pluriannuelles 2024-2025 à 2028-2029 de la Régie et du Fonds de l'assurance médicaments;
- suivi du budget des frais d'administration du conseil d'administration au 31 mai 2023 et planification 2023-2024.

En matière de gestion intégrée des risques, le comité d'audit a été informé du rapport d'audit interne portant sur les risques opérationnels et il a approuvé la déclaration de prise en charge qui en découle. Il a aussi approuvé le plan d'action découlant du rapport d'audit interne sur le respect de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03) à l'égard des saines pratiques en sécurité de l'information. Dans le cadre du suivi de l'audit-conseil d'optimisation des actions en sécurité de l'information, le comité a approuvé la nouvelle approche qui consiste à regrouper par

thèmes les recommandations et actions à terminer. Cette nouvelle approche permet d'avoir une vue d'ensemble des actions à effectuer, mais aussi du risque résiduel et des gains en efficience qui en découleront. De plus, les membres ont été informés des travaux en matière de gestion des risques et des contrôles relatifs à la rémunération des médecins. Dans le cadre du projet de transformation numérique de la Régie, le comité a entériné l'approche pour le mandat d'audit de performance du projet NOVA, qui sera effectué par une firme externe. Ensuite, en collaboration avec le comité de transformation numérique et d'expérience client, le comité a entériné les critères d'évaluation d'audit de performance du projet NOVA proposés pour la première année.

Tout au long de l'année, le comité a été informé du suivi des activités de la Direction de l'audit interne. Il a ainsi assuré le suivi du Plan annuel d'audit interne 2023-2024 et il a approuvé la première année du Plan triennal d'audit 2024-2025, dont le suivi sera effectué dans la prochaine année. Le comité a été informé régulièrement du rapport de surveillance des recommandations du progrès des actions en réponse aux recommandations de la Direction de l'audit interne et du Vérificateur général du Québec applicables à la Régie, conformément à ses responsabilités, en plus de s'enquérir des différents rapports d'audit interne.

Par ailleurs, les membres du comité d'audit ont pu suivre ponctuellement l'évolution des contrats octroyés au cours de l'année et ainsi recevoir des informations stratégiques à leur sujet. Ils ont été informés de l'état d'avancement des travaux dans le cadre du mandat d'évaluation de la performance de la Régie, incluant l'étalonnage par une firme externe. Par la suite, ils ont pu apprécier les constats et recommandations du rapport déposé par la firme externe. Finalement, le comité a assuré le suivi de la mise en œuvre du plan d'action du programme *Mieux voir pour réussir*.

En conclusion, le comité d'audit a veillé à ce que les exigences propres à une saine gestion soient respectées. L'ensemble des activités réalisées par le comité d'audit lui a permis d'assurer un suivi rigoureux quant à l'utilisation optimale des ressources de la Régie.

Comité de transformation numérique et d'expérience client

Le comité de transformation numérique et d'expérience client, créé en juin 2020, joue auprès du conseil d'administration un rôle-conseil sur les orientations générales en matière de transformation numérique, de technologies de l'information et d'expérience client. Son mandat consiste à examiner les dossiers majeurs en matière de transformation numérique et de technologies de l'information à soumettre au conseil d'administration et à assurer un suivi régulier à leur sujet. À cet égard, le comité s'intéresse principalement aux priorités stratégiques, aux projets d'investissement, aux risques inhérents à l'utilisation des technologies et à la continuité des opérations. Dans le domaine de l'expérience client, il évalue les stratégies et les orientations générales de la Régie en matière de prestation de services et de satisfaction de la clientèle. Le comité s'intéresse principalement aux engagements relatifs au service à la clientèle, au taux de satisfaction de la clientèle et aux améliorations à apporter aux services offerts en lien avec les priorités stratégiques.

En début d'année 2023-2024, le comité, présidé par M. Maxime Dubeau-Marcoux, était constitué de trois membres. Des ajustements à la composition du comité ont été effectués en cours d'année et, au 31 mars 2024, le comité était constitué de cinq membres. Il a tenu cinq séances au cours de l'année 2023-2024. Il a porté une attention particulière aux risques inhérents à l'ensemble des projets en technologies de l'information présentés et suivis durant l'année financière ainsi qu'à la capacité organisationnelle de réaliser ces projets. Il s'est intéressé aux solutions mises de l'avant par la Régie pour optimiser ses ressources ainsi qu'aux démarches d'amélioration continue entreprises dans une optique d'efficience en matière de ressources informationnelles.

Le comité s'est notamment prononcé à l'égard des dossiers suivants ou en a fait le suivi :

- bilan 2022-2023 et programmation 2023-2024 de l'utilisation des sommes consacrées aux investissements et aux dépenses en ressources informationnelles, accompagné d'une projection pour 2023-2028;
- projets d'acquisition de biens et de services technologiques et suivis des contrats;
- intégration du Service d'authentification gouvernementale à Carnet santé Québec.

Le comité a assuré une vigie constante des stratégies d'investissement en technologies de l'information et des projets en ressources informationnelles, notamment quant au respect des coûts et des échéanciers, tout en ayant un œil critique sur les risques reliés aux projets. D'ailleurs, trois fois par année, le comité est informé du suivi des projets en ressources informationnelles. Permettant une gestion optimale des ressources, le suivi des projets est présenté selon différents volets, dont l'envergure totale des coûts, les efforts ainsi que les étapes du projet. Il comprend des faits saillants, des enjeux et des risques relatifs aux projets en ressources informationnelles.

En matière de sécurité de l'information, le comité de transformation numérique et d'expérience client a bénéficié à chaque rencontre du suivi du Plan d'action intégré en sécurité de l'information, qui intègre le Plan de fuite des données sensibles, le Plan de rehaussement des exigences de sécurité du Secrétariat du Conseil du trésor et le Plan de la gestion des identités et des accès.

À chaque rencontre, le comité a bénéficié du suivi du projet de transformation numérique de la Régie. D'abord, les membres du comité de transformation numérique et d'expérience client se sont vu présenter le Plan de transformation numérique 2023-2027, qui fait suite aux changements apportés à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03). Ce plan permet d'identifier les priorités d'actions visant à soutenir l'organisation dans sa transformation notamment en matière d'évolution de la culture organisationnelle, d'évolution des compétences, de gestion des risques, de calcul de la capacité organisationnelle, de gestion des données et de gouvernance de l'information. De plus, le tableau de bord du suivi des chantiers de transformation fut présenté au comité lors de chaque séance régulière et le comité a aussi pu prendre connaissance de la stratégie en gestion du changement et du registre des risques de transformation. Puis, les membres du comité ont pu se prononcer sur les critères d'évaluation d'audit de performance du projet de transformation numérique de la Régie proposés pour la première année.

Par ailleurs, le Bureau de l'expérience client a élaboré un premier tableau de bord permettant d'avoir en un coup d'œil la satisfaction des clientèles citoyenne et professionnelle au regard des services en ligne et des portails Web. Ce tableau de bord permet de comprendre et de suivre l'état de l'expérience client organisationnelle en continu et fut présenté deux fois cette année au comité de transformation numérique et d'expérience client.

En conclusion, le comité a examiné les dossiers soumis en gardant à l'esprit les grands enjeux de transformation numérique, de sécurité et d'expérience client. Pour l'ensemble des dossiers présentés, il a conservé un œil critique quant à la charge de travail et à la capacité organisationnelle de réalisation, tout en considérant les enjeux de main-d'œuvre, mais aussi les enjeux ayant des impacts sur les clientèles de la Régie.

Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et des comités

Membres au 31 mars 2024	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité d'audit	Comité de transformation numérique et d'expérience client
M ^{me} Marie-Hélène Grieco Desrosiers	8/8	3/3		1/1	
M. Martin Beaumont	5/8				
M ^{me} Liette Brousseau	8/8	4/4	1/1		5/5
M. Maxime Dubeau-Marcoux	8/8			5/5	5/5
D ^{re} Véronique Gagnon	7/8				5/5
D ^r Mauril Gaudreault	6/8				
M ^{me} Patricia Gauthier	7/8		3/3	5/5	
D ^r Vincent Oliva	6/8				
M ^{me} Soumya Tamouro	7/8	4/4	4/4		
M. Marco Thibault	7/8				
Membres nommés en 2023-2024					
D ^r Marc-André Amyot	4/5				
M ^{me} Geneviève Abdelfatah-Desautels	5/5		1/1		
M. Dean Bergeron	5/5				2/3
M. Philippe Blain	3/3			2/2	
M ^{me} Marie-Soleil Lemieux	4/5				3/3
Membres sortants en 2023-2024					
M ^{me} Martine Gosselin (18 juillet 2023)	3/3	1/1	2/2		
M. Jean-Claude Lecompte (18 juillet 2023)	3/3	0/1	1/2	2/2	
M. Vincent Lehouillier (8 novembre 2023)	4/5				

Membres du conseil d'administration

En vertu de sa loi constitutive, la Régie est administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président-directeur général. Le gouvernement nomme les membres du conseil d'administration en tenant compte d'un profil de compétence et d'expérience approuvé par le conseil. Les membres, autres que le président du conseil et le président-directeur général, sont nommés pour un mandat d'au plus 4 ans et se répartissent comme suit :

- trois sont nommés parmi les professionnels de la santé au sens de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29), dont un médecin omnipraticien et un médecin spécialiste, après consultation de l'ordre professionnel de chaque catégorie de professionnels de la santé ayant conclu une entente en application de cette loi;
- un est nommé parmi les présidents-directeurs généraux d'un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2);
- neuf membres sont indépendants, dont trois usagers du milieu de la santé et des personnes des différents domaines d'activités répondant aux profils de compétence et d'expérience approuvés par le conseil.

Le mandat des membres est renouvelable deux fois à ce seul titre, consécutivement ou non.

Au 31 mars 2024, aucun poste n'était vacant au sein du conseil d'administration et neuf membres avaient le statut d'indépendant. Il est important de préciser que le conseil d'administration doit atteindre le nombre de dix membres indépendants, incluant la présidente, d'ici juin 2024, comme l'indiquent les mesures transitoires de la Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives (RLRQ, 2022, chapitre 19), adoptée le 3 juin 2022. De plus, au 31 mars 2024, le conseil d'administration était composé de sept femmes et huit hommes, de deux membres âgés de 35 ans ou moins lors de sa nomination et de trois membres représentatifs de la diversité de la société québécoise.



MADAME MARIE-HÉLÈNE GRIECO DESROSIERS

Présidente du conseil d'administration
Membre et présidente du comité de gouvernance et d'éthique
Qualifiée comme membre indépendante
Date de nomination : 2 janvier 2018
Date de renouvellement du mandat : 25 janvier 2023
Date d'échéance du mandat : 24 janvier 2028

Possédant plus de 50 années d'expérience dans les secteurs public, parapublic et privé, madame Marie-Hélène Grieco Desrosiers a consacré la majeure partie de sa carrière à la gestion et au conseil dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle a été au cœur des grands projets de transformation de ce réseau au fil des années et a agi comme gestionnaire, conseillère et accompagnatrice auprès de très nombreux établissements, centres universitaires, établissements régionaux et locaux, agences de santé de même qu'auprès du MSSS.

Durant près d'une quinzaine d'années, soit de 2001 à 2015, M^{me} Grieco Desrosiers a été associée responsable de la pratique santé et services sociaux du Groupe-conseil Stratégie et performance chez Raymond Chabot Grant Thornton. Elle s'est également impliquée de 2007 à 2014 dans le réseau de l'enseignement supérieur, à titre de chargée d'enseignement clinique au Département d'administration de la santé de l'École de santé publique de l'Université de Montréal.

- Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal
 - Titulaire d'un baccalauréat en sciences infirmières de l'Université de Montréal
 - Titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés
- Autres conseils d'administration**
- Centre de pédiatrie sociale de Montréal-Nord
 - Résidences pour aînés Immo 1^{re} inc.



MAÎTRE MARCO THIBAUT

Président-directeur général de la Régie
Date de nomination : 20 août 2018
Date de renouvellement du mandat : 20 août 2023
Date d'échéance du mandat : 19 août 2028

Depuis le 20 août 2018, maître Marco Thibault est président-directeur général de la Régie. De 2013 à 2018, il a été sous-ministre adjoint à la Direction générale du personnel réseau et ministériel du MSSS. Il a siégé au sein du conseil d'administration de la Régie de décembre 2013 jusqu'en août 2018. De 2012 à 2013, il a occupé le poste de directeur des relations professionnelles avec les fédérations médicales au MSSS.

De 2003 à 2012, M^e Thibault a exercé différentes fonctions au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, dont celle de directeur régional de la main-d'œuvre et du partenariat avec l'Éducation de 2007 à 2012. De 2002 à 2003, il a agi à titre de directeur de cabinet du ministre délégué à la Santé, aux Services sociaux, à la Protection de la jeunesse et à la Prévention. En 2001-2002, il a été conseiller politique au cabinet du ministre d'État aux Régions et ministre de l'Industrie et du Commerce.

- Membre du Barreau du Québec
- Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires et d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval



MADAME GENEVIÈVE ABDELFATAH-DESAUTELS

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination : 19 juillet 2023

Date d'échéance du mandat : 18 juillet 2027

Madame Geneviève Abdelfatah-Desautels est directrice générale et porte-parole d'Éduc'alcool. Experte reconnue dans son domaine d'expertise depuis plus de 28 ans, elle a œuvré en ressources humaines, en développement des compétences et en accompagnement stratégique ainsi qu'en gestion du changement dans des contextes de transformation numérique.

Plus spécifiquement, M^{me} Abdelfatah-Desautels a été chargée d'enseignement à l'École des hautes études commerciales de Montréal. Elle a travaillé à Hydro-Québec en tant que conseillère en ressources humaines et en développement organisationnel. Elle a également occupé le poste de directrice des ressources humaines pour le Théâtre du Nouveau Monde. En plus de ces expériences, elle a fondé et dirigé deux entreprises, soit une firme-conseil en développement du leadership et en stratégie d'entreprise et une EdTech, une entreprise spécialisée en développement des compétences en ligne.

- Membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec
- Titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés
- Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires, concentration management de l'École des hautes études commerciales de Montréal
- Titulaire d'un baccalauréat en relations industrielles de l'Université de Montréal
- Coach professionnelle certifiée (MCC) de l'International Coaching Federation



DOCTEUR MARC-ANDRÉ AMYOT

Date de nomination : 19 juillet 2023

Date d'échéance du mandat : 18 juillet 2025

Le docteur Marc-André Amyot est président-directeur général de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec depuis 2021. De 1992 à 2021, il a travaillé en médecine d'urgence dans des établissements de santé à titre de médecin, de coordonnateur médical et de directeur médical des services préhospitaliers d'urgence. De 2014 à 2021, parallèlement à l'urgence, il a exercé dans un groupe de médecine de famille.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Membre du Collège des médecins du Québec• Titulaire d'un doctorat en médecine de l'Université de Sherbrooke | <p>Autres conseils d'administration</p> <ul style="list-style-type: none">• Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (président)• Sociétés Fonds FMOQ• Sogemec Assurances |
|--|--|



MONSIEUR MARTIN BEAUMONT

Date de nomination : 25 septembre 2019

Date d'échéance du mandat : 24 septembre 2023

Monsieur Martin Beaumont est président-directeur général du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Québec-Université Laval depuis 2019. Il est également professeur agrégé de clinique à l'École de santé publique de l'Université de Montréal depuis 2023.

De 1998 à 2015, M. Beaumont a occupé des postes clés au sein du réseau de la santé et des services sociaux, notamment à titre de président-directeur général du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et à titre de directeur général du Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière, de celui de Sept-Îles et de la Basse-Côte-Nord. De 2004 à 2008, il a été directeur et gestionnaire au Conseil canadien d'agrément des services sociaux et de santé (HSO Agrément Canada).

- Membre de l'Ordre des inhalothérapeutes du Québec
- Membre certifié (ACHE) du Collège américain des directeurs de services de santé (Chicago)
- Membre certifié (CHR) et fellow (FCCLS) du Collège canadien des leaders en santé (Ottawa)
- Titulaire d'un doctorat en santé publique de l'Université de Montréal
- Titulaire d'une maîtrise en administration des services sociosanitaires de l'Université de Montréal

Autres conseils d'administration

- MEDTEQ+ (consortium de recherche et d'innovation en technologies médicales du Québec)
- Groupe McPeak Sirois (consortium de recherche clinique en cancer du sein au Canada)
- Fondation du CHU de Québec
- Excellence en santé Canada
- Partagec inc.



MONSIEUR DEAN BERGERON

Membre du comité de transformation numérique et d'expérience client

Date de nomination : 19 juillet 2023

Date d'échéance du mandat : 18 juillet 2027

Monsieur Dean Bergeron est vice-président, Modernisation, chez Beneva depuis 2023. De 2014 à ce jour, il a occupé des postes clés dans le domaine des assurances, notamment à titre de vice-président pour La Capitale assurances et gestion du patrimoine et de vice-président pour La Capitale assureur de l'administration publique et pour Beneva. Il est conférencier et agit comme président d'honneur et parrain de nombreux événements sportifs et communautaires (Centraide, Leucan, Fondation canadienne du cancer). En 2018, il fut récipiendaire du prix Grand diplômé de la Fondation de l'Université Laval.

- Titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval
- Titulaire des niveaux I et II au titre d'analyste financier agréé (CFA Program)

Autres conseils d'administration

- Université Laval
- Moelle épinière et motricité Québec (fin du mandat en juin 2024)



MONSIEUR PHILIPPE BLAIN

Membre du comité d'audit

Date de nomination : 8 novembre 2023

Date d'échéance du mandat : 7 novembre 2027

Depuis mai 2023, monsieur Philippe Blain est directeur financier externalisé en pratique privée pour les petites entreprises dans les secteurs des technologies, du commerce en ligne et des services professionnels. De 2021 à 2023, il a occupé les postes de directeur général et de directeur des finances corporatives chez Bus.com. De 2014 à 2018, il a travaillé chez PricewaterhouseCoopers en tant que directeur financier et redressement ainsi qu'en tant qu'analyste en certification.

- Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec
- Titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires, concentration comptabilité, de l'Université de Sherbrooke



MADAME LIETTE BROUSSEAU

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité de transformation numérique et d'expérience client

Qualifiée comme membre indépendante

Date de nomination : 29 novembre 2017

Date de renouvellement du mandat : 1^{er} juin 2022

Date d'échéance du mandat : 31 mai 2026

Administratrice à la retraite, madame Liette Brousseau a œuvré dans le milieu de l'enseignement durant plus de 30 ans. Depuis 1990, elle prend part activement à différents conseils d'administration du réseau de la santé et d'organismes communautaires.

- Titulaire d'un diplôme de 2^e cycle en administration scolaire de l'Université de Sherbrooke
 - Titulaire d'un baccalauréat en pédagogie de l'Université de Montréal
 - Détentrice d'une formation en gouvernance et champ d'application du conseil d'administration du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval
 - Titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés
- Autres conseils d'administration**
- Comité des usagers du RLS Richelieu-Yamaska (conseillère)
 - Comité de résidents du Centre d'hébergement Hôtel-Dieu de Saint-Hyacinthe (conseillère)
 - Saint-Hyacinthe Technopole membre externe du comité de gouvernance et d'éthique (consultante)



MONSIEUR MAXIME DUBEAU-MARCOUX

Membre du comité d'audit

Président du comité de transformation numérique et d'expérience client

Qualifié comme membre indépendant

Date de nomination : 29 janvier 2020

Date d'échéance du mandat : 28 janvier 2024

Depuis 2021, monsieur Maxime Dubeau-Marcoux est vice-président adjoint de Systèmes et Opérations ALM de la Sun Life. De 2014 à 2021, il était directeur en chef de portfolio d'initiatives stratégiques des Garanties collectives de la Sun Life. De 2011 à 2013, il a occupé les fonctions de gestionnaire des contrôles financiers au sein de cette même entreprise. M. Dubeau-Marcoux est également chargé de cours de 1^{er} et de 2^e cycles à l'Université de Sherbrooke et à l'Université du Québec à Montréal. De 2006 à 2011, il a été directeur en certification au bureau de Montréal de Deloitte Canada.

- Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA, auditeur)
- Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires, services financiers et assurances de l'École des hautes études commerciales de Montréal
- Titulaire d'un diplôme en gouvernance, audit et sécurité des technologies de l'information, d'un diplôme de 2^e cycle en comptabilité financière et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université de Sherbrooke



DOCTEURE VÉRONIQUE GAGNON

Membre du comité de transformation numérique et d'expérience client

Date de nomination : 17 février 2021

Date d'échéance du mandat : 16 février 2025

Depuis 2002, la docteure Véronique Gagnon est chargée de cours en médecine dentaire à la Faculté de médecine dentaire de l'Université Laval tout en étant, depuis 2001, dentiste à la Clinique dentaire Saint-Louis. De 2003 à 2009, elle a travaillé comme dentiste experte-conseil et inspectrice à la Régie. De 1995 à 2001, D^{re} Gagnon a été dentiste généraliste dans diverses cliniques de Québec. Elle a également été active au sein de divers comités du conseil d'administration de l'Ordre des dentistes du Québec de 2011 à 2020, en plus d'être vice-présidente de cet ordre de 2017 à 2018. Elle a été membre du conseil d'administration de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec de 2001 à 2003 et a agi comme présidente de la Société dentaire de Québec de 2004 à 2005.

- Membre de l'Ordre des dentistes du Québec
- Titulaire d'un certificat en administration des affaires de l'Université Laval
- Titulaire d'un doctorat en médecine dentaire de l'Université Laval
- Titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés



DOCTEUR MAURIL GAUDREULT

Date de nomination : 8 juillet 2019

Date d'échéance du mandat : 7 juillet 2023

Depuis 2018, le docteur Mauril Gaudreault est président et porte-parole du Collège des médecins du Québec, après y avoir été administrateur depuis 2008. De 2004 à 2013, il a également été actif au sein de la Faculté de médecine et des sciences de la santé à l'Université de Sherbrooke comme professeur agrégé, doyen associé et professeur titulaire. De 2006 à 2013, le D^r Gaudreault a occupé le poste de directeur du Programme de formation médicale à Saguenay. Il a exercé comme médecin de famille à l'hôpital de Chicoutimi durant plus de 35 ans.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Membre du Collège des médecins du Québec• Titulaire d'un doctorat en médecine de l'Université Laval | Autre conseil d'administration <ul style="list-style-type: none">• Collège des médecins du Québec (président) |
|--|--|



MADAME PATRICIA GAUTHIER

Membre et présidente du comité d'audit
Membre du comité des ressources humaines
Qualifiée comme membre indépendante
Date de nomination : 29 juin 2022
Date d'échéance du mandat : 28 juin 2026

Depuis 2019, madame Patricia Gauthier est consultante en gestion et gouvernance et est administratrice de sociétés en pratique privée. De 2015 à 2019, elle a occupé les fonctions de membre du conseil d'administration et de présidente-directrice générale du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. De 2014 à 2015, elle a été membre du conseil d'administration et présidente-directrice générale de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. De 2002 à février 2014, elle a été directrice générale et directrice des services administratifs du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (FCPA, FCGA)• Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec• Titulaire d'un diplôme du Collège des administrateurs de sociétés• Titulaire d'une formation complémentaire (<i>fellowship</i>) de l'Association des comptables généraux accrédités du Canada• Titulaire d'une scolarité de maîtrise ès sciences de la gestion de l'Université du Québec, d'un baccalauréat ès sciences de l'Université de Montréal et d'un diplôme en sciences comptables de l'École des hautes études commerciales | Autres conseils d'administration <ul style="list-style-type: none">• Université de Sherbrooke (membre externe du conseil d'administration, vice-présidente du conseil d'administration, présidente du comité de finance et d'audit et membre du comité des ressources humaines)• Christie-Innomed (membre externe du conseil d'administration et présidente du comité d'audit) |
|---|--|



MADAME MARIE-SOLEIL LEMIEUX

Membre du comité de transformation numérique et d'expérience client

Date de nomination : 19 juillet 2023

Date d'échéance du mandat : 18 juillet 2027

Depuis janvier 2024, madame Marie-Soleil Lemieux est présidente et cheffe de la direction chez Banque Nationale Trust. De 2019 à 2023, elle était vice-présidente Stratégie et projets dans la même organisation. De 2003 à 2019, M^{me} Lemieux a développé une expertise en stratégie et en expérience client, tant dans le milieu bancaire que dans le domaine des télécommunications. Plus précisément, elle a occupé différents postes à la Banque Nationale du Canada, chez Canoë, Sun Media, à Cogeco Câble inc. et chez Bell Canada.

- Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal
- Titulaire d'un baccalauréat en communication et marketing de l'École des hautes études commerciales de Montréal

Autres conseils d'administration

- Banque Nationale Trust
- Société de fiducie Natcan
- Fondation Famijeunes (présidente)



DOCTEUR VINCENT OLIVA

Date de nomination : 1^{er} septembre 2021

Date d'échéance du mandat : 31 août 2025

Le docteur Vincent Oliva a été vice-président de l'Association des radiologistes du Québec de 2013 à 2016, puis président de 2016 à 2021. Professeur titulaire de clinique au Département de radiologie de l'Université de Montréal depuis 2004, il a été élu en 2021 à la présidence de la Fédération des médecins spécialistes du Québec.

Le Dr Oliva a été chef par intérim du Département de radiologie et de médecine nucléaire durant 8 ans, soit de 2013 à 2021. Il a également été responsable de la section vasculaire et intervention au Département de radiologie du Centre hospitalier de l'Université de Montréal de 1997 à 2013. Il est chercheur associé au Centre de recherche de cet établissement depuis 1998.

- Membre du Collège des médecins du Québec
- Titulaire d'une formation complémentaire (*fellowship*) en radiologie vasculaire et interventionnelle de l'Université de Virginie
- Titulaire d'un doctorat en médecine de l'Université de Sherbrooke
- Titulaire d'un diplôme de radiologie diagnostique de l'Université de Sherbrooke

Autres conseils d'administration

- Fédération des médecins spécialistes du Québec (président)
- Financière des professionnels (président)
- Sogemec Assurances (président)



MADAME SOUMYA TAMOURO

Membre du comité de gouvernance et d'éthique
Membre et présidente du comité des ressources humaines
Qualifiée comme membre indépendante

Date de nomination : 16 décembre 2015

Date de renouvellement du mandat : 16 septembre 2020

Date d'échéance du mandat : 15 septembre 2024

Depuis mai 2019, madame Soumya Tamouro œuvre à titre de vice-présidente en développement des affaires chez Sémaz innovation. Depuis 2016, elle est également chercheuse associée membre du Réseau de recherche en santé des populations du Québec affilié à l'Institut de recherche en santé publique de l'Université de Montréal et de l'Institut Santé et société affilié à l'Université du Québec à Montréal. De 2016 à 2019, elle a été consultante en développement stratégique et innovation sociale dans le domaine de la santé et de l'immigration. En 2023, elle a joint l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique de l'Université Laval à titre de membre collaboratrice.

De 2011 à 2016, M^{me} Tamouro a assumé le rôle de directrice des programmes santé (volets recherche, formation et développement) au sein de l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux. De 2010 à 2017, elle a été membre collaboratrice à titre de praticienne-chercheuse au sein de l'équipe Migration et ethnicité dans les interventions en santé et en services sociaux du Centre de recherche et de formation Sherpa, affilié au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. De 2009 à 2011, elle y a également occupé les postes de conseillère en santé globale et de formatrice. De 1992 à 2009, elle a exercé différentes fonctions de conférencière, de formatrice, de consultante en valorisation et développement ainsi que de professeure d'anatomie et de physiologie humaines.

- Titulaire d'une maîtrise et d'un baccalauréat en sciences biologiques de l'Université du Québec à Montréal
- Titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval

Autres conseils d'administration

- Société du parc Jean-Drapeau (administratrice)
- Aequo engagement actionnariat (administratrice)
- Regroupement pour la responsabilité sociale des entreprises (vice-présidente)

Secrétaire du conseil d'administration⁵⁷



MADAME MÉLISSA PLAMONDON

Depuis novembre 2022, madame Mélissa Plamondon assume le rôle de secrétaire générale et directrice du Bureau du président-directeur général, en plus d'agir à titre de répondante en éthique et de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Régie.

De février 2020 à novembre 2022, M^{me} Plamondon a occupé les fonctions de directrice du Secrétariat du Comité consultatif sur la réalité policière et de directrice générale aux politiques, aux programmes et à la recherche aux affaires policières du ministère de la Sécurité publique. Elle avait précédemment œuvré plus de dix ans dans le domaine du travail, notamment comme conseillère stratégique à la Commission des normes du travail, coordonnatrice des travaux entourant la création de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), du Tribunal administratif du travail et de Retraite Québec ainsi que directrice de la planification, de la performance et de l'innovation à la CNESST.

- Titulaire d'une maîtrise en relations industrielles
- Titulaire d'un baccalauréat en sociologie

57. La secrétaire générale de la Régie est nommée d'office secrétaire du conseil d'administration, sans toutefois en être membre.

Rémunération des membres du conseil d'administration

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), le tableau suivant présente la rémunération et les avantages versés à chacun des membres du conseil d'administration pour l'exercice financier se terminant au 31 mars 2024.

Membres	Rémunération ⁵⁸ pour la participation au conseil d'administration		Rémunération ⁵⁸⁻⁵⁹ pour la participation aux comités		Avantages versés	Rémunération globale pour 2023-2024
	Présidence	Membre	Présidence	Membre		
M ^{me} Geneviève Abdelfatah-Desautels ⁶⁰		11 147,28 \$		1 985,87 \$	992,08 \$	14 125,23 \$
D ^r Marc-André Amyot ⁶¹		11 147,28 \$			1 569,74 \$	12 717,02 \$
M. Dean Bergeron ⁶²		11 147,28 \$		1 985,87 \$		13 133,15 \$
M. Philippe Blain ⁶³		6 308,15 \$		1 346,74 \$	769,22 \$	8 424,11 \$
M ^{me} Liette Brousseau		15 900,00 \$		8 930,77 \$	1 192,47 \$	26 023,24 \$
M. Maxime Dubeau-Marcoux ⁶⁴		15 900,00 \$	6 300,00 \$	4 200,00 \$	1 409,25 \$	27 809,25 \$
D ^{re} Véronique Gagnon		15 900,00 \$		4 200,00 \$		20 100,00 \$
D ^r Mauril Gaudreault ⁶⁵					705,95 \$	705,95 \$
M ^{me} Patricia Gauthier ⁶⁶		15 900,00 \$	6 300,00 \$	3 669,23 \$	1 312,24 \$	27 181,47 \$
M ^{me} Martine Gosselin ⁶⁷		4 752,72 \$		2 510,87 \$	277,81 \$	7 541,40 \$
M ^{me} Marie-Hélène Grieco Desrosiers ⁶⁸	31 800,00 \$		5 503,85 \$		3 276,48 \$	40 580,33 \$
M. Jean-Claude Lecompte ⁶⁹		4 752,72 \$		3 041,64 \$	473,22 \$	8 267,58 \$
M ^{me} Marie-Soleil Lemieux ⁷⁰		11 147,28 \$		1 985,87 \$	589,43 \$	13 722,58 \$
D ^r Vincent Oliva		15 900,00 \$			616,80 \$	16 516,80 \$
M ^{me} Soumya Tamouro ⁷¹		15 900,00 \$	7 096,15 \$	4 200,00 \$	855,33 \$	28 051,48 \$

58. La rémunération a été calculée par trimestre (nombre de jours en fonction sur le nombre de jours total fois la rémunération).

59. La rémunération annuelle pour la présidence d'un comité est de 6 300 \$ et celle des autres membres est de 4 200 \$.

60. M^{me} Geneviève Abdelfatah-Desautels a été nommée membre du conseil d'administration le 19 juillet 2023 en remplacement de M. Yvan Pépin, lequel avait démissionné de son poste le 26 janvier 2023. Elle a été nommée membre du comité des ressources humaines le 11 octobre 2023.

61. D^r Amyot a été nommé membre du conseil d'administration le 19 juillet 2023 en remplacement de M. Louis Godin, lequel avait démissionné de son poste le 11 décembre 2022.

62. M. Dean Bergeron a été nommé membre du conseil d'administration le 19 juillet 2023 en remplacement de M. Jean-Claude Lecompte. Il a également été nommé membre du comité de transformation numérique et d'expérience client le 11 octobre 2023.

63. M. Philippe Blain a été nommé membre du conseil d'administration le 8 novembre 2023 en remplacement de M. Vincent Lehouillier, lequel n'était pas admissible à la rémunération. Il a également été nommé membre du comité d'audit le 6 décembre 2023.

64. M. Maxime Dubeau-Marcoux est président du comité de transformation numérique et d'expérience client.

65. D^r Gaudreault a renoncé à sa rémunération.

66. M^{me} Patricia Gauthier est présidente du comité d'audit.

67. M^{me} Martine Gosselin a quitté le conseil d'administration le 18 juillet 2023.

68. M^{me} Grieco Desrosiers est présidente du conseil d'administration. Elle est également présidente du comité de gouvernance et d'éthique depuis le 17 mai 2023. À titre de présidente du conseil d'administration, elle n'a pas eu de frais de représentation.

69. M. Jean-Claude Lecompte a quitté le conseil d'administration le 18 juillet 2023.

70. M^{me} Marie-Soleil Lemieux a été nommée membre du conseil d'administration le 19 juillet 2023 en remplacement de M^{me} Martine Gosselin. Elle a également été nommée membre du comité de transformation numérique et d'expérience client le 11 octobre 2023.

71. M^{me} Soumya Tamouro est présidente du comité des ressources humaines. Elle a été présidente du comité de gouvernance et d'éthique du 1^{er} avril au 16 mai 2023 inclusivement, et membre par la suite. Elle a été membre du comité de transformation numérique et d'expérience client du 1^{er} avril au 16 mai 2023 inclusivement.

Rémunération des principaux dirigeants

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), le tableau suivant présente la rémunération versée par la Régie à son président-directeur général et à ses vice-présidents pour l'exercice financier se terminant au 31 mars 2024. Les salaires annuels des principaux dirigeants sont fixés par des décrets du Conseil des ministres. Conformément à la Loi, les vice-présidents sont évalués par le président-directeur général, et ce dernier est évalué par le président du conseil d'administration.

Dirigeant et fonction	Rémunération de base versée (\$)	Rémunération variable annuelle (\$)	Contribution au régime de retraite assumée par la Régie (\$)	Autres avantages versés ou accordés (\$)	Rémunération globale pour 2023-2024 (\$)
M. Marco Thibault Président-directeur général	245 391	–	23 162	1 437	269 990
M. Pierre Lafleur Vice-président à la transformation numérique et à l'expérience client	216 999	–	23 162	1 437	241 598
M^{me} Marie-Pierre Legault⁷² Vice-présidente à la rémunération des professionnels	200 306	–	21 281	1 318	222 905
M^{me} Sylvie Vézina Vice-présidente à l'administration et au soutien à l'innovation	180 585	–	19 907	1 437	201 929
M^{me} Sonia Marceau Vice-présidente aux services aux personnes assurées	176 495	–	20 327	1 437	198 259

Mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance, incluant l'étalonnage

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02, article 15), la Régie doit adopter et réaliser des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance, incluant l'étalonnage avec des organisations similaires.

De plus, tous les trois ans, ces mesures doivent être réalisées par une firme indépendante. En réponse à cette obligation, une firme a été mandatée pour analyser l'évolution de la performance de la Régie et la situer par rapport à celle d'organisations similaires du secteur public et du secteur privé. Les travaux se sont déroulés d'octobre 2022 à octobre 2023.

Le caractère unique de la Régie a rendu l'exercice de cette étude particulièrement complexe. Des différences au niveau des clientèles desservies, des environnements législatif et réglementaire, des systèmes de santé, des réalités des secteurs publics et privés ne sont que quelques exemples de facteurs ayant rendu l'étude de comparaison laborieuse. Nonobstant ces défis, l'étude a mis en évidence plusieurs points intéressants :

- Comparativement aux autres provinces, le régime public d'assurance médicaments de la Régie offre une couverture de médicaments plus complète, surtout pour les médicaments d'exception, et dessert une clientèle plus vulnérable, ce qui exerce une pression importante sur les coûts et une complexité accrue dans le traitement des demandes.

72. M^{me} Marie-Pierre Legault a pris sa retraite le 22 février 2024.

- Malgré un volume d'affaires qui n'a pas cessé d'augmenter avec les années, et un nombre de ressources humaines qui est resté stable, la Régie a continué de répondre adéquatement à sa mission.
- La Régie a de plus réussi à remplir son mandat bien qu'elle vive des enjeux de désuétude technologique et que son évolution soit ralentie par la réalisation de projets en soutien au réseau de la santé et des services sociaux.
- Elle s'est par ailleurs distinguée en enregistrant une diminution de ses frais d'administration par rapport aux organisations faisant partie de l'analyse comparative.
- Bien que la transformation numérique et organisationnelle entamée par la Régie apporte son lot de défis, la firme estime que les éléments de fondation mis en place au moment de l'évaluation placent l'organisation dans une bonne posture pour actualiser son projet au cours des prochaines années.

Étalonnage

L'étalonnage est un instrument qui permet à l'organisation d'apprendre et de s'adapter. Il consiste notamment à comparer les résultats de la Régie avec ceux d'organisations ayant des activités apparentées. Il permet également d'analyser les pratiques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur.

En ce qui concerne l'étalonnage des meilleures pratiques, diverses activités ont été réalisées par la Régie en 2023-2024. Dans le cadre de l'élaboration de son plan global de contrôles et de gestion des risques pour 2024-2025, la Régie a effectué un étalonnage auprès d'organismes du secteur privé, ainsi que de certains des grands organismes publics du gouvernement québécois. Ces travaux d'étalonnage ont permis d'identifier des façons de faire et des outils qui permettront d'améliorer l'efficacité et l'efficience des mécanismes de contrôle internes et externes actuels pour les prochaines années.

Au cours de la période, la Régie a procédé à la mise à jour de sa Déclaration de services afin de rendre les changements en vigueur à partir du 1^{er} avril 2024. C'est ainsi qu'un étalonnage des pratiques des grands organismes gouvernementaux a été fait au regard de leurs engagements pour la réception et le traitement des plaintes de leurs clientèles. Ces travaux ont conduit à la modification d'un engagement et à l'établissement de cibles pour les clientèles citoyenne et professionnelle.

Finalement, la Régie a procédé à l'étalonnage d'un indicateur mesurant l'expérience employé, soit l'indice de mobilisation du personnel. Il s'agit d'un indicateur organisationnel mesuré annuellement.

Indice de mobilisation du personnel	Régie	Moyenne de 4 ministères et organismes (incluant la Régie)
Résultat	8,3	7,9
Période du sondage	Mars 2024	Entre juin 2023 et mars 2024

L'indice de mobilisation de la Régie (8,3) se compare avantageusement à la moyenne des autres ministères et organismes étalonnés (7,9). Ce résultat s'explique notamment par l'obtention de résultats supérieurs à 8,5, particulièrement pour trois énoncés qui composent l'indice, à savoir le soutien reçu de la part du supérieur immédiat, la reconnaissance de la qualité du travail par le supérieur immédiat et le climat de confiance.

Ces résultats démontrent que les efforts que consacre la Régie pour maintenir la mobilisation du personnel dans le contexte de la transformation portent leurs fruits. L'indice de mobilisation du personnel obtenu, en hausse comparativement à la dernière mesure, témoigne de l'expérience employé positive vécue au sein de l'organisation.

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

Le présent Code d'éthique et de déontologie à l'intention des membres du conseil d'administration de la Régie (« le Code ») a été adopté par le conseil d'administration le 29 mars 2023. Il a remplacé celui qui avait été adopté le 8 février 2017.

Préambule

En vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5), la Régie de l'assurance maladie du Québec (« Régie ») a pour fonction d'administrer et d'appliquer le régime d'assurance maladie et le régime public d'assurance médicaments ainsi que tout autre programme d'aide destiné à la population que la loi ou le gouvernement lui confie. Dans le cadre de cette mission, elle doit notamment contrôler l'admissibilité des personnes aux régimes, de même que la rémunération des professionnelles et professionnels de la santé.

La Régie est une personne morale administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président-directeur général. Les autres membres du conseil se répartissent comme suit :

- trois sont nommés parmi les professionnels de la santé au sens de la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29), dont un médecin omnipraticien et un médecin spécialiste, après consultation de l'ordre professionnel de chaque catégorie de professionnels de la santé ayant conclu une entente en application de cette loi;
- un est nommé parmi les présidents-directeurs généraux d'un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2);
- neuf membres sont indépendants, dont trois usagers du milieu de la santé et des personnes des différents domaines d'activité répondant aux profils de compétence et d'expérience approuvés par le conseil.

Les membres du conseil d'administration, dont le président et le président-directeur général, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30). Ainsi, ils sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les règles déontologiques et les principes d'éthique prévus par cette loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (« Règlement ») (chapitre M-30, r. 1). Parmi ces obligations, il est prévu que les membres du conseil d'administration d'un organisme du gouvernement doivent se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des règles et des principes édictés par le Règlement.

En vue d'assurer le maintien d'une culture éthique forte et ainsi de préserver le lien de confiance avec la population, l'exercice de la mission de la Régie exige des membres du conseil d'administration qu'ils adhèrent aux valeurs organisationnelles et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. Leurs actions doivent aussi être guidées par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance du public envers la Régie ainsi que l'administration publique.

En conséquence, les membres du conseil d'administration de la Régie adoptent le présent code d'éthique et de déontologie.

1. Définitions

Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou les termes ci-dessous sont employés dans le sens défini :

Code : Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Comité : comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la Régie prévu par la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02).

Conflit d'intérêts : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle dans laquelle un membre du conseil d'administration pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment de la Régie. Toute situation susceptible de porter atteinte à la loyauté, à l'intégrité ou au jugement d'un membre du conseil d'administration est également couverte par la présente définition.

Membre du conseil d'administration : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président-directeur général de la Régie, qui siège d'office au conseil d'administration.

Ministre : ministre de la Santé.

Personne liée : conjointe ou conjoint d'un membre du conseil d'administration, ses enfants et ceux de son conjoint ou sa conjointe, ses parents et leur conjoint ou conjointe et ceux de son ou sa conjointe, de même que ses frères et sœurs et ceux et celles de son ou sa conjointe. Est également une personne liée toute personne qu'un membre du conseil d'administration pourrait être porté à favoriser en raison de sa relation avec elle ou avec un tiers, de son statut, de son titre ou autre.

Secrétaire : secrétaire général de la Régie.

2. Dispositions générales

2.1. Objet

2.1.1. Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance de la population dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Régie, de favoriser la transparence au sein de cette dernière et de responsabiliser les membres du conseil d'administration en les soutenant dans l'exercice de leurs fonctions.

2.2. Champ d'application

2.2.1. Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de la Régie, que ceux-ci soient indépendants ou non.

2.2.2. Le préambule et les annexes font partie intégrante du présent Code.

2.3. Interprétation

2.3.1. Le présent Code est établi conformément à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et au Règlement intérieur de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il reflète et complète, le cas échéant, les dispositions de ces derniers.

2.3.2. En plus des règles de déontologie et des principes éthiques prévus par le présent Code, l'administrateur est également assujéti aux règles et aux principes prévus par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbying (chapitre T-11.011) et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

Les règles de déontologies et les principes d'éthique édictés dans le présent Code ne peuvent pas prévoir toutes les situations susceptibles de survenir. En toute circonstance, les membres du conseil d'administration doivent agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles, de même que considérer la mission, les valeurs et la vision de la Régie.

2.3.3. Aux fins d'application du Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

3. Principes éthiques

3.1. Mission, valeurs et principes généraux de gestion de la Régie

3.1.1. Dans le cadre de leur mandat, les membres du conseil d'administration contribuent à la réalisation de la mission de la Régie et à la bonne administration de ses ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

3.1.2. En plus de la mission organisationnelle, les membres du conseil d'administration s'engagent à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'équité, en agissant avec bienveillance et en prenant des décisions justes dans la recherche du bien commun;
- la créativité, en utilisant leur imagination pour générer des idées novatrices;
- le courage, en faisant preuve d'audace et en osant agir malgré les incertitudes;
- la collaboration, en favorisant le partenariat et l'engagement envers les clientèles et entre les membres du personnel.

3.1.3. Comme la Régie est une organisation gouvernementale, les membres du conseil d'administration adhèrent aussi aux valeurs de l'administration publique que sont l'intégrité, le respect, la compétence, l'impartialité et la loyauté.

Les membres s'engagent à appliquer les principes de gestion suivants :

- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes d'éthique élevés;
- mettre la satisfaction des clientèles de la Régie au centre des préoccupations et créer continuellement de la valeur pour elles;
- prendre en compte les principes de développement durable dans ses dimensions environnementale, sociale et économique;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- s'appuyer sur leurs compétences et celles du personnel de la Régie.

3.2. Honnêteté, loyauté et équité

3.2.1. Pendant toute la durée de leur mandat, les membres du conseil d'administration doivent agir avec honnêteté, loyauté et équité.

3.2.2. Les membres du conseil d'administration doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération incompatible avec la mission, les valeurs, les principes de gestion et les intérêts de la Régie.

3.3. **Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité**

- 3.3.1. Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres du conseil d'administration doivent faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité.
- 3.3.2. Les membres du conseil d'administration doivent mettre à profit leurs compétences, leurs habiletés et leur expérience, maintenir à jour leurs connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant et impartial pour être en mesure de servir les intérêts de la Régie de la meilleure façon possible.
- 3.3.3. Les membres du conseil d'administration doivent s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir une connaissance de la mission et du fonctionnement de la Régie, de ses enjeux, des risques associés ainsi que des défis à relever. Ils doivent aussi consacrer le temps et l'attention nécessaires à la maîtrise des dossiers soumis au conseil d'administration.
- 3.3.4. Les membres du conseil d'administration doivent prendre connaissance du présent Code et s'y conformer. Ils doivent également se conformer aux lois et règlements auxquels la Régie et eux-mêmes sont assujettis, de même qu'aux politiques, aux directives et aux procédures transmises et approuvées par la Régie et le conseil d'administration.

3.4. **Respect, collaboration et professionnalisme**

- 3.4.1. Les membres du conseil d'administration doivent agir de manière courtoise et entretenir à l'égard de toute personne et de la Régie des relations fondées sur le respect, la bonne foi, le professionnalisme et la collaboration.

4. Règles de déontologie

4.1. **Discrétion et confidentialité**

- 4.1.1. Les membres du conseil d'administration sont tenus à la discrétion quant à toute information dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Ils sont également tenus au respect, pendant et après leur mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue.
- 4.1.2. Les membres du conseil d'administration préservent en tout temps la confidentialité des positions défendues individuellement par les autres membres lors d'une séance du conseil d'administration ou d'un comité.
- 4.1.3. Les membres du conseil d'administration ne peuvent pas utiliser l'information confidentielle à leur avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physiques ou morales), ni à celui d'un groupe d'intérêts.
- 4.1.4. Les membres du conseil d'administration ont la responsabilité de prendre des mesures de sécurité visant à protéger la confidentialité de l'information à laquelle ils ont accès. Ils doivent notamment :
 - (1°) ne pas laisser à la vue de tiers ou d'un membre du personnel non concerné les documents du conseil d'administration;
 - (2°) ne pas télécharger d'information transmise dans le cadre de la réalisation de leur mandat sur un équipement utilisé à des fins personnelles ou professionnelles ou encore sur celui prêté par la Régie;
 - (3°) prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
 - (4°) éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
 - (5°) ne pas communiquer à une personne autre qu'un administrateur du conseil d'administration un document du conseil d'administration sans l'autorisation de la Régie;
 - (6°) se départir de tout document confidentiel du conseil d'administration qui n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat en le déchiquetant ou en le remettant au secrétaire de la Régie;
 - (7°) respecter le matériel mis à leur disposition;
 - (8°) remettre au secrétaire, à la cessation de leur mandat, leur tablette électronique, leur carte d'accès ainsi que tout document détenu concernant le conseil d'administration, y compris le cahier de l'administrateur.

4.2. Indépendance

- 4.2.1. En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, un membre du conseil d'administration se qualifie comme indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de la Régie.

En vertu de cette loi, un membre du conseil d'administration est réputé ne pas être indépendant, notamment :

- 1° s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de la Régie;
- 2° s'il est à l'emploi du gouvernement ou d'un organisme du gouvernement au sens de l'article 4 de la Loi sur le vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01);
- 3° si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction de la Régie.

Font partie de la famille immédiate d'un membre du conseil d'administration son conjoint ou sa conjointe, ses enfants ou ceux de son conjoint ou sa conjointe, ses parents et leur conjoint ou conjointe, ses frères et sœurs, les parents de son conjoint ou sa conjointe, ainsi que le conjoint ou la conjointe de ses enfants.

La Politique relative à l'indépendance des administrateurs des sociétés d'État (décret n° 1214-2011 du 30 novembre 2011) prévoit les situations que le gouvernement examine pour déterminer si un membre du conseil d'administration se qualifie comme administrateur indépendant.

- 4.2.2. Le seul fait pour un membre du conseil d'administration ayant la qualité d'administrateur indépendant de se trouver, de façon ponctuelle, en situation de conflit d'intérêts, n'affecte pas sa qualification.

4.3. Conflits d'intérêts

- 4.3.1. Il relève de la responsabilité des membres du conseil d'administration de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leurs intérêts personnels et les obligations liées à la réalisation de leurs fonctions.
- 4.3.2. Les membres du conseil d'administration doivent éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité d'exercer leurs fonctions avec loyauté et impartialité.
- 4.3.3. Les membres du conseil d'administration doivent éviter de se trouver dans une situation où une personne liée ou eux-mêmes peuvent tirer profit, directement ou indirectement, d'une situation ou d'un contrat impliquant la Régie ou influencer la prise de décision.
- 4.3.4. Si un membre du conseil d'administration assume des obligations envers d'autres entités, il peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi la Régie peut raisonnablement s'attendre de la conduite d'un membre du conseil d'administration dans ces circonstances.

Ce membre doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité, à son intégrité ou à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à la Régie. À cet égard, il peut consulter le Comité.

4.3.5. Les situations suivantes peuvent constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de la Régie;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de la Régie;
- avoir une réclamation litigieuse contre la Régie;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

Le seul fait de recevoir des honoraires pour des soins professionnels donnés dans l'exercice de ses fonctions ne place pas le membre du conseil d'administration en situation de conflit d'intérêts, comme l'énonce la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec.

4.4. Utilisation de biens et de ressources de la Régie à des fins personnelles

4.4.1. Les membres du conseil d'administration ne doivent pas confondre les biens de la Régie avec les leurs et ne peuvent pas utiliser les biens et les ressources de la Régie à leur profit ou au profit d'un tiers. Chaque membre a l'obligation de protéger les biens et les ressources de la Régie et peut les utiliser seulement au profit de l'organisation.

4.4.2. Les biens et les ressources de la Régie incluent, notamment :

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par le personnel ou par une tierce partie, les dirigeants et les membres du conseil d'administration de la Régie.

4.5. Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

4.5.1. Les membres du conseil d'administration ne peuvent accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou réduits pour des événements sportifs ou culturels) que ceux d'usage ou d'une valeur modeste, c'est-à-dire :

- découlant d'activités ou d'événements liés à la réalisation de leur mandat;
- ne compromettant pas ni ne semblant compromettre leur indépendance, leur intégrité ou leur impartialité ni celle de la Régie.

4.5.2. Les membres du conseil d'administration ne peuvent pas, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour un tiers ou pour eux-mêmes.

4.5.3. En cas d'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, les membres du conseil d'administration doivent immédiatement demander conseil au président du conseil d'administration. Celui-ci leur indiquera la ligne de conduite à suivre, soit de le retourner au donateur ou à l'État.

4.6. Considérations politiques et réserve

4.6.1. Les membres du conseil d'administration doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de la Régie et de s'assurer d'agir dans l'intérêt de la Régie et de ses clientèles.

4.6.2. Les membres du conseil d'administration doivent toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

4.7. Communication avec les représentants des médias et le public

4.7.1. Le maintien de la réputation de la Régie et la cohérence des messages que l'organisation diffuse relèvent de la responsabilité exclusive de la Direction des communications de la Régie. Lorsqu'un membre du conseil d'administration reçoit la demande d'un représentant des médias, il doit la faire parvenir sans délai à la Direction des communications, qui veillera à en assurer le suivi, s'il y a lieu.

4.7.2. Les membres du conseil d'administration sont autorisés à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, ils doivent préciser qu'ils s'expriment à titre personnel, et non pour le compte de la Régie. Leurs remarques doivent être d'ordre général et ils doivent éviter de faire des observations sur les activités de la Régie.

4.8. Cessation de fonction

4.8.1. Un membre du conseil d'administration de la Régie qui cesse d'être membre du conseil doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

4.8.2. Un membre du conseil d'administration qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information qui est non disponible au public concernant la Régie et qu'il a obtenue pendant qu'il siégeait au conseil d'administration.

4.8.3. Un membre du conseil d'administration qui a cessé ses fonctions ne doit pas, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et au sujet de laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Dans ces circonstances, les autres membres ne peuvent pas traiter avec le membre du conseil d'administration qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.8.4. Au moment de la cessation de ses fonctions, tout membre du conseil d'administration, sauf le président-directeur général, doit détruire tout document papier en sa possession et ne pas utiliser les documents numériques auxquels il a eu accès.

5. Mise en œuvre

5.1. Mesures de prévention

5.1.1. Lorsqu'un membre du conseil d'administration **entre en fonction** à la Régie, il doit remplir, dans les 30 jours suivant sa nomination, et remettre au secrétaire :

- La *Déclaration d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec*, reproduite à l'annexe I du Code;
- la *Déclaration relative aux intérêts*, reproduite à l'annexe II du Code;
- le cas échéant, la *Déclaration relative à l'indépendance des membres indépendants du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec*, reproduite à l'annexe III du Code.

- 5.1.2. Les membres du conseil d'administration doivent fournir **annuellement** au secrétaire au plus tard dans les 90 jours de l'année au cours de laquelle ils demeurent en fonction et au moment de la cessation de leurs fonctions les déclarations suivantes :
- la *Déclaration annuelle, ou à l'occasion de la cessation des fonctions, relative à la conformité du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec*, reproduite à l'annexe IV du Code;
 - la *Déclaration relative aux intérêts*, reproduite à l'annexe II du Code;
 - le cas échéant, la *Déclaration relative à l'indépendance des membres indépendants du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec*, reproduite à l'annexe III du Code.
- 5.1.3. Le secrétaire transmet les déclarations reçues en regard des articles 5.1.1 et 5.1.2 du présent Code au président du conseil d'administration. Les déclarations doivent avoir été remplies par tous les membres du conseil d'administration.
- 5.1.4. Les membres du conseil d'administration doivent aviser, par écrit, le président du conseil d'administration de toute modification de ces déclarations dès qu'ils en ont connaissance. S'il s'agit du président, ce dernier doit aviser le secrétaire.
- 5.1.5. Lorsqu'une déclaration visée à l'article 5.1.2 ou 5.1.4 du présent Code a été modifiée par un membre du conseil d'administration, une analyse est demandée au Comité, qui transmet son avis au président du conseil d'administration.
- 5.1.6. Les membres indépendants du conseil d'administration doivent dénoncer, par écrit, toute situation susceptible d'affecter leur statut, d'abord au président du conseil d'administration, puis au conseil d'administration et au ministre.
- 5.1.7. Si un membre du conseil d'administration a un intérêt direct ou indirect relatif à une organisation, une entreprise, une association ou une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie, il doit dénoncer par écrit cet intérêt, sous peine de révocation, au président du conseil d'administration. S'il s'agit de ce dernier, il doit dénoncer cet intérêt au ministre et à la personne désignée en vertu de l'article 13 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État. Le cas échéant, le membre concerné doit s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. De plus, il doit se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote se rapportant à cette question. Le procès-verbal doit faire état de son absence ou de son abstention de participer aux délibérations.
- 5.1.8. Dans tous les cas où un sujet inscrit à l'ordre du jour peut susciter un conflit d'intérêts concernant un membre du conseil d'administration en raison de l'exercice de sa fonction, le secrétaire applique la *Procédure relative à la gestion des conflits d'intérêts*.
- 5.1.9. Les déclarations remises au secrétaire conformément à la présente section sont traitées de façon confidentielle.

5.2. Avis consultatif en matière d'éthique et de déontologie

- 5.2.1. Le Comité peut donner des avis sur toute question d'ordre éthique et de déontologie au président du conseil d'administration ou au membre du conseil d'administration qui en fait la demande. Il peut également donner son avis sur toute situation qu'il juge préoccupante.
- 5.2.2. Dans l'exercice de ses fonctions, le Comité peut prendre connaissance des déclarations prévues aux articles 5.1.1 et 5.1.2.

5.3. Signalement

5.3.1. Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des membres du conseil d'administration. Ainsi, un membre qui connaît ou soupçonne l'existence d'une situation susceptible de contrevenir au Code doit la dénoncer au président du conseil d'administration. Cette dénonciation doit être faite par écrit, de façon confidentielle, et contenir l'information suivante :

- (1°) l'identité des personnes impliquées;
- (2°) la description de la situation;
- (3°) la date ou la période de la survenance ou de l'émergence de la situation;
- (4°) tout document qui soutient le signalement.

Lorsque cette situation concerne le président du conseil d'administration, la dénonciation est remise au secrétaire.

5.4. Processus disciplinaire

5.4.1. Si un membre du conseil d'administration contrevient à l'une ou l'autre des dispositions du présent Code, il s'expose aux sanctions prévues dans le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, suivant la procédure établie par celui-ci.

6. Rôles et responsabilités

6.1. Rôle du président du conseil d'administration

- 6.1.1. Le président du conseil d'administration s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil d'administration.
- 6.1.2. Le président du conseil d'administration fournit aux membres qui en font la demande des avis sur des questions de nature éthique ou déontologique. À cette fin, il peut prendre conseil auprès du Comité.

6.2. Rôle du secrétaire général de la Régie

- 6.2.1. Le secrétaire assiste le président du conseil d'administration et le Comité dans les responsabilités relatives à l'éthique et à la déontologie, notamment pour l'application du Code.
- 6.2.2. Le secrétaire recueille les déclarations des membres du conseil d'administration et prend les mesures requises pour assurer la confidentialité des informations fournies par les membres du conseil d'administration en vertu du présent Code.
- 6.2.3. Le secrétaire tient des archives dans lesquelles il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les décisions obtenues en application du présent Code.

6.3. Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

- 6.3.1. Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à son mandat, le Comité veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du présent Code.
- 6.3.2. Le Comité assiste et conseille le président du conseil d'administration, le conseil d'administration et les membres du conseil d'administration concernant l'application et l'interprétation du Code.
- 6.3.3. Le Comité analyse les déclarations d'intérêts et les déclarations du statut d'indépendance qui ont été modifiées par des membres. Il transmet ensuite un avis au président du conseil d'administration.

6.4. **Membres du conseil d'administration**

- 6.4.1 Les membres du conseil d'administration s'engagent à prendre connaissance du présent Code et, en cas de doute, à en discuter avec le Comité ou le président du conseil d'administration.

7. **Dispositions diverses et finales**

7.1. **Entrée en vigueur et modification**

- 7.1.1. Une fois que le Comité lui en a fait la recommandation, le conseil d'administration approuve le présent Code, de même que toute modification.
- 7.1.2. Le présent Code entre en vigueur le 29 mars 2023. Il remplace le Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec (CA-516-17-04 du 8 février 2017).

7.2. **Accessibilité et publication**

- 7.2.1. À la suite de l'approbation du conseil d'administration, la Régie doit publier le Code sur son site Internet et dans son rapport annuel de gestion.
- 7.2.2. Le rapport annuel de gestion de la Régie doit faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision, des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des administrateurs révoqués ou suspendus.

Annexe I

Déclaration d'adhésion au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec

Je soussigné(e), prénom et nom en lettres moulées, membre du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec, déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec et en comprendre le sens et la portée.

Par la présente, je déclare que chacune des dispositions du Code me lie, tout comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part.

Dans cet esprit, j'affirme solennellement me comporter conformément aux principes éthiques et aux règles de déontologie qui y sont énoncés. Je m'engage en conséquence à faire preuve d'une conduite éthique guidée par la mission et les valeurs de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Signée à Ville, le Date du jour

Signature du ou de la membre du conseil d'administration

Annexe II

Déclaration relative aux intérêts

Faite conformément au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

<input type="checkbox"/> Nomination	<input type="checkbox"/> Annuelle	<input type="checkbox"/> Modification en cours de mandat
-------------------------------------	-----------------------------------	--

Je soussigné(e), prénom et nom en lettres moulées, membre du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec, déclare les éléments suivants :

- A. J'exerce **une fonction** notamment d'administrateur, de dirigeant, d'employé, d'associé, de membre, de représentant, de consultant ou de répondant d'un organisme, à but lucratif ou sans but lucratif, d'une entreprise, d'une association ou de toute autre entité (dressez la liste de ces fonctions, même si elles ne vous apparaissent pas susceptibles de créer un conflit d'intérêts).

Dénomination sociale de l'entité	Objet ou champ d'activités	Fonctions exercées

- B. Je détiens **des intérêts financiers ou autres** dans une entreprise, une association ou un organisme, à but lucratif ou sans but lucratif, qui seraient susceptibles de me placer en conflit avec l'exercice des fonctions découlant de ma nomination.

Dénomination sociale de l'entité	Fonction exercée	Nature de l'intérêt	Quantité et valeur de l'intérêt

- C. Je souhaite déclarer tout autre fait, situation ou transaction dont j'ai connaissance sur le plan personnel, professionnel ou philanthropique (par exemple, des liens familiaux ou d'amitié, un lien de dépendance, des droits ou privilèges découlant d'un emploi antérieur, une dette importante ou les fins poursuivies par un organisme dont je serais membre) qui pourrait me placer dans une situation de conflit d'intérêts ou être perçu comme tel :



Signée à Ville, le Date du jour

Signature du ou de la membre du conseil d'administration

Annexe III

Déclaration relative à l'indépendance des membres indépendants du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec

Faite conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, la Politique relative à l'indépendance des administrateurs des sociétés d'État et du Code d'éthique et de déontologie des membres du Conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

<input type="checkbox"/> Nomination	<input type="checkbox"/> Annuelle	<input type="checkbox"/> Modification en cours de mandat
-------------------------------------	-----------------------------------	--

Je soussigné(e), prénom et nom en lettres moulées, membre du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec à titre indépendant, déclare les faits suivants :

(Veuillez apposer vos initiales devant le ou les énoncés qui s'appliquent à votre situation.)

___ Je ne travaille pas et je n'ai pas travaillé au cours des trois années précédant la date de ma nomination pour la Régie de l'assurance maladie du Québec.

___ Je ne travaille pas pour le gouvernement ou un organisme du gouvernement au sens de l'article 4 de la Loi sur le vérificateur général.

___ Aucun membre de ma famille immédiate⁷³ ne fait partie de la haute direction de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

___ Je n'ai pas et je n'ai pas eu, de manière directe ou indirecte, d'intérêts susceptibles de nuire à la qualité de mes décisions concernant les intérêts de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Plus précisément :

___ Je ne participe pas et je n'ai pas participé, au cours des trois dernières années, à une vérification interne ou externe effectuée auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

73. Sont réputés membres de la famille immédiate d'un administrateur son conjoint ou sa conjointe, ses enfants ou ceux de son conjoint ou sa conjointe, ses parents et leur conjoint ou conjointe, ses frères et sœurs, les parents de son conjoint ou sa conjointe, ainsi que le conjoint ou la conjointe de ses enfants.

Je n'ai pas et je n'ai pas eu **d'intérêt financier dans une entreprise**⁷⁴ qui :

_____ est ou a été, au cours des trois dernières années, associée à la vérification interne ou externe de la Régie de l'assurance maladie du Québec;

_____ est ou a été, au cours des trois dernières années, un client de la Régie de l'assurance maladie du Québec, à un niveau significatif pour celle-ci ou pour cette entreprise;

_____ est ou a été, au cours des trois dernières années, un fournisseur de biens ou de services de la Régie de l'assurance maladie du Québec à un niveau significatif pour celle-ci ou pour cette entreprise;

_____ fait l'objet d'un investissement de la part de la Régie de l'assurance maladie du Québec;

_____ fait l'objet d'un contrôle de nature administrative de la part de la Régie de l'assurance maladie du Québec à l'égard de ses activités principales;

_____ agit ou a agi, au cours des trois dernières années, à titre de mandataire ou de partenaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec;

_____ est ou a été, au cours des trois dernières années, en situation de litige judiciaire avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Signée à Ville, le Date du jour

Signature du ou de la membre du conseil d'administration

74. Un administrateur a un intérêt financier dans une entreprise s'il est l'unique propriétaire, s'il détient plus de 5 % du capital à titre d'associé ou d'actionnaire ou s'il occupe un poste de haute direction ou d'administrateur au sein de cette entreprise.

Annexe IV

Déclaration annuelle, ou à l'occasion de la cessation des fonctions, relative à la conformité du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec

Période visée : du Date de début période au Date de fin de période

Je soussigné(e), prénom et nom en lettres moulées, membre du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec, déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec et en comprendre le sens et la portée.

Par la présente, je déclare que chacune des dispositions du Code me lie tout comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part.

Je confirme avoir respecté les principes éthiques et les règles déontologiques qui y sont énoncés pendant la période visée, en plus d'avoir fait preuve d'une conduite éthique guidée par la mission et les valeurs de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Je comprends qu'en cas de cessation de mes fonctions, les règles énoncées à la section 4.8. du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Régie de l'assurance maladie du Québec me lient toujours.

Signée à Ville, le Date du jour

Signature du ou de la membre du conseil d'administration

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les lois et règlements sous la responsabilité de la Régie de l'assurance maladie du Québec ont une incidence sur certaines entreprises québécoises, en particulier lorsqu'on considère les professionnels de la santé, qui agissent souvent à titre de travailleurs autonomes (médecins, dentistes, optométristes et pharmaciens). Les activités législatives et réglementaires de la Régie peuvent également toucher des entreprises dans le cadre des nombreux programmes qu'elle administre, notamment les dispensateurs d'aides techniques, ainsi que les grossistes et les fabricants dans le domaine pharmaceutique. Il est cependant à noter que la gouvernance réglementaire de la Régie est généralement accessoire à celle établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que par les ordres professionnels concernés.

Allègement réglementaire

Aucun allègement réglementaire au sens de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif n'a été entrepris du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Allègement administratif

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, la Régie a procédé à certains allègements administratifs visant à améliorer les interactions avec les professionnels et intervenants de la santé. Les états de compte transmis dans la messagerie sécurisée des dispensateurs d'aides techniques se sont ainsi ajoutés à ceux des médecins omnipraticiens, des médecins spécialistes et des chirurgiens-dentistes. Ces dispensateurs bénéficient donc d'un accès plus rapide aux documents grâce à l'élimination des délais postaux. Ils peuvent également consulter l'historique, rechercher un document, le télécharger ou le transférer aisément à partir de la messagerie sécurisée.

La mise en ligne de capsules de formation sur le site Web de la Régie s'est poursuivie en 2023-2024, ce qui facilite la compréhension générale des modalités prévues aux ententes de rémunération des médecins omnipraticiens et spécialistes. Une capsule destinée aux hygiénistes dentaires, une nouvelle clientèle de la Régie, est également offerte. Cette formation vise à les informer des modalités prévues par le Programme relatif à certains services fournis par les hygiénistes dentaires et à leur présenter les processus liés aux demandes de remboursement.

Un [guide d'utilisation du service en ligne Procréation médicalement assistée](#) a été déposé dans le site Web de la Régie, en avril 2023, pour aider les professionnels dans les centres de procréation assistée. Ce guide est disponible par l'entremise du service en ligne.

Quant au service en ligne pour les patients et médicaments d'exception, il a fait l'objet de nombreuses améliorations au cours de l'année. Plusieurs d'entre elles ont été réalisées en collaboration avec les fédérations médicales afin de s'assurer de répondre à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leurs membres. Parmi ces améliorations, il y a la simplification de formulaires de demande d'autorisation de médicament d'exception ainsi que l'automatisation de 32 d'entre eux. Ces améliorations, de même que la gestion du changement réalisée conjointement par la Régie et les fédérations médicales, avaient pour but de réduire significativement la transmission des demandes d'autorisation pour les patients et médicaments d'exception par télécopieur. C'est ainsi que le pourcentage de demandes soumises par ce service en ligne est passé de 89,0 % en mars 2023 à 92,6 % en mars 2024.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), les citoyens peuvent accéder aux renseignements les concernant ou aux documents administratifs détenus par la Régie. Ce droit d'accès doit toutefois être exercé conformément au régime restrictif de confidentialité établi dans la Loi sur l'assurance maladie (RLRQ, chapitre A-29) à l'égard des services assurés fournis ou reçus. Au cours de l'exercice financier 2023-2024, la Régie a reçu 1 077 demandes d'accès aux documents, mais elle en a traité 1 135. De ce nombre, 1 067 demandes ont été traitées en 20 jours ou moins. Pour 63 demandes, le traitement a pris entre 21 et 30 jours, et 5 demandes ont été traitées hors des délais légaux impartis⁷⁵. Le nombre de demandes traitées en 2023-2024 inclut 96 demandes reçues en 2022-2023 et dont le traitement n'était pas terminé. Parmi les demandes traitées, 2 ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information, mais aucune n'a nécessité la mise en place de mesures particulières d'accommodement raisonnable afin de faciliter l'accès aux documents. Il est à noter que 38 demandes reçues à la fin de l'année financière seront traitées en 2024-2025.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	1 077
---------------------------------	-------

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	59	990	18
21 à 30 jours	17	45	1
31 jours ou plus (le cas échéant)	1	4	0
Total	77	1 039	19

75. Des ententes ont été prises avec les demandeurs dans ces situations particulières.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	42	905	6	S. O.
Partiellement acceptée	14	12	0	Articles 1, 9, 13, 14, 15, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 36, 37, 41, 48, 53, 54, 59, 88.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, article 67 de la Loi sur l'assurance maladie et article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Refusée (entièrement)	16	70	11	Articles 1, 15, 48, 73, 88.1, 89, 94, 95 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, article 26 du Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la Régie et article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Autres ⁷⁶	5	52	2	Article 1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	2

76. La catégorie « autres » comprend les désistements, les demandes irrecevables, les demandes abusives ainsi que les cas où la Régie n'a pas le document demandé.

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ⁷⁷ ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	3 rencontres
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Oui Diffusion d'une actualité intranet le 15 mars 2024 qui présentait l'émissaire et les membres du comité permanent et du comité directeur, ainsi que leur rôle

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française. Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? 	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	16
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française?	72,3 % (résultat du sondage)

77. À titre informatif, le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1^{er} juin 2023.

Politique linguistique de l'État

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Création d'une nouvelle section intranet, diffusion d'une actualité intranet le 20 mars 2024 pour l'annoncer et installation d'affiches dans les bureaux de la Régie
<p>L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.</p> <p>Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français :</p> <ul style="list-style-type: none">• est exigé?• est souhaitable?	<p>Exigé : 137</p> <p>Souhaitable : 0</p>

4.9 Politique de financement des services publics

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec a rendu publique la Politique de financement des services publics. Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire des ministères et organismes. Cette politique prévoit que les ministères et organismes incluent dans leur rapport annuel de gestion une reddition de comptes quant à la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

Pour les biens et les services actuellement tarifés

Les tableaux ci-dessous fournissent les données sur les services rendus par types de clientèle. Chacun contient les revenus de tarification perçus, les coûts de même que le niveau de financement atteint en 2023-2024 et visé en 2024-2025.

Pour les services indexés au 1^{er} janvier de chaque année, le taux d'indexation correspond à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble des prix à la consommation pour le Québec, excluant les boissons alcoolisées et les produits du tabac, pour la période de 12 mois qui se termine le 30 septembre de l'année précédente.

Services rendus aux personnes assurées en 2023-2024

Services rendus aux personnes assurées	Revenu 2023-2024 (000 \$)	Coût 2023-2024 (000 \$)	Financement visé pour 2023-2024 (%)	Financement réel pour 2023-2024 (%)	Financement visé pour 2024-2025 (%)
Remplacement d'une carte d'assurance maladie perdue, volée ou endommagée et renouvellement d'une carte d'assurance maladie expirée depuis plus de six mois	3 063	3 093	90	99	90
Total	3 063	3 093			

Pour les services rendus aux personnes assurées, la méthode de fixation des tarifs est basée sur les coûts complets⁷⁸. La différence entre le niveau de financement réel et celui visé pour l'année 2023-2024 s'explique par un taux de remplacement de la carte d'assurance maladie par l'entremise des services en ligne plus élevé au cours des dernières années. Cela a provoqué une diminution des coûts totaux de l'année, puisque le coût de remplacement de la carte par les services en ligne est moindre que celui du remplacement par téléphone ou en personne.

78. La notion de coût complet a pour objectif de chiffrer le coût de revient d'un produit livré ou d'un service rendu en considérant toutes les charges directes et indirectes. En général, toutes les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles sont considérées selon leur juste part dans l'établissement des coûts de revient selon cette méthode.

Services rendus aux professionnels de la santé et aux dispensateurs de services en 2023-2024

Services rendus aux professionnels de la santé et aux dispensateurs de services	Revenu 2023-2024 (000 \$)	Coût 2023-2024 (000 \$)	Financement visé pour 2023-2024 (%)	Financement réel pour 2023-2024 (%)	Financement visé pour 2024-2025 (%)
Production et transmission de documents financiers et gestion de comptes administratifs additionnels	372	372	100	100	100
Total	372	372			

Pour les services rendus aux professionnels de la santé et aux dispensateurs de services, les tarifs sont fixés de manière à permettre le recouvrement des coûts.

Services rendus aux demandeurs de statistiques en 2023-2024

Services rendus aux demandeurs de statistiques	Revenu 2023-2024 (000 \$)	Coût 2023-2024 (000 \$)	Financement visé pour 2023-2024 (%)	Financement réel pour 2023-2024 (%)	Financement visé pour 2024-2025 (%)
Information détenue en santé et en services sociaux	51	193	30	26	30
Total	51	193			

Pour les services rendus aux demandeurs de statistiques, la différence entre le niveau de financement réel et celui visé pour l'année 2023-2024 s'explique par le fait que les demandes varient annuellement en fonction des besoins imprévisibles des partenaires et de la complexité de chacune des demandes. De plus, le niveau de financement est influencé par la tarification fixe, qui ne tient pas compte des efforts et de la complexité des demandes.

4.10 Rapport d'activité 2023-2024 sur le régime général d'assurance médicaments

En vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5), la Régie doit présenter au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport annuel sur les opérations du Fonds de l'assurance médicaments. Ce document est ensuite déposé devant l'Assemblée nationale.

Objet et modalités d'application du régime général d'assurance médicaments

En vertu de la Loi sur l'assurance médicaments (RLRQ, chapitre A-29.01), le régime général d'assurance médicaments (régime général) a pour objet d'assurer à l'ensemble de la population du Québec un accès raisonnable et équitable aux médicaments requis par l'état de santé des personnes. En d'autres termes, chaque résident du Québec doit détenir une couverture d'assurance médicaments offerte soit par un régime collectif privé, soit par le régime public administré par la Régie.

Inscription au régime public d'assurance médicaments

Les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation, les personnes de 65 ans ou plus et les personnes qui n'ont pas accès à un régime privé doivent être inscrits au régime public d'assurance médicaments (régime public). Toutefois, les personnes de 65 ans ou plus qui ont accès à un régime privé peuvent, si elles le souhaitent, continuer d'être couvertes en totalité par celui-ci, à la condition que la couverture des médicaments offerte soit au moins équivalente à celle du régime public. En 2023-2024, 151 658 d'entre elles⁷⁹ ont décidé de maintenir leur adhésion à un régime privé.

Au 31 mars 2024, près de 1 899 000 personnes non couvertes par un régime privé étaient inscrites au régime public à titre d'adhérents, auxquelles s'ajoutent plus de 298 000 prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation et environ 1 674 000 personnes de 65 ans ou plus.

Participation financière des personnes couvertes par le régime public d'assurance médicaments

Prime annuelle

Les personnes inscrites au régime public paient une prime établie chaque année en fonction de leur revenu. Pour la période allant du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024, la prime annuelle maximale s'élevait à 731 \$ par adulte, soit une augmentation maximale de 21 \$ par rapport au montant de 710 \$ pour la période allant du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023.

Contribution mensuelle

Les personnes inscrites au régime public contribuent au paiement de leurs médicaments et services pharmaceutiques. Ainsi, lorsqu'elles achètent des médicaments, elles paient une franchise⁸⁰ et une coassurance⁸¹ jusqu'à ce que leur contribution mensuelle maximale soit atteinte.

En vertu de la Loi sur l'assurance médicaments, la Régie est autorisée à modifier le montant de la franchise, de la coassurance, de la contribution mensuelle maximale et de la prime le 1^{er} juillet de chaque année. La contribution

79. Il s'agit d'une moyenne mensuelle.

80. La franchise est un montant fixe qui constitue la première tranche du coût des médicaments que doit payer une personne assurée quand elle achète des médicaments couverts par le régime public.

81. La coassurance est le pourcentage (ou la portion) du coût des médicaments qu'une personne assurée doit verser une fois la franchise payée. Autrement dit, lorsque le coût des médicaments dépasse celui de la franchise, elle paie seulement une portion de ce coût, soit une coassurance.

mensuelle maximale varie en fonction des différentes clientèles. Du 1^{er} juillet 2023 au 30 juin 2024, la contribution mensuelle maximale est de :

- 99,65 \$ par mois (1 196 \$ par année) pour les adhérents adultes et les personnes de 65 ans ou plus qui ne reçoivent aucun Supplément de revenu garanti;
- 56,17 \$ par mois (674 \$ par année) pour les personnes de 65 ans ou plus qui reçoivent moins de 94 % du Supplément de revenu garanti maximal.

Pour cette période, la franchise mensuelle est de 22,90 \$ et la coassurance est à 33 %.

La contribution mensuelle maximale a augmenté légèrement par rapport à celle de la période précédente. En effet, du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023, elle était de :

- 96,74 \$ par mois (1 161 \$ par année) pour les adhérents adultes et les personnes de 65 ans ou plus qui ne reçoivent aucun Supplément de revenu garanti;
- 55,08 \$ par mois (661 \$ par année) pour les personnes de 65 ans ou plus qui reçoivent moins de 94 % du Supplément de revenu garanti maximal.

À cette date, la franchise mensuelle était de 22,25 \$ et la coassurance était fixée à 35 %.

Clientèles exemptées de payer la prime ou la contribution mensuelle

Le paiement de la prime annuelle n'est pas exigé des personnes de 65 ans ou plus qui reçoivent au moins 94 % du Supplément de revenu garanti maximal et des adhérents dont le revenu annuel est inférieur au revenu établi par la Régie quant à ce paiement.

Les enfants de moins de 18 ans inscrits au régime public ne paient ni prime annuelle ni contribution mensuelle. Cette exemption s'applique également aux personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle survenue avant l'âge de 18 ans, à tous les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation ainsi qu'aux enfants de 18 à 25 ans aux études à temps plein qui n'ont pas de conjoint ou conjointe et dont les parents sont inscrits au régime public.

Financement du régime général d'assurance médicaments

Financement mixte

Le régime public couvre près de 3,9 millions de personnes et les régimes privés, gérés par des assureurs ou des administrateurs de régimes d'avantages sociaux, près de 4,8 millions. Le régime public est financé à même les crédits alloués à cette fin par le gouvernement du Québec ainsi que par les primes annuelles des personnes assurées prélevées par Revenu Québec, auxquels s'ajoutent d'autres sommes provenant du ministre de la Santé et du ministre des Finances. Les régimes privés sont financés par les employeurs et les employés qui versent des primes.

Les gestionnaires des régimes privés doivent mettre en commun les risques financiers accrus qui découlent de l'application du régime général. Selon un mécanisme de mutualisation, ils établissent ensemble des seuils de risque acceptables en fonction d'un groupe précis et de la capacité des personnes qui en font partie d'absorber une augmentation de prime. Les modalités qu'ils appliquent sont communiquées chaque année au ministre de la Santé. Jusqu'ici, elles ont été reconnues conformes aux dispositions de la Loi.

Entente administrative

Il existe une entente administrative entre la Régie et Revenu Québec concernant la perception de la prime d'assurance médicaments et les opérations s'y rattachant. Grâce à cette collaboration, la Régie s'efforce de régulariser notamment la situation des personnes couvertes par le régime public qui étaient admissibles à une assurance collective et celle des personnes couvertes par le régime public, mais qui ont omis de payer la prime annuelle au moment de produire leur déclaration de revenus. Les sommes récupérées en 2023-2024 ont atteint 33,2 M\$: les primes jusque-là impayées totalisaient 20,7 M\$, tandis que les contrôles plus serrés de l'admissibilité et de la régularisation ont permis de recouvrer 12,5 M\$. Ces sommes ont été versées au Fonds de l'assurance médicaments.

Fonds de l'assurance médicaments

Le Fonds de l'assurance médicaments sert à payer le coût net des médicaments et des services pharmaceutiques fournis aux personnes assurées par la Régie et à leurs enfants, en vertu du régime public d'assurance médicaments. Le Fonds finance également les frais d'administration liés à la perception de la prime et à la gestion du régime public.

La prime annuelle que paient les adhérents et les personnes de 65 ans ou plus, en fonction de leur revenu, constitue une des sources de revenus du Fonds. Cette prime est calculée et perçue chaque année par Revenu Québec au moyen de la déclaration de revenus. Toutefois, comme il a été mentionné précédemment, un mécanisme permet à la Régie d'ajuster la prime maximale le 1^{er} juillet de chaque année afin que toutes les obligations que doit assumer le Fonds soient remplies.

D'une part, des sommes du ministre de la Santé alimentent le Fonds lors d'ententes d'inscription, d'ententes de partage de risques financiers ou d'ententes prévoyant l'application de mesures compensatoires pour atténuer les retombées négatives d'une hausse de prix. D'autre part, le ministre des Finances verse au Fonds, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes pour en assurer l'équilibre financier. Ces sommes sont toutefois limitées à l'ensemble du coût des médicaments et des services pharmaceutiques des prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation et des personnes de 65 ans ou plus.

Coût total du régime public d'assurance médicaments

Le coût total des médicaments et des services pharmaceutiques fournis à l'ensemble des personnes assurées par la Régie, et ce, en vertu du régime public d'assurance médicaments, a atteint plus de 6 269 M\$ au terme de l'année financière 2023-2024. Sur ce montant, 2 533 M\$ ont servi à payer des médicaments génériques et 3 647 M\$, des médicaments innovateurs, biologiques ou biosimilaires. Les 89 M\$ restants appartiennent à la catégorie « autres ». La récupération de sommes dues et les ajustements comptables en sont toutefois exclus, comme le montrent les états financiers du Fonds⁸². Le coût du régime public a connu, en 2023-2024, une augmentation plus importante (6,0 %) qu'en 2022-2023 (2,4 %).

En 2023-2024, les contributions versées par les personnes assurées (franchise et coassurance) se sont élevées à 1 108 M\$, soit 17,7 % du coût total du régime public, alors que la part assumée par ce régime (coût total moins les contributions des personnes assurées) se situait à 5 161 M\$, donc à 82,3 %.

Le coût total du régime public a augmenté en 2023-2024 en raison d'une hausse du nombre de participants, du nombre de jours-ordonnances⁸³ par participant (somme des jours de traitement des ordonnances divisée par le nombre de participants) et du coût brut par jour-ordonnance.

Facteur de croissance du coût des médicaments du régime public d'assurance médicaments en 2023-2024 par rapport à 2022-2023	Variation
Nombre de jours-ordonnances par participant	2,2 %
Nombre de participants	0,5 %
Coût brut par jour-ordonnance	3,2 %

82. Pour plus d'information, les conventions comptables des états financiers du Fonds de l'assurance médicaments peuvent être consultées.

83. Le nombre de jours-ordonnances correspond à la somme des durées de traitement de chacune des ordonnances. Par exemple, pour une personne assurée du régime public à qui l'on a prescrit un médicament pendant 30 jours et un autre médicament pendant 10 jours, on compte 40 jours-ordonnances. Ainsi, une ordonnance de 28 jours comporte le même nombre de jours-ordonnances que 4 ordonnances de 7 jours.

Coût du régime public d'assurance médicaments du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Clientèles	Nombre de participants ⁸⁴	Coût total	Part assumée par le régime public		Contribution des personnes assurées	
		M\$	M\$	%	M\$	%
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation						
Adultes	202 718	696,1	696,1	100	–	–
Enfants de moins de 18 ans	28 828	16,9	16,9	100	–	–
Enfants aux études à temps plein, de 18 à 25 ans, sans conjoint ou conjointe	2 436	2,1	2,1	100	–	–
Total partiel	233 982	715,1	715,1	100	–	–
Personnes de 65 ans ou plus						
Recevant 94 % ou plus du Supplément de revenu garanti maximal	77 265	260,8	260,8	100	–	–
Recevant moins de 94 % du Supplément de revenu garanti maximal	557 630	1 720,7	1 436,6	83,5	284,1	16,5
Ne recevant aucun Supplément de revenu garanti	954 649	2 292,3	1 746,0	76,2	546,3	23,8
Total partiel	1 589 544	4 273,8	3 443,4	80,6	830,4	19,4
Adhérents						
Adultes	919 360	1 167,6	890,0	76,2	277,6	23,8
Enfants de moins de 18 ans et personnes à charge handicapées	189 988	96,9	96,9	100,0	–	–
Enfants aux études à temps plein, de 18 à 25 ans, sans conjoint ou conjointe	22 458	16,0	16,0	100,0	–	–
Total partiel	1 131 806	1 280,5	1 002,9	78,3	277,6	21,7
Sous-total	2 955 332	6 269,4	5 161,4	82,3	1 108,0	17,7
Autres⁸⁵	–	(1 067,4)	(1 067,4)	100,0	–	–
Total	2 955 332	5 202,0	4 094,0	78,7	1 108,0	21,3

84. Un participant est une personne inscrite au régime public d'assurance médicaments qui s'est procuré un médicament sur ordonnance au moins une fois durant un exercice financier donné.

85. Il s'agit des sommes reçues en vertu des ententes d'inscription entre le ministre de la Santé et les fabricants de médicaments, des montants forfaitaires versés en vertu de l'entente avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires, des sommes récupérées auprès des personnes et d'autres ajustements comptables.

Ententes avec les fabricants et avantages autorisés aux pharmaciens

ENTENTES CONCLUES AVEC LES FABRICANTS DE MÉDICAMENTS

En vertu des articles 52.1 et 60.0.1 de la Loi sur l'assurance médicaments, le ministre de la Santé peut conclure avec les fabricants des ententes de partage de risques financiers, des ententes de contribution visant à atténuer les retombées négatives d'une hausse de prix sur le régime public ainsi que des ententes d'inscription sur la *Liste des médicaments*. En vertu de l'article 40.9 de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5), la Régie doit fournir, dans son rapport financier, des renseignements relatifs à ces ententes. La section 4.12 détaille la liste des fabricants et les produits innovateurs, biosimilaires⁸⁶ et génériques⁸⁷ concernés par ces ententes.

Ententes d'inscription pour des produits innovateurs et biosimilaires

Au 31 mars 2024, 263 ententes d'inscription étaient en vigueur. Elles concernent 89 fabricants et 305 produits. La somme globale annuelle provenant des fabricants en application de ces ententes est de 1 051,0 M\$.

Ententes d'inscription pour des produits génériques

Au 31 mars 2024, 76 ententes d'inscription étaient en vigueur. Elles concernent 76 fabricants et 3 030 produits. La somme globale annuelle provenant des fabricants en application de ces ententes est de 25,0 M\$.

Règlement sur les avantages autorisés à un pharmacien

Les fabricants de médicaments peuvent accorder aux pharmaciens propriétaires certains avantages, dont la nature est prévue par règlement. Lorsqu'ils sont accordés conformément au règlement, ces avantages ne modifient pas le prix de vente garanti par un fabricant pour un médicament donné. Ces avantages varient selon qu'il s'agit d'un fabricant de médicaments innovateurs ou d'un fabricant de médicaments génériques.

Dans le cas des fabricants de médicaments innovateurs, la valeur des avantages consentis aux pharmaciens propriétaires n'est pas limitée. Elle consiste uniquement en biens ou en services; aucune somme ne peut leur être versée de façon directe ou indirecte.

86. Un médicament biosimilaire est un médicament biologique qui fait son entrée sur le marché canadien après une première version innovatrice dite de « référence » et qui présente une similarité établie avec ce produit. Les médicaments biologiques sont dérivés d'organismes vivants, dont la structure est beaucoup plus complexe et variée que celle des médicaments synthétisés par voie chimique.

87. Un médicament générique est en quelque sorte une réplique du médicament innovateur. Il peut faire son apparition sur le marché dès que le brevet du produit d'origine est expiré. Il contient les mêmes ingrédients actifs, en même quantité, et il doit se conformer aux mêmes normes fédérales strictes, notamment au regard de la fabrication et du contrôle de la qualité du produit.

Pour ce qui est des fabricants de médicaments génériques, la valeur des avantages qu'ils peuvent offrir ne doit pas être supérieure à un pourcentage déterminé en fonction de la valeur totale de leurs ventes aux pharmaciens propriétaires, et ce, selon le tableau suivant :

Période de mise en vigueur	Pourcentage
Jusqu'au 20 avril 2011	20 %
21 avril 2011 au 31 mars 2012	16,5 %
1 ^{er} avril 2012 au 27 avril 2016	15 %
28 avril 2016 au 27 octobre 2016	25 %
28 octobre 2016 au 27 janvier 2017	30 %
28 janvier 2017 au 18 octobre 2017	Illimité
Depuis le 19 octobre 2017	15 %

Les sommes ainsi versées aux pharmaciens propriétaires doivent être affectées aux usages prévus par le règlement.

Pour démontrer qu'il respecte la limite des avantages qu'il peut accorder à un pharmacien propriétaire, chaque fabricant de médicaments génériques doit soumettre à la Régie un rapport au plus tard le 1^{er} mars, pour l'année se terminant le 31 décembre précédent. Il doit y mentionner le montant des ventes réalisées pour les médicaments inscrits sur la *Liste des médicaments* ainsi que les avantages consentis à chaque pharmacie durant la même période. Depuis le 18 mars 2020, les fabricants de médicaments génériques doivent inscrire dans leur rapport le montant des ventes réalisées pour tous les médicaments génériques dont la dénomination commune est inscrite sur la *Liste des médicaments*. Cela facilite les validations de la Régie. De plus, la réglementation spécifie que chaque pharmacien propriétaire doit tenir à jour un registre de tous les avantages dont il a bénéficié, le cas échéant, et le transmettre à la Régie sur demande.

Afin d'évaluer si le règlement a été respecté, la Régie analyse 100 % des rapports annuels qu'elle reçoit, ce qui correspond aux rapports de :

- 60 fabricants de médicaments génériques pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020;
- 61 fabricants de médicaments génériques pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021;
- 60 fabricants de médicaments génériques pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022;
- 60 fabricants de médicaments génériques pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Au regard de l'analyse des rapports annuels, la Régie cible des situations à risque et détermine par la suite les mesures de contrôles à appliquer auprès des fabricants ou des pharmaciens propriétaires selon la priorisation des travaux. En 2024-2025, la Régie analysera également 100 % des rapports des fabricants génériques qui seront reçus pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

4.11 États financiers du Fonds de l'assurance médicaments

États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2024

Rapport de la direction

Le Fonds de l'assurance médicaments (le Fonds) est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (la Régie). La direction de la Régie est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds, y compris les estimations et jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des méthodes comptables appropriées respectant les normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que la garantie que l'information financière présentée ailleurs dans le rapport d'activité est conforme à celle contenue dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Régie exerce les contrôles internes qui s'imposent de façon à ce que l'utilisateur soit raisonnablement assuré que l'information financière est pertinente et fiable et que les actifs sont adéquatement protégés. La Direction de l'audit interne effectue des vérifications périodiques basées sur les risques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

Le conseil d'administration de la Régie est responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers du Fonds ainsi que de la surveillance quant à la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière. Le conseil d'administration est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit de la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et règlements qui régissent ces deux entités.

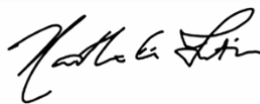
Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général de la Régie,



Marco Thibault

La directrice générale du budget
et des ressources financières de la Régie,



Nathalie Fortin, CPA

Québec, le 19 juin 2024



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds de l'assurance médicaments (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2024, et l'état des résultats et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2024, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Patrick Dubuc, CPA auditeur
Vérificateur général adjoint

Québec, le 19 juin 2024

FONDS DE L'ASSURANCE MÉDICAMENTS

État des résultats de l'exercice clos le 31 mars 2024

(en milliers de dollars)

	2024	2024	2023
	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Contribution du fonds général du fonds consolidé du revenu	2 656 347	2 683 104	2 374 134
Primes – adhérents et personnes de 65 ans ou plus (note 4)	1 733 537	1 516 998	1 670 559
Moins : créances irrécouvrables reliées aux primes non perçues (note 5)	(12 393)	(13 675)	(11 693)
	1 721 144	1 503 323	1 658 866
	4 377 491	4 186 427	4 033 000
CHARGES			
Contributions à la Régie de l'assurance maladie du Québec pour des médicaments et des services pharmaceutiques fournis aux :			
Personnes de 65 ans ou plus	2 848 198	2 751 448	2 587 164
Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation	626 907	610 735	631 409
Adhérents	817 272	731 844	735 826
	4 292 377	4 094 027	3 954 399
Frais d'administration			
Régie de l'assurance maladie du Québec (note 6)	58 061	59 203	55 394
Intérêts sur emprunts	14 916	21 135	11 343
Perception des primes par Revenu Québec (note 5)	12 137	12 062	11 864
	85 114	92 400	78 601
	4 377 491	4 186 427	4 033 000
EXCÉDENT DE L'EXERCICE ET EXCÉDENT CUMULÉ	–	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS DE L'ASSURANCE MÉDICAMENTS

État de la situation financière au 31 mars 2024
(en milliers de dollars)

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Primes à recevoir	1 934 086	1 960 956
PASSIFS		
Dû à la Régie de l'assurance maladie du Québec	611 541	825 725
Dû à Revenu Québec	1 206	1 186
Intérêts courus	3 083	2 469
Emprunts sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec (note 7)	1 318 256	1 131 576
	1 934 086	1 960 956
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	-	-

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le Fonds,



Marco Thibault

Président-directeur général de la Régie



Patricia Gauthier, FCPA, ASC, AdmA

Membre du conseil d'administration et
présidente du comité d'audit de la Régie

FONDS DE L'ASSURANCE MÉDICAMENTS

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2024
(en milliers de dollars)

	2024	2023
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	–	–
Variation des actifs financiers et des passifs reliés aux activités de fonctionnement		
Primes à recevoir	26 870	(132 413)
Dû à la Régie de l'assurance maladie du Québec	(214 184)	16 799
Dû à Revenu Québec	20	20
Intérêts courus	614	2 122
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	(186 680)	(113 472)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec	186 680	113 472
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	186 680	113 472
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	–	–
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT ET À LA FIN (note 1)	–	–

INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Intérêts versés	20 521	9 221
-----------------	--------	-------

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS DE L'ASSURANCE MÉDICAMENTS

Notes complémentaires

31 mars 2024

(Les montants dans les tableaux sont exprimés en milliers de dollars.)

1. Constitution, fonction et financement

Le Fonds de l'assurance médicaments (le Fonds) a été institué en vertu de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5). Il a pour fonction d'assumer le coût des médicaments et services pharmaceutiques fournis à toute personne admissible qui n'a pas accès à un régime d'assurance collective ou d'avantages sociaux.

Il est constitué des primes déterminées en fonction du revenu gagné au cours de l'année civile par toute personne admissible, et ce, peu importe son âge.

Par contre, des exonérations de primes sont prévues dans la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec et dans la Loi sur l'assurance médicaments (RLRQ, chapitre A-29.01) principalement pour les enfants, les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation et certaines personnes âgées.

Le Fonds est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (la Régie) et ses modes de gestion, de financement et d'opération sont stipulés dans sa loi constitutive. Selon cette loi, l'ensemble des sommes versées au Fonds doit permettre à long terme le paiement de ses obligations. Les sommes déposées dans le compte du Fonds sont immédiatement transférées dans le compte de la Régie qui administre le Fonds. Ainsi, la trésorerie et les équivalents de trésorerie sont comptabilisés dans l'état de la situation financière de la Régie.

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

Les états financiers sont établis selon le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec ce dernier.

Utilisation des estimations

La préparation des états financiers du Fonds, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les revenus de primes représentent le principal élément faisant l'objet d'une estimation.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

État de la variation des actifs financiers nets

L'état de la variation des actifs financiers nets n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément ne fait varier les actifs financiers nets.

Instruments financiers

Le dû à Revenu Québec, les intérêts courus et les emprunts sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les actifs ou les passifs qui ne sont pas contractuels, mais qui résultent d'obligations légales imposées par les pouvoirs publics ne sont pas des instruments financiers, tels que les primes à recevoir et le dû à la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Contribution du fonds général du fonds consolidé du revenu

Le fonds général du fonds consolidé du revenu verse une contribution pour équilibrer les revenus et les charges. Elle ne peut excéder le total des montants payés par la Régie (incluant les frais d'administration) pour les biens et services fournis aux personnes de 65 ans ou plus et aux prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation.

Primes

La valeur estimative des primes est inscrite aux revenus en proportion de la période de couverture d'assurance écoulée au 31 mars. Au moment de la préparation des états financiers, les montants exacts n'étaient pas connus, puisque les déclarations d'impôts correspondantes à la période visée n'étaient pas produites. Ainsi, une estimation a été effectuée afin de déterminer le montant des revenus de primes de l'exercice financier.

Cette estimation est établie en fonction des hypothèses émises, de l'évolution du nombre de personnes assurées et des primes observées au cours de l'année civile 2022.

Les ajustements entre la valeur estimative des primes et leur valeur réelle sont comptabilisés au cours de l'exercice où ils sont connus.

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint.

Les opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

3. Modification comptable

Le 1^{er} avril 2023, le Fonds a adopté les exigences du nouveau chapitre SP 3400, *Revenus* qui établit des normes de comptabilisation et d'information relatives aux opérations génératrices de revenus. Plus précisément, il différencie les revenus issus des opérations qui comportent des obligations de prestation (appelées « opérations avec contrepartie ») de ceux issus des opérations sans obligations de prestation (appelées « opérations sans contrepartie »).

Les principaux éléments du nouveau chapitre sont les suivants :

- Une obligation de prestation s'entend d'une promesse exécutoire de fournir des biens ou services précis à un payeur en particulier;
- Le Fonds doit constater les revenus tirés d'opérations avec contrepartie lorsqu'il remplit (ou à mesure qu'il remplit) l'obligation de prestation en fournissant les biens ou services promis au payeur;
- La constatation du revenu tiré d'une opération sans contrepartie doit se faire lorsque le Fonds a le pouvoir de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et qu'il relève d'une opération passée ou d'un événement passé qui est à l'origine d'un actif.

Pour les opérations avec contrepartie, le Fonds doit déterminer quels biens ou services (ou quels groupes de biens ou services) sont distincts et doivent par conséquent être traités séparément. Lorsque le Fonds détermine qu'il y a plus d'une obligation de prestations pour une même opération, il doit utiliser une méthode de répartition du prix de la transaction. Pour ce faire, il utilise le prix de vente spécifique des biens ou services à chacune des obligations de prestation lorsque celui-ci est connu; dans le cas contraire, il procède à une estimation à l'aide des informations dont il dispose pour effectuer cette répartition.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière du Fonds.

4. Primes

L'estimation des primes se répartit comme suit :

	2024	2023
Adhérents	627 885	739 290
Personnes de 65 ans ou plus	889 113	931 269
	1 516 998	1 670 559

L'ajustement entre la valeur réelle des primes pour l'année civile 2022 et leur valeur estimative comptabilisée au 31 mars 2023, ainsi que d'autres ajustements pour des années antérieures à 2022, ont eu pour effet de diminuer les primes de l'exercice en cours de 94,9 M\$ (2023 : augmentation de 18,1 M\$).

5. Frais reliés aux activités de perception des primes par Revenu Québec

	2024	2023
Frais d'administration – Perception des primes par Revenu Québec	12 062	11 864
Frais inhérents aux comptes à recevoir :		
Créances irrécouvrables reliées aux primes non perçues	13 675	11 693
	25 737	23 557

Revenu Québec est, selon la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec, l'agence chargée de percevoir les primes des adhérents et des personnes de 65 ans ou plus pour le Fonds. Dans le cadre de ce mandat, elle facture au Fonds des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir. Ces frais sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec. En vertu d'une entente signée en 2009 avec Revenu Québec, la réévaluation de ces frais est faite périodiquement et des mécanismes d'indexation sont prévus.

L'entente avec Revenu Québec prévoit la prise en charge par le Fonds des frais des créances irrécouvrables reliées aux primes non perçues.

Les créances irrécouvrables reliées aux primes non perçues représentent 0,71 % (2023 : 0,60 %) de l'estimation des primes au 31 mars 2024.

6. Frais d'administration

Les frais d'administration imputés par la Régie pour les adhérents (toute personne qui n'a pas accès à un régime d'assurance collective ou d'avantages sociaux) ainsi que pour les personnes de 65 ans ou plus et les prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation sont indiqués dans le tableau suivant.

	Adhérents	Autres clientèles	2024	2023
Traitements et avantages sociaux	17 550	23 927	41 477	36 821
Services professionnels et autres	2 683	2 792	5 475	5 423
Amortissement des immobilisations corporelles	1 566	1 566	3 132	3 397
Locaux, équipement et ameublement	2 101	2 149	4 250	4 970
Diffusion d'information, téléphonie et courrier	814	823	1 637	1 534
Réseau de communication interactive	388	2 555	2 943	2 940
Fournitures et approvisionnements	82	103	185	253
Intérêts et frais financiers	52	52	104	56
	25 236	33 967	59 203	55 394

7. Emprunts sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec

	2024	2023
Emprunt sur billets renouvelables d'un maximum de 1 400 M\$ échéant le 15 avril 2024, au taux fixe de 4,95300 %	1 141 443	–
Emprunt sur billets renouvelables d'un maximum de 1 400 M\$ échéant le 15 avril 2024, au taux fixe de 4,96200 %	132 702	–
Emprunt sur billets renouvelables d'un maximum de 1 400 M\$ échéant le 15 avril 2024, au taux fixe de 4,96600 %	44 111	–
Emprunt sur billets renouvelables d'un maximum de 1 150 M\$ échu le 18 avril 2023, au taux fixe de 4,59200 %	–	1 058 330
Emprunt sur billets renouvelables d'un maximum de 1 150 M\$ échu le 18 avril 2023, au taux fixe de 4,48100 %	–	73 246
	1 318 256	1 131 576

8. Gestion des risques liés aux instruments financiers

Le Fonds a mis en place des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Fonds ne soit pas en mesure de satisfaire à ses obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance. Le Fonds gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. Le Fonds établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Tous les passifs financiers sont réglés au cours de l'exercice suivant. Les flux de trésorerie contractuels relativement aux passifs financiers se détaillent comme suit :

	2024	2023
Dû à Revenu Québec	1 206	1 186
Intérêts courus	3 083	2 469
Emprunts sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec	1 318 256	1 131 576
	1 322 545	1 135 231

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. Le Fonds est seulement exposé au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Le Fonds est surtout exposé aux risques associés aux variations des taux d'intérêt de ses emprunts à court terme puisque ces derniers sont renégociés fréquemment.

Ainsi, l'incidence d'une augmentation immédiate et soutenue, au 31 mars 2024, de 1 % des taux d'intérêt aurait pour effet d'augmenter la charge d'intérêts de 4,4 M\$ (2023 : 3,8 M\$), tandis qu'une baisse de 1 % des taux d'intérêt réduirait la charge d'intérêts de ce même montant (2023 : 3,7 M\$).

9. Opérations entre apparentés

Le Fonds est apparenté avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Il est également apparenté à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de la Régie.

Le Fonds n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Aucune transaction n'a été conclue entre le Fonds et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

4.12 Ententes conclues avec les fabricants de médicaments : liste des fabricants et produits concernés

ENTENTES D'INSCRIPTION POUR DES PRODUITS INNOVATEURS ET BIOSIMILAIRES

Au 31 mars 2024, 263 ententes d'inscription étaient en vigueur. Elles concernent 89 fabricants et 305 produits. Voici les fabricants et les produits concernés (marques de commerce) :

Abbott Soins du diabète, une division de Laboratoires Abbott limitée

Bandelettes Freestyle
Bandelettes Freestyle lite
Bandelettes Freestyle Precision
Bandelettes Precision Xtra
Freestyle Libre
FreeStyle Libre 2

Advanz Pharma Canada inc.

Ocaliva

Akcea Therapeutics Canada Inc.

Tegsedi

Alexion Pharma Canada

Kanuma
Soliris
Ultomiris

Alnylam Netherlands B.V.

Givlaari
Onpattro

Amgen Canada Inc.

Amgevita
Avsola
Evenity
Prolia
Repatha
Wezlana

Amicus Therapeutics Canada inc.

Galafold

Amphastar Pharmaceuticals, inc.

Baqsimi

Amylyx Pharmaceuticals inc.

Albrioza

Apobiologix, une division d'Apotex inc.

Grastofil
Lapelga

ARA Pharmaceuticals inc

Bandelettes Spirit Blood Glucose Test Strips

Ascencia Diabetes Care Canada Inc.

Bandelettes Contour
Bandelettes Contour Next

Astellas Pharma Canada, Inc.

Myrbetriq
Vesicare
Xospata
Xtandi

AstraZeneca Canada Inc.

Breztri Aerosphere
Calquence
Faserna
Forxiga
Komboglyze
Lynparza
Onglyza
Saphnelo
Tagrisso
Tezspire
Xigduo

Avir Pharma inc.

Cresemba
Osnuvo

Bausch & Lomb corporation

Vyzulta

Bayer inc.

Adempas
Eylea
Kerendia
Kyleena
Nexavar
Nubeqa
Stivarga
Vitrakvi
Xarelto (2 ententes)

BeiGene (Canada) ULC

Brukinsa

BGP Pharma ULC

Inspra
Tobi Podhaler

Biocon Biologics Canada inc.

Fulphila
Hulio
Kirsty
Semglee

Biogen Canada inc.

Byooviz

Bionime USA Corporation

Bandelettes Bionime GE200
Bandelettes Bionime Righest GS100

Boehringer Ingelheim (Canada) Ltée

Giotrif
Jardiance
Ofev
Pradaxa
Spiriva Handihaler
Synjardy

Bristol-Myers Squibb Canada

Eliquis
Inrebic
Onureg
Orencia
Pomalyst
Reblozyl
Revlimid
Zeposia

BTNX Inc.

Bandelettes Rapid Response Gluco-MD

Celltrion Healthcare

Yuflyma

Corporation AbbVie

Ella
Maviret
Ozurdex
Rinvoq DA
Rinvoq excludant DA
Skyrizi
Venclexta
Vraylar

Covis Pharma Canada Ltée

Omnaris

Dexcom Canada Co.

Capteur Dexcom G6
Émetteur Dexcom G6

Duchesnay inc.

Mictoryl Pédiatrique

Eisai inc.
Fycompa
Lenvima (2 ententes)

Eli Lilly Canada inc.
Baqsimi
Basaglar
Basaglar KwikPen
Emgality
Entuzity KwikPen
Olumiant
Retevmo
Taltz
Verzenio

Elvium Sciences de la vie
Foquest

EMD Serono
Mavenclad
Tepmetko

Fresenius Kabi Canada
Elonox
Elonox HP
Idacio

Gilead Sciences Canada Inc.
Biktary
Complera
Epclusa
Genvoya
Harvoni
Odefsey
Sovaldi
Vosevi
Zydelig

GlaxoSmithKline inc.
Advair
Advair Diskus
Anoro Ellipta
Arnuity Ellipta
Benlysta
Breo Ellipta
Nucala
Serevent
Serevent & Diskhaler
Serevent Diskus
Trelegy Ellipta
Zejula

HLS Therapeutics Inc.
Vascepa

Hoffmann-La Roche Ltée
Actemra
Actemra s.c.
Alecensaro
Cotellic
Enspryng
Erivedge
Esbriet
Evrysdi
Ocrevus
Rozlytrek

Vabysmo
Zelboraf

Horizon Therapeutics Canada
Procysbi
Quinsair
Ravicti

IES Health inc.
Bandelettes SureTest

Indivior UK Limited
Sublocade
Suboxone (Film)

Ipsen Biopharmaceuticals Canada Inc.
Cabometyx
Dysport Therapeutic

i-SENS USA inc.
Bandelettes CareSens N

Jamp Pharma Corporation
Jamteki
Simlandi

Janssen inc.
Erleada
Imbruvica
Invega Sustenna
Invega Trinza
Invokana
Risperdal Consta
Tremfya
Tremfya One-Press
Uptravi
Zytiga

Juno Pharmaceuticals Corp.
Noromby
Noromby HP

Knight Therapeutics inc.
Akynzeo
Imvexxy
Probuphine

Kye Pharmaceuticals inc.
Firdapse

Kyowa Kirin inc.
Crysvita

Leo Pharma inc.
Enstilar

LifeScan
Bandelettes One Touch Ultra
Bandelettes One Touch Verio

Lundbeck Canada inc.
Trintellix
Vyepi

Lupin Pharma Canada Ltée
Rymti

Marcan Pharmaceuticals inc.
MAR-Trientine

Medexus Pharmaceuticals Inc.
Cuvposa
Metoject
Trispan (Triamcinolone Hexa.)

Medi+Sure Diabetes Care Canada, une division de Empower Clinics
Bandelettes MediSure

Medison Pharma Canada inc.
Juxtapid
Qinlock

Médunik Canada
Ruzurgi

Merck Canada inc.
Delstrigo
Dificid
Janumet
Janumet XR
Januvia
Pifeltro
Prevymis

Mitsubishi Tanabe Pharma Canada inc.
Radicava

Novartis Pharmaceuticals Canada Inc.
Afinitor
Cosentyx
Entresto
Izba
Jakavi
Kesimpta
Kisqali
Mayzent
Mekinist
Scemblix
Tafinlar
Ultibro Breezhaler
Xolair
Zykadia

Novo Nordisk Canada inc.
Ozempic
Rybelsus
Tresiba FlexTouch
Tresiba Penfill

Organon Canada inc.
Brenzys
Estrogel
Hadlima
Hadlima PushTouch
Nexplanon
Renflexis

Otsuka Canada Pharmaceutique

Velphoro

Paladin Pharma inc.Envarsus PA
Movapo
Xydalba**Pendopharm, une division de Pharmascience inc.**Glatect
PDP-Amlodipine
PDP-Levetiracetam**Pfizer Canada SRI**Abrilada
Braftovi
Cibinqo
Ibrance
Infectra
Inlyta
Lorbrena
Mektovi
Monoferric
Nivestym
Nyvepria
Ruxience
Sutent
Vyndamax
Vyndaqel
Xalkori
Xeljanz
Xeljanz XR**Pierre-Fabre Dermo-Cosmétique Canada inc.**

Hemangirol

Recordati Rare Diseases Canada inc

Cystadrops

Roche Soins du diabèteBandelettes Accu-Chek Advantage
Bandelettes Accu-Chek Aviva
Bandelettes Accu-Chek Compact
Bandelettes Accu-Chek Guide
Bandelettes Accu-Chek Mobile**Sandoz Canada Inc.**Erelzi
Hyrimoz
Inclunox
Inclunox HP
Riximyo
Ziextenzo**Sanofi-aventis Canada inc.**Admelog
Admelog SoloSTAR
Dupixent (2 ententes)
Kevzara
Praluent
Toujeo Doublestar
Toujeo Solostar
Trurapi
Trurapi SoloStar**Santé Bausch, Canada inc.**Arazlo
Bryhali
Duobrii
Emerade
Siliq
Uceris**Santen Canada Inc.**

Verkazia

Servier Canada inc.Lancora
Lixiana**Sobi Canada inc.**

Empaveli

Sumitomo Pharma Canada Inc.Aptiom
Kynmobi
Latuda**TaiDoc Technology Corporation**

Bandelettes Fora Test N'GO

Taiho Pharma Canada, inc.

Lonsurf

Takeda Canada inc.Alunbrig
Entyvio
Firazyr**Tanvex BioPharma USA, Inc.**

Nypozil

Teva Canada Innovation G.P.-S.E.N.C.Aermony Respiclick
Ajovy
Ranopto
Truxima**UCB Canada Inc.**Bimzels
Brivlera
Cimzia
Neupro (2 ententes)**Ultragenyx Pharmaceutical inc.**

Dojolvi

Valeo Pharma inc.Aectura Breezhaler
Enerzair Breezhaler
Onstryv
Redesca
Redesca HP**Vertex Pharmaceuticals (Canada) Inc.**Kalydeco
Orkambi
Trikafta**ViiV Soins de santé ULC – Canada**Cabenuva
Dovato
Juluca
Vocabria**Waymade Canada inc.**

Waymade-Trientine

Somme globale annuelle provenant des fabricants en application des ententes d'inscription : 1 051,0 M\$

Le tableau qui suit illustre la répartition de la somme globale annuelle provenant des fabricants par clientèle.

Adhérents	Personnes âgées	Prestataires d'une aide financière avec carnet de réclamation	Total
258,3 M\$	691,5 M\$	101,2 M\$	1 051,0 M\$

ENTENTES D'INSCRIPTION POUR DES PRODUITS GÉNÉRIQUES

Au 31 mars 2024, 76 ententes d'inscription étaient en vigueur. Elles concernent 76 fabricants et 3 030 produits. Voici les fabricants et les produits concernés (marques de commerce) :

AA Pharma inc.

AA-Adefovir
AA-Clozapine
AA-Feno Super
AA-Lansoprazole-Amoxicillin-
Clarithromycin
AA-Telmisartan-Amlodipine
Acétazolamide 250 mg
Amilzide
Benazepril
Brimonidine P
Bromocriptine
Butorphanol
Chlordiazépoxyde
Cyprotérone
Désipramine
Desmopressin
Dextroamphetamine
Diazépam
Diltiaz
Elavil
Enalapril maleate/HCTZ
Feno-Micro (200 mg)
Flunarizine
Fluphénazine
Flurazépam
Flurbiprofen
Hydroxyzine
Imipramine
Isdn
Ketoprofen SR 200 mg
Ketoprofen-E 100 mg
Ketorolac
Levocarb CR
Lovastatin
Mefloquine
Megestrol
Méthazolamide
Méthoprazine
Méthyldopa
Métronidazole
Midamor
Minocycline
Misoprostol
Moclobemide
Nifedipine
Nitrofurantoin
Norflox
Pen-VK
Pentoxifylline SR
Perphénazine
Phénytoin
Pimozide
Primidone
Prochlorazine
Rosiglitazone
Selegiline
Sulfatrim
Sulfatrim-DS
Sulfatrim-PED
Tetracycline
Theo ER

Theo LA
Timol
Tizanidine
Trifluopérazine
Trihex
Trihexyphenidyl
Triméthoprim
Trimip
Trimipramine
Winpred
Zyloprim

Accel Pharma inc.

Accel-Sevelamer

Accelera Pharma Canada inc.

Halycil

Accord Healthcare inc.

ACH-Apixaban
ACH-Atorvastatin
ACH-Capecitabine
ACH-Dimethyl Fumarate
ACH-Ezetimibe
ACH-Imatinib
ACH-Lacosamide
ACH-Methotrexate
ACH-Olmesartan
ACH-Olmesartan HCTZ
ACH-Pravastatin
ACH-Pregabalin
ACH-Quetiapine Fumarate XR
ACH-Rosuvastatin
ACH-Sitagliptin
ACH-Solifenacin Succinate
ACH-Tacrolimus
ACH-Teriflunomide
Alendronate monosodique
Amlodipine Besylate
Anastrozole
Bicalutamide
Candésartan cilexétil
Comprimés de quétiapine
Donepezil
Finasteride
Fluoxetine
Fluoxétine BP
Fulvestrant Injectable
Gabapentin
Letrozole
Levetiracetam
Méthotrexate Injectable
Méthotrexate Sous-Cutané
Mofétilmycophénolate
Montélukast sodique
Omeprazole Magnesium (co.)
Pioglitazone
Quetiapine
Telmisartan
Telmisartan/Hydrochlorothiazide
Topiramate

Actavis Pharma Company

ACT Celecoxib
ACT Diltiazem CD
ACT Diltiazem T
ACT Donepezil ODT
ACT Dutasteride
ACT Etidronate
ACT Famciclovir
ACT Latanoprost/Timolol
ACT Meloxicam
ACT Nabilone
Act Olmesartan
ACT Progesterone Injection
ACT Repaglinide
ACT Ropinirole

Angita Pharma inc.

AG-Alendronate
AG-Amlodipine
AG-Amoxi Clav
AG-Amoxicillin
AG-Anastrozole
AG-Apixaban
AG-Atenolol
AG-Atorvastatin
AG-Azithromycin
AG-Bisoprolol
AG-Calcium 500 mg
AG-Calcium Carbonate + Vitamin D
500 mg + 400 UI
AG-Calcium Cit.D 400 Croq.
AG-Calcium Citrate Liquid
AG-Calcium Citrate Liquid D 1000
AG-Calcium D 1000 Croq.
AG-Calcium D 1000 Jaune
AG-Calcium D 400 Croq.
AG-Calcium D 400 foncé
AG-Calcium D 800
AG-Calcium Liquide
AG-Candesartan
AG-Celecoxib
AG-Ciprofloxacine
AG-Citalopram
AG-Clindamycine
AG-Clopidogrel
AG-Cyclobenzaprine
AG-Dapagliflozin
AG-Docusate Sodium
AG-Donepezil
AG-Duloxetine
AG-Emtricitabine/Tenofovir Disoproxil
AG-Ezetimibe
AG-Famotidine
AG-Finasteride
AG-Flecainide
AG-Fluoxetine
AG-Gabapentin
AG-K20
AG-K8
AG-Lacosamide
AG-Letrozole
AG-Levetiracetam

AG-Magnesium Gluconate
AG-Metformin
AG-Metoprolol-L
AG-Montelukast
AG-Moxifloxacin
AG-Nifedipine ER
AG-Olanzapine FC
AG-Olanzapine ODT
AG-Ondansetron
AG-Pantoprazole Sodium
AG-Paroxetine
AG-Perindopril
AG-Perindopril Erbumine
AG-Pravastatin
AG-Pregabalin
AG-Quetiapine
AG-Quetiapine Fumarate
AG-Quetiapine XR
AG-Ramipril
AG-Ranitidine
AG-Risperidone
AG-Rizatriptan ODT
AG-Rosuvastatin
AG-Rosuvastatin Calcium
AG-Sennosides enrobé
AG-Sertraline
AG-Simvastatin
AG-Sitagliptin
AG-Telmisartan
AG-Telmisartan-HCT
AG-Tenofovir
AG-Topiramate
AG-Ursodiol
AG-Valacyclovir
AG-Vitamin B12 ER
AG-Vitamin D
AG-Vitamine B1
Atorvastatin
Peg 3350
Vitamine D 1000
Vitamine D 2000 UI
Vitamine D 400 IU

Apotex inc.

Alysenac 21
Alysenac 28
Apo-Abacavir
Apo-Abacavir-Lamivudine
Apo-Abiraterone
Apo-Acébutolol
Apo-Acyclovir
Apo-Alendronate
Apo-Alendronate/Vitamin D3
Apo-Alfuzosin
Apo-Allopurinol
Apo-Alpraz
Apo-Alpraz TS
Apo-Ambrisentan
Apo-Amiodarone
Apo-Amitriptyline
Apo-Amlodipine
Apo-Amlodipine-Atorvastatin
Apo-Amoxi
Apo-Amoxi Clav
Apo-Amphetamine XR
Apo-Anastrozole
Apo-Apixaban

Apo-Apremilast
Apo-Aripiprazole
Apo-Atenol
Apo-Atomoxetine
Apo-Atorvastatin
Apo-Azathioprine
Apo-Azithromycin Z
Apo-Baclofen
Apo-Béclométhasone AQ
Apo-Bicalutamide
Apo-Bisacodyl
Apo-Bisoprolol
Apo-Brimonidine-Timop
Apo-Bromazepam
Apo-Buspirone
Apo-Cabergoline
Apo-Candesartan
Apo-Capecitabine
Apo-Carvédilol
Apo-Cefadroxil
Apo-Cefepime
Apo-Cefuroxime
Apo-Celecoxib
Apo-Cephalex
Apo-Cilazapril
Apo-Cilazapril - HCTZ
Apo-Cinacalcet
Apo-Citalopram
Apo-Clarithromycin
Apo-Clarithromycin XL
Apo-Clobazam
Apo-Clonazepam
Apo-Clopidogrel
Apo-Colesevelam
Apo-Cyclobenzaprine
Apo-Dabigatran
Apo-Dapagliflozine
Apo-Dapagliflozin-Metformin
Apo-Darunavir
Apo-Dasatinib
Apo-Dexaméthasone
Apo-Diclo 25 mg
Apo-Diclo 50 mg
Apo-Diclo S.R. 75 mg
Apo-Diclo SR 100 mg
Apo-Diclofenac Ophthalmic
Apo-Diltiaz CD
Apo-Dimethyl Fumarate
Apo-Divalproex
Apo-Domperidone
Apo-Donepezil
Apo-Dorzo-Timop
Apo-Doxazosin
Apo-Doxy
Apo-Doxy-Tabs
Apo-Doxylamine/B6
Apo-Duloxetine
Apo-Dutasteride
Apo-Efavirenz-Emtricitabine-Tenofovir
Apo-Eletriptan
Apo-Eltrombopag
Apo-Emtricitabine-Tenofovir
Apo-Enalapril
Apo-Entacapone
Apo-Entecavir
Apo-Erlotinib
Apo-Esomeprazole

Apo-Ezetimibe
Apo-Famciclovir
Apo-Felodipine
Apo-Finasteride
Apo-Fingolimod
Apo-Fluconazole
Apo-Fluconazole-150
Apo-Fluoxétine
Apo-Fluticasone
Apo-Fluticasone HFA
Apo-Fluvoxamine
Apo-Fosinopril
Apo-Furosemide
Apo-Gabapentin
Apo-Gefitinib
Apo-Gliclazide
Apo-Gliclazide MR
Apo-Glyburide
Apo-Granisetron
Apo-Guanfacine XR
Apo-Hydralazine
Apo-Hydro
Apo-Hydromorphone
Apo-Hydroxyquine
Apo-Hydroxyurea
Apo-Ibuprofen
Apo-Imatinib
Apo-Indapamide
Apo-Ipravent
Apo-ISMN
Apo-K
Apo-Ketoconazole
Apo-Labetalol
Apo-Lactulose
Apo-Lamivudine
Apo-Lamivudine HBV
Apo-Lamivudine-Zidovudine
Apo-Lamotrigine
Apo-Lansoprazole
Apo-Latanoprost
Apo-Leflunomide
Apo-Lenalidomide
Apo-Letrozole
Apo-Levetiracetam
Apo-Levocarb
Apo-Levofloxacin
Apo-Linezolid
Apo-Lisinopril
Apo-Lithium Carbonate
Apo-Lorazepam
Apo-Losartan/HCTZ
Apo-Medroxy
Apo-Méloxicam
Apo-Memantine
Apo-Methotrexate
Apo-Methylphenidate
Apo-Methylphenidate ER
Apo-Methylphenidate SR
Apo-Metoprolol
Apo-Metoprolol 100 mg
Apo-Metoprolol 50 mg
Apo-Metoprolol L 100 mg
Apo-Metoprolol L 50 mg
Apo-Mirtazapine
Apo-Modafinil
Apo-Mometasone
Apo-Montelukast

Apo-Moxifloxacin
Apo-Mycophenolate
Apo-Mycophenolic Acid
Apo-Naltrexone
Apo-Naproxen
Apo-Naproxen 250 mg
Apo-Naproxen 375 mg
Apo-Naproxen EC
Apo-Naproxen EC 375 mg
Apo-Naratriptan
Apo-Olanzapine
Apo-Olanzapine ODT
Apo-Olmesartan
Apo-Olmesartan/HCTZ
Apo-Oméprazole (caps.)
Apo-Ondansetron
Apo-Oxazépam
Apo-Oxcarbazépine
Apo-Oxybutynin
Apo-Oxycodone CR
Apo-Pantoprazole
Apo-Paroxétine
Apo-Perindopril
Apo-Perindopril-Indapamide
Apo-Pindol
Apo-Pioglitazone
Apo-Pomalidomide
Apo-Pramipexole
Apo-Pravastatin
Apo-Prednisone
Apo-Pregabalin
Apo-Propafenone
Apo-Quetiapine
Apo-Quetiapine Fumarate
Apo-Quetiapine XR
Apo-Quinapril
Apo-Quinapril/HCTZ
Apo-Quinine (Caps.)
Apo-Raloxifene
Apo-Ramipril
Apo-Ranitidine
Apo-Rasagiline
Apo-Riluzole
Apo-Risedronate
Apo-Risperidone
Apo-Rivaroxaban
Apo-Rivastigmine
Apo-Rizatriptan
Apo-Ropinirole
Apo-Rosuvastatin
Apo-Salbutamol HFA
Apo-Saxagliptin
Apo-Sertraline
Apo-Simvastatin
Apo-Sitagliptin Malate
Apo-Sitagliptin/Metformin XR
Apo-Sitagliptine Metformine
Apo-Sotalol
Apo-Sumatriptan
Apo-Tadalafil PAH
Apo-Tamox
Apo-Tamsulosin CR
Apo-Tenofovir
Apo-Terazosin
Apo-Terbinafine
Apo-Teriflunomide
Apo-Tetrabenazine

Apo-Ticagrelor
Apo-Timop
Apo-Topiramate
Apo-Travoprost Z
Apo-Travoprost-Timop
Apo-Trazodone
Apo-Trazodone D
Apo-Triamcinolone AQ
Apo-Triazide
Apo-Tryptophan
Apo-Tryptophan (Caps.)
Apo-Tryptophan (Co.)
Apo-Valacyclovir
Apo-Valproic
Apo-Varenicline
Apo-Varenicline (trousse)
Apo-Venlafaxine XR
Apo-Verap
Apo-Warfarin
Apo-Zidovudine
Backup Plan Onestep
Céfazoline pour injection
Ceftriaxone pour injection
Chlorthalidone
Desmopressin
Flecainide
Fluoxetine
Midodrine
Mirvala 21
Mirvala 28
Mya 28
Nadolol
Ondansetron
Ovima 21
Ovima 28
Pipéracilline et Tazobactam pour injection
Tigecycline
Tizanidine
Tri-Cira (21)
Tri-Cira (28)
Zamine 21
Zamine 28

Aspen Pharmacare Canada inc.

Aspen-Dienogest

Auro Pharma inc.

Acyclovir Sodium Injection
Ampicilline sodique pour injection
Auro-Abacavir/Lamivudine
Auro-Alendronate
Auro-Alfuzosin
Auro-Amlodipine
Auro-Amoxicillin
Auro-Amoxiclav
Auro-Apixaban
Auro-Aripiprazole
Auro-Atomoxetine
Auro-Atorvastatin
Auro-Azithromycine
Auro-Betahistine
Auro-Buspirone
Auro-Candesartan
Auro-Candesartan HCT
Auro-Carvedilol
Auro-Cefixime

Auro-Cefprozil
Auro-Cefuroxime
Auro-Celecoxib
Auro-Cephalexin
Auro-Cinacalcet
Auro-Ciprofloxacin
Auro-Citalopram
Auro-Clindamycin
Auro-Clopidogrel
Auro-Cyclobenzaprine
Auro-Darunavir
Auro-Donepezil
Auro-Duloxetine
Auro-Dutasteride
Auro-Efavirenz
Auro-Efavirenz-Emtricitabine-Tenofovir
Auro-Eletriptan
Auro-Entecavir
Auro-Ezetimibe
Auro-Finasteride
Auro-Flecainide
Auro-Fluoxetine
Auro-Gabapentin
Auro-Galantamine ER
Auro-Hydrocortisone
Auro-Indomethacin
Auro-Lacosamide
Auro-Lamivudine/Zidovudine
Auro-Lamotrigine
Auro-Levetiracetam
Auro-Lisinopril
Auro-Losartan
Auro-Losartan HCT
Auro-Meloxicam
Auro-Metformin
Auro-Methotrexate
Auro-Mirtazapine
Auro-Mirtazapine OD
Auro-Modafinil
Auro-Montelukast
Auro-Moxifloxacin
Auro-Nevirapine
Auro-Olanzapine ODT
Auro-Olmesartan
Auro-Olmesartan HCTZ
Auro-Ondansetron ODT
Auro-Pantoprazole
Auro-Paroxétine
Auro-Perindopril
Auro-Pramipexole
Auro-Pravastatin
Auro-Pregabalin
Auro-Progesterone
Auro-Quetiapine
Auro-Quinapril HCTZ
Auro-Ramipril
Auro-Repaglinide
Auro-Risedronate
Auro-Ritonavir
Auro-Rosuvastatin
Auro-Sertraline
Auro-Sildenafil
Auro-Simvastatin
Auro-Sitagliptin
Auro-Solifenacin
Auro-Telmisartan
Auro-Telmisartan HCTZ

Auro-Tenofovir
Auro-Terbinafine
Auro-Tofacitinib
Auro-Topiramate
Auro-Trandolapril
Auro-Valacyclovir
Auro-Valganciclovir
Auro-Valsartan
Auro-Valsartan HCT
Auro-Venlafaxine XR
Auro-Ziprasidone
Auro-Zolmitriptan
Azithromycine pour injection
Ertapénem pour injection
Meropenem pour Injection
Pipéracilline et Tazobactam pour injection

Aurobindo Pharma Itée

Acyclovir Sodium Injection
Auro-Apixaban
Auro-Apremilast
Auro-Apremilast (Emballage de départ)
Auro-Dapagliflozin
Auro-Dapagliflozin/Metformin
Auro-Emtricitabine-Tenofovir
Auro-Febuxostat
Auro-Levocarb
Auro-Lurasidone
Auro-Sunitinib
Auro-Tofacitinib
Auro-Valganciclovir
Milrinone Lactate Injection

Avir Pharma inc.

Baclofène Intrathécale
Mezera

Biomed Pharma

Bio-Amlodipine
Bio-Anastrozole
Bio-Apixaban
Bio-ASA
Bio-Atorvastatin
Bio-Bosentan
Bio-Cal-D3
Bio-CAL-D3 +
Bio-Cal-D3 Forte
Bio-Calcium
Bio-Calcium-D
Bio-Celecoxib
Bio-Ciprofloxacine
Bio-Citalopram
Bio-Clopidogrel
Bio-Dompéridone
Bio-Donepezil
Bio-Duloxetine
Bio-Ezetimibe
Bio-Finasteride
Bio-Fluconazole
Bio-Fluoxetine
Bio-Letrozole
Bio-Magnesium
Bio-Montelukast
Bio-Omeprazole
Bio-Pantoprazole
Bio-Paroxetine

Bio-Perindopril
Bio-POTASSIUM K20
Bio-Pravastatin
Bio-Pregabalin
Bio-Quetiapine
Bio-Rosuvastatin
Bio-Sennosides
Bio-Sertraline
Bio-Solifenacin
Bio-Telmisartan
Bio-Vitamine B12
Bio-Vitamine D3
Bio-Vitamine D3 400
Bio-Zolmitriptan
Biocal-D
Biocal-D Forte

Cellchem Pharmaceuticals inc.

Acétaminophène 325 mg
Acétaminophène 500 mg EF facile à avaler
Acétaminophène 500 mg Extra fort
Bisacodyl
Calcium Tablet
CCP-Anastrozole
CCP-Citalopram
CCP-Letrozole
CCP-Ondansetron
CCP-Rizatriptan
CCP-Zolmitriptan
Cell Hydrocortisone
Comfilax
Crème à l'urée
Osteo Tablet
Sennalax
Sennalax Forte
Vitamin D + Calcium
Vitamin D3 Softgel

Cobalt Pharmaceuticals Company

Co Clopidogrel
Co Etidrocal
Co Lovastatin

Distribution Altamed

Alta-B12
Alta-Cal
Alta-Docusate Sodium
Alta-HC 1 %
Alta-K8
Alta-Senna
Amlodipine
ASA 80 mg croquable
Atorvastatin
Azithromycin
Calcium 500 + Vitamine D400
Calcium 500 Vitamine D1000
Calcium 500 Vitamine D400
Calcium 500 Vitamine D400 UI
Calcium 500 Vitamine D800
Celecoxib
Duloxetine
Fluoxetine
Glucal
K-20 Potassium
Omeprazole
Pantoprazole

Paroxetine
Pregabalin
Ramipril
Sennosides
Sertraline
Vit D 1000 gel
Vit D 400 gel

Dr. Reddy's Laboratories Canada inc.

Acide zolédronique injectable
Acide zolédronique pour injection
Ertapénem pour injection
Hanzema
Reddy-Abiraterone
Reddy-Atorvastatin
Reddy-Dasatinib
Reddy-Lenalidomide
Reddy-Pomalidomide
Reddy-Progesterone
Reddy-Rivaroxaban
Reddy-Sitagliptin et Metformin hydrochloride
Solution injectable de fondaparinux sodique

Euro-Pharm International Canada inc.

Pediavit

Exzell Pharma inc.

Pediafer
Pediafer Sirop
PediaVIT D
Pediavit Multi
Pediavit Vitamine D3

Formative Pharma inc.

Fulvestrant
Ganciclovir pour Injection injection

Fresenius Kabi Canada Itée

Acide folique injectable, USP
Acide zolédronique pour injection
Acyclovir Sodique
Ampicillin pour Injection
Ampicilline pour injection
Caspofongine pour injection
Céfazoline pour injection
Ceftazidime pour injection
Céfuroxime pour injection
Chlorhydrate d'hydromorphone injectable
Chlorhydrate de Vancomycine pour injection
Colistiméthate pour injection, USP
Ertapénem pour injection
Ganciclovir pour injection
Gonadotrophine Chorionique
Haloperidol Injection, USP
Méropénem pour injection, USP
Midazolam
Milrinone Lactate Injection
Pamidronate Disodium Injection
Sulfate de morphine injectable
Tobramycin

Generic Medical Partners inc.

Med-Brimonidine
Med-Clindamycin
Med-Cyproterone
Med-Dorzolamide
Med-Dorzolamide-Timolol
Med-Dutasteride
Med-Exemestane
Med-Latanoprost
Med-Latanoprost-Timolol
Med-Rivastigmine
Med-Rosuvastatin

Glenmark Pharmaceuticals Canada inc.

Atovaquone et chlorhydrate de proguanil
Comprimés de drospirénone et d'éthinylestradiol 21
Comprimés de drospirénone et d'éthinylestradiol 28
Comprimés de gabapentine
GLN-Apremilast
GLN-Atovaquone
GLN-Dapagliflozin
GLN-Dimethyl Fumarate
GLN-Ezetimide
GLN-Olmesartan
GLN-Olmesartan HCTZ
GLN-Posaconazole
GLN-Topiramate
GLN-Ursodiol
Maeve
Tri-Jordyna 21
Tri-Jordyna 28

Hikma Canada Itée

Baclofène injectable
Collyre de dorzolamide et timolol
Épinéphrine
Furosémide pour injection USP
Injection de cyanocobalamine
Micafungine Sodique pour Injection
Pipéracilline-Tazobactam pour injection
Progesténone injectable
Solution d'acétylcystéine
Solution ophtalmique de latanoprost
Solution ophtalmique de latanoprost et de timolol
Solution ophtalmique de tartrate de brimonidine
Sulfate d'Amikacine Injection

Jamp Pharma Corporation

Abiraterone
Amlodipine
Audrina 21
Audrina 28
Azithromycine pour injection
Bacitracin
Bisacodyl Suppository
Bisacodyl Suppository 5 mg
Cal-Os D
Cal-Os D 1000
Capecitabine
Chlorhydrate de Vancomycine pour injection
Citalopram

Comprimés d'ibuprofène
Comprimés de chlorhydrate de naltrexone
D-Gel-1000
Darunavir
Dorzolamide
Dorzolamide - Timolol
Emolax
Emolax (30 sachets de 17 grammes)
Esomeprazole
Gabapentin
Ibuprofène
J-Cal-D 400
Jamp Abacavir/Lamivudine
Jamp Abiraterone
Jamp Alendronate / Vitamine D3
Jamp Alendronate Sodium
Jamp Ambrisentan
JAMP Amiodarone
Jamp Amoxi Clav
JAMP Amoxi Clav Suspension
Jamp Apixaban
Jamp Apremilast
Jamp Apremilast (Emballage de départ)
Jamp Atazanavir
Jamp Atomoxetine
Jamp Atorvastatin
Jamp Atorvastatin Calcium
Jamp Bisoprolol
JAMP Brimonidine
JAMP Brimonidine/Timolol
Jamp Buspirone
Jamp Calci-Os
Jamp Calcium Citrate Liq. D400
Jamp Calcium Polystyrene Sulfonate
Jamp Cephalixin
Jamp Cephalixin Suspension
Jamp Chlorthalidone
Jamp Cinacalcet
JAMP Cloxacillin
JAMP Dapagliflozin
JAMP Dienogest
Jamp Digoxin
Jamp Diltiazem CD
Jamp Diltiazem T
Jamp Dimethyl Fumarate
Jamp Docusate S Oblong
Jamp Dorzolamide-Timolol
Jamp Duloxetine
Jamp Efavirenz/Emtricitabine/Tenofovir
Disoproxil Fumarate
Jamp Eletriptan
Jamp Emtricitabine/ Tenofovir
Disoproxil Fumarate
Jamp Famotidine
Jamp Fingolimod
Jamp Flecainide
Jamp Gefitinib
Jamp Granisetron
Jamp Guanfacine XR
Jamp Hydroxychloroquine
Jamp Imatinib
Jamp Itraconazole
Jamp Lactogluconate Calcium
Jamp Lactogluconate Calcium + Vitamine D 1000

Jamp Lactogluconate Calcium + Vitamine D 400
Jamp Lamivudine
Jamp Lamivudine HBV
Jamp Lamivudine/Zidovudine
Jamp Lenalidomide
Jamp Levetiracetam Tablets
Jamp Linezolid
Jamp Lurasidone
Jamp Metformin
Jamp Methadone Oral Concentrate
Jamp Methimazole
JAMP Midodrine
Jamp Modafinil
Jamp Montelukast Chewable Tablets
Jamp Nifedipine ER
Jamp Oseltamivir
Jamp Pantoprazole Sodium
JAMP Paroxetine
Jamp Perindopril Erbumine
Jamp Pilocarpine
Jamp Pirfenidone
JAMP Pomalidomide
JAMP Posaconazole
Jamp Prasugrel
Jamp Pyridostigmine Bromide
Jamp Quetiapine Fumarate
JAMP Quinapril
Jamp Rabeprazole
Jamp Rasagiline
Jamp Rehydralyte
Jamp Repaglinide
Jamp Rivastigmine
Jamp Rosuvastatin Calcium
Jamp Sitagliptin
Jamp Sodium Polystyrene Sulfonate
Jamp Spironolactone
Jamp Telmisartan
Jamp Telmisartan-HCT
Jamp Temozolomide
Jamp Teriflunomide
JAMP Tofacitinib
Jamp Tolterodine
JAMP Topiramate Tablets
Jamp Trazodone
Jamp Tretinoin
JAMP Trosipin
Jamp Valacyclovir
JAMP Valproic Acid Oral Solution
Jamp Vitamine B6
Jamp Voriconazole
Jamp-A.A.S. (Co. Ent.)
Jamp-A.A.S. (Co.Croq.)
Jamp-AAS EC
Jamp-Acétaminophène
Jamp-Acide Folique
Jamp-Alendronate
Jamp-Allopurinol
Jamp-Amitriptyline Tablets
Jamp-Amlodipine
Jamp-Amoxicillin
Jamp-Anastrozole
Jamp-ASA 81 mg EC
Jamp-Atenolol
Jamp-Atorvastatin
Jamp-Azithromycine
Jamp-Bezafibrate SR

Jamp-Bicalutamide
 Jamp-Bisacodyl
 Jamp-Calcium
 Jamp-Calcium + Vitamine D 400 UI
 Jamp-Calcium + Vitamine D 400 UI Rose
 Jamp-Calcium + Vitamine D 500 UI
 Jamp-Calcium Citrate + Vitamine D 1000 UI
 Jamp-Calcium Citrate + Vitamine D 500 UI
 Jamp-Calcium Citrate et Vitamine D 200 UI
 Jamp-Calcium Citrate liq
 Jamp-Calcium Citrate liq D1000
 Jamp-Calcium+Vitamine D 1000 UI (Co. Croq.)
 Jamp-Calcium+Vitamine D 125 U.I.
 Jamp-Calcium+Vitamine D 400 UI Croquable
 Jamp-Candesartan
 Jamp-Candesartan HCT
 Jamp-Carvedilol
 Jamp-Celecoxib
 Jamp-Cholestyramine
 Jamp-Ciprofloxacin
 Jamp-Clindamycin
 Jamp-Clopidogrel
 Jamp-Colchicine
 Jamp-Cyanocobalamin
 Jamp-Cyclobenzaprine
 Jamp-D2-Dol
 Jamp-D3-Dol
 Jamp-Diphenhydramine
 Jamp-Docusate Calcium
 Jamp-Docusate Sodium
 Jamp-Domperidone
 Jamp-Donepezil Tablets
 Jamp-Dorzolamide
 Jamp-Doxazosin
 Jamp-Duloxetine
 Jamp-Dutasteride
 Jamp-Efavirenz
 Jamp-Enalapril
 Jamp-Entecavir
 Jamp-Enzyme Lactase Extra-puissant
 Jamp-Enzyme Lactase Régulier
 Jamp-Ezetimibe
 Jamp-Febuxostat
 Jamp-Finasteride
 Jamp-Fluconazole
 Jamp-Fluoxetine
 Jamp-Folic Acid
 Jamp-Fosfomycin
 Jamp-Fosinopril
 Jamp-Gabapentin
 Jamp-HC Crème 1 %
 Jamp-Hydralazine
 Jamp-Hydrocortisone 1 %
 Jamp-Hydrocortisone Acetate 1 % Urea 10 % Cream
 Jamp-Hydrocortisone Acetate 1 % Urea 10 % Lotion
 Jamp-Hydrocortisone Cream 1 %
 Jamp-Hydrocortisone Lotion 1 %
 Jamp-Ibuprofène
 Jamp-Irbesartan
 Jamp-Irbesartan & HCTZ

Jamp-K 20
 Jamp-K 8
 Jamp-K Effervescent
 Jamp-K-Citrate
 Jamp-Lacosamide
 Jamp-Lactase Enzyme
 Jamp-Lactulose
 Jamp-Latanoprost
 Jamp-Latanoprost/Timolol
 Jamp-Letrozole
 Jamp-Levetiracetam
 Jamp-Lisinopril
 Jamp-Loperamide
 Jamp-Losartan
 Jamp-Losartan HCTZ
 Jamp-Magnesium
 Jamp-Methotrexate
 Jamp-Metoprolol-L
 Jamp-Mirtazapine
 Jamp-Montelukast
 Jamp-Moxifloxacin
 Jamp-Moxifloxacin Tablets
 Jamp-Mycophenolate
 Jamp-Névirapine
 Jamp-Niacine
 Jamp-Nystatin
 Jamp-Olanzapine FC
 Jamp-Olanzapine ODT
 Jamp-Olmesartan
 Jamp-Omeprazole DR (co.)
 Jamp-Ondansetron
 Jamp-Oxcarbazepine
 Jamp-Pantoprazole
 Jamp-Paroxetine
 Jamp-Perindopril
 Jamp-Pioglitazone
 Jamp-PIP/TAZ
 Jamp-Potassium Chloride ER
 Jamp-Pravastatin
 Jamp-Pregabalin
 Jamp-Pyrantel Pamoate
 Jamp-Quetiapine
 Jamp-Quinine
 Jamp-Quinine (Caps.)
 Jamp-Ramipril
 Jamp-Ranitidine
 Jamp-Risedronate
 Jamp-Risperidone
 Jamp-Rizatriptan
 Jamp-Rizatriptan IR
 Jamp-Rizatriptan ODT
 Jamp-Ropinirole
 Jamp-Rosuvastatin
 Jamp-Senna
 Jamp-Sennosides Enrobé
 Jamp-Sertraline
 Jamp-Sildenafil R
 Jamp-Simvastatin
 Jamp-Sodium Bicarbonate
 Jamp-Solifenacin
 Jamp-Sotalol
 Jamp-Sulfate Ferreux
 Jamp-Tamsulosin
 Jamp-Tenofovir
 Jamp-Terbinafine
 Jamp-Timolol

Jamp-Tobramycin (avec agent de conservation)
 Jamp-Topiramate
 Jamp-Ursodiol
 Jamp-Valacyclovir
 Jamp-Vancomycin
 Jamp-Vitamine B1
 Jamp-Vitamine B12
 Jamp-Vitamine B12 L.A.
 Jamp-Vitamine D
 Jamp-Vitamine D (Caps.)
 Jamp-Vitamine D (Co.)
 Jamp-Vitamines A-D-C
 Jamp-Zoledronic Acid
 Jamp-Zolmitriptan
 Jamp-Zolmitriptan ODT
 Jamplyte (280 g)
 Jampolycin
 JampZinc - HC
 JamUrea 20
 Linezolid Injection
 Liqui-Jamp
 Liqui-Jamp Fort
 Liqui-Jamp Plus
 Mycophenolic Acid
 Ondansetron ODT
 Quetiapine XR
 Senna
 Sertraline
 Sulfate d'amikacine pour injection
 Sulfate de morphine pour injection
 Tranexamic Acide
 Venlafaxine XR
 Voriconazole pour injection

Juno Pharmaceuticals

Acide zolédonique pour injection
 Bromure d'ipratropium et salbutamol
 Caspofongine pour injection
 Ertapénem pour injection
 Micafungine Sodique pour Injection

KVR Pharmaceuticals inc.

Bipazen

Laboratoire Atlas inc.

Codéine
 Docusate de Sodium
 Doloral 1
 Doloral 5
 Huile Minérale
 Lait de Magnésie
 Théophylline

Laboratoire Riva inc.

Acétaminophène
 Acétaminophène Blason Shield 500
 Acétaminophène Caplet 325
 Acétaminophène Caplet 500
 Atorvastatin
 Calcite 500 + D 1000
 Calcite 500 + D 400
 Calcite 500 + D 800
 Calcite D 500
 Codéine
 D-Tabs
 Donepezil

Doxycycline (co.)
 Duloxetine
 Ezetimibe
 Nadryl 25
 Pantoprazole
 Ramipril
 Riva Apixaban
 Riva Leucovorin
 Riva Rivaroxaban
 Riva-Alendronate
 Riva-Amiodarone
 Riva-Amlodipine
 Riva-Anastrozole
 Riva-Aripiprazole
 Riva-Atenolol
 Riva-Atomoxetine
 Riva-Atorvastatin
 Riva-Azithromycin
 Riva-Baclofen
 Riva-Bisoprolol
 Riva-Brimonidine
 Riva-Cal D1000
 Riva-Cal D400
 Riva-Celecox
 Riva-Ciprofloxacin
 Riva-Citalopram
 Riva-Clarithromycin
 Riva-Clindamycin
 Riva-Clonazepam
 Riva-Clopidogrel
 Riva-Cyclobenzaprine
 Riva-Cyproterone
 Riva-D
 Riva-D 1000
 Riva-D Gelcaps 1000
 Riva-D Gelcaps 400
 Riva-Dapagliflozin
 Riva-Dapsone
 Riva-Dorzolamide/Timolol
 Riva-Dutasteride
 Riva-Efavirenz/Emtricitabine/Tenofovir
 Riva-Finasteride
 Riva-Fluconazole
 Riva-Fluoxétine
 Riva-Gabapentin
 Riva-Hydroxyurea
 Riva-Irbesartan
 Riva-K 20 SR
 Riva-K 8 SR
 Riva-Labetalol
 Riva-Lansoprazole
 Riva-Latanoprost
 Riva-Letrozole
 Riva-Levetiracetam
 Riva-Levofloxacin
 Riva-Loperamide
 Riva-Memantine
 Riva-Metformin
 Riva-Metoprolol-L
 Riva-Montelukast FC
 Riva-Olanzapine
 Riva-Omeprazole DR (co.)
 Riva-Oxazepam
 Riva-Oxybutynin
 Riva-Pantoprazole
 Riva-Paroxétine
 Riva-Perindopril

Riva-Pregabalin
 Riva-Pyridostigmine
 Riva-Quetiapine
 Riva-Risedronate
 Riva-Risperidone
 Riva-Rosuvastatin
 Riva-Senna
 Riva-Sertraline
 Riva-Sotalol
 Riva-Tenofovir
 Riva-Terbinafine
 Riva-Valacyclovir
 Rivasas (Co. Croq.)
 Rivasas 80 mg EC
 Rivasas 81 mg EC
 Rivasas FC (Co.)
 Triatec-30
 Venlafaxine XR

Laboratoires Odan Itée

Anodan-HC
 Asatab
 Bioderm
 Bisacodyl-Odan
 Calcitriol-Odan
 Cholestyramine-Odan
 Colchicine
 Ferodan
 Lidodan Visqueuse
 Magnesium-Odan
 Niacine
 Nu-Cal
 Odan Bupropion SR
 Odan Itraconazole
 Odan K-20
 Odan Levocarnitine
 Odan-Amantadine Sirop
 Odan-Cyclopentolate
 Odan-Dexamethasone Elixir
 Odan-Fluoxetine
 Odan-Indomethacin
 Odan-Methadone
 Odan-Methadone (sans sucre)
 Odan-Prochlorperazine
 Odan-Sodium polystyrene sulfonate
 Odan-Tropicamide
 Quinine-Odan (Caps.)
 Selax
 Urisec

Laboratoires Oméga Itée

Chlorhydrate de naloxone Injectable
 Dexamethasone Omega
 Dexamethasone Omega Unidose
 Diphenist
 Frelon à tête blanche
 Frelon à tête jaune
 Glycopyrrolate injection
 Glycopyrrolate Injection Multidose
 Guêpe (Polistes Spp.)
 Guêpe à taches blanches
 dolichovespula maculata
 Guêpe de l'est (vespula maculifrons)
 Halopéridol Injection
 Métoprolol Oméga
 Monovalent
 Monovalent non-Pollen

Monovalent-Acariens
 Monovalent-Chat
 Monovalent-Pollen
 Octréotide Acétate Oméga
 Pamidronate Disodium Omega
 Polyvalent
 Polyvalent - Pollen
 Polyvalent - Pollens - Acariens
 Polyvalent non-Pollen
 Polyvalent-Acariens
 Polyvalent-Chat
 Présaisonnier- Arbres
 Présaisonnier- Arbres et Graminées
 Présaisonnier- Arbres, Graminées,
 Herbe à poux
 Présaisonnier- Graminées et Herbe à
 poux
 Présaisonnier- Graminés
 Présaisonnier- Herbe à poux
 Scopolamine Hydrobromide Injection
 Sulfate d'Amikacine Injection
 Suspal- Monovalent-Acariens
 Suspal- Polyvalent-Acariens
 Suspal-Monovalent
 Suspal-Polyvalent
 Thiamiject
 Venin d'abeille (apis mellifera)
 Vespides combinés

Laboratoires Paladin inc.

Dermaflex HC
 Statex

Laboratoires Trianon inc.

Acétaminophène
 Calcium 500
 Calcium 500 + D 400
 Calcium D 500
 Tria-Indapamide

Lupin Pharma Canada Itée

Comprimés de lévonorgestrel et
 d'éthinylestradiol (21)
 Comprimés de lévonorgestrel et
 d'éthinylestradiol (28)
 Jencycla
 LAYLAA 21
 LAYLAA 28
 Lupin-Cephalexin
 Lupin-Estradiol
 Lupin-Tiotropium (LupinHaler)

Mantra Pharma inc.

M-Alendronate
 M-Amlodipine
 M-Amoxi Clav
 M-Apixaban
 M-ASA 80 mg croquable
 M-Atorvastatin
 M-Azithromycin
 M-B1 100 mg
 M-B1 50 mg
 M-B12 1200 mcg L.A.
 M-B6 25 mg
 M-Betahistine
 M-Celecoxib
 M-Cinacalcet

M-Citalopram
M-Clarithromycin
M-Clindamycin
M-Clopidogrel
M-D1000 Gel
M-D400 Gel
M-Dapagliflozin
M-Darunavir
M-Docusate Sodium
M-Donepezil
M-Dorzolamide-Timolol
M-Duloxetine
M-Esomeprazole
M-Ezetimibe
M-Fer Sulfate
M-Finasteride
M-Fluoxetine
M-Folique 1 mg
M-HC 1 %
M-HC 1 % lotion
M-HC 1 % Protection
M-HC 1 % Urea 10 % cream
M-HC Acetate 1 %
M-Irbesartan
M-K20 L.A.
M-K20 Soluble
M-K8 L.A.
M-Lansoprazole
M-Latanoprost
M-Latanoprost-Timolol
M-Levetiracetam
M-Magnesium
M-Magnesium Gluconate 500 mg
M-Montelukast
M-Moxifloxacin
M-Nifedipine ER
M-Pantoprazole
M-Paroxetine
M-Peg 3350
M-Perindopril
M-Pilocarpine
M-Pravastatin
M-Pregabalin
M-Quetiapine Fumarate XR
M-Ranitidine
M-Rosuvastatin
M-Senna 8,6 mg
M-Sennosides 12 mg
M-Sennosides 8,6 mg
M-Sertraline
M-Sodium Bicarbonate
M-Solifenacin Succinate
M-Teriflunomide
M-Ticagrelor
M-Urea 20
M-Valsartan
M-Venlafaxine XR
MCal 500 mg
MCal Citrate liquide
MCal Citrate poudre
MCal Citrate poudre D 1000
MCal D1000
MCal D1000 à croquer
MCal D400
MCal D400 à croquer
MCal D800

Marcan Pharmaceuticals inc.

Acide zolédronique pour injection
Amikacin Sulfate Injection
Injection de furosémide USP
Lactate de milrinone injectable
Mar-Abiraterone
Mar-Acarbose
Mar-Allopurinol
Mar-Amitriptyline
Mar-Amlodipine
Mar-Anastrozole
Mar-Apixaban
Mar-Atenolol
Mar-Atorvastatin
Mar-Azithromycin
Mar-Celecoxib
Mar-Cinacalcet
Mar-Ciprofloxacin
Mar-Citalopram
Mar-Clopidogrel
Mar-Dapsone
Mar-Diltiazem CD
Mar-Diltiazem T
Mar-Dimethyl Fumarate
Mar-Domperidone
Mar-Donepezil
Mar-Duloxetine
Mar-Enalapril
Mar-Ezetimibe
Mar-Febuxostat
Mar-Fingolimod
Mar-Flecainide
Mar-Fluconazole-150
Mar-Gabapentin
Mar-Lacosamide
Mar-Letrozole
Mar-Metformin
Mar-Methimazole
Mar-Metoclopramide
Mar-Midodrine
Mar-Modafinil
Mar-Montelukast
Mar-Moxifloxacin
Mar-Mycophenolate Mofetil
Mar-Mycophenolic Acid
Mar-Ondansetron
Mar-Ondansetron ODT
Mar-Oseltamivir
Mar-Pantoprazole
Mar-Paroxetine
Mar-Perindopril
Mar-Pravastatin
Mar-Pregabalin
Mar-Quetiapine
Mar-Ramipril
Mar-Ranitidine
Mar-Risperidone
Mar-Rizatriptan
Mar-Rizatriptan ODT
Mar-Rosuvastatin
Mar-Sertraline
Mar-Simvastatin
Mar-Teriflunomide
Mar-Topiramate
Mar-Tranexamic Acid
Mar-Trospium
Mar-Zolmitriptan

Mayaka International inc.

LiquiCal D 400
LiquiCal-D

Medexus inc.

Calcia 400
Calcia Plus
Relaxa
Relaxa (30 sachets de 17 grammes)

Medisca Pharmaceutique inc.

Peg 3350

Mint Pharmaceuticals inc.

Mint-Abacavir
Mint-Acitretnin
Mint-Acyclovir
Mint-Alendronate
Mint-Amlodipine
Mint-Anastrozole
Mint-Apixaban
Mint-Apremilast
Mint-Aripiprazole
Mint-Atenolol
Mint-Atorvastatin
Mint-Betahistine
Mint-Bisoprolol
Mint-Buspirone
Mint-Candesartan
Mint-Capécitabine
Mint-Celecoxib
Mint-Ciprofloxacin
Mint-Ciprofloxacin
Mint-Citalopram
Mint-Clonidine
Mint-Clopidogrel
Mint-Diclofenac
Mint-Donepezil
Mint-Duloxetine
Mint-Dutasteride
Mint-Emtricitabine/Tenofovir
Mint-Entecavir
Mint-Eplerenone
Mint-Ezetimibe
Mint-Finasteride
Mint-Fluoxetine
Mint-Furosemide
Mint-Gabapentin
Mint-Gliclazide MR
Mint-Hydralazine
Mint-Hydrochlorothiazide
Mint-Hydroxychloroquine
Mint-Imatinib
Mint-Indomethacin
Mint-Irbesartan
Mint-Irbesartan/ HCTZ
Mint-Itraconazole
Mint-Lacosamide
Mint-Letrozole
Mint-Leucovorin
Mint-Levetiracetam
Mint-Levofloxacin
Mint-Losartan / HCTZ
Mint-Losartan / HCTZ DS
Mint-Metformin
Mint-Metronidazole
Mint-Montelukast

Mint-Nadolol
Mint-Olanzapine
Mint-Olanzapine ODT
Mint-Ondansetron
Mint-Ondansetron ODT
Mint-Osetamivir
Mint-Pantoprazole
Mint-Paroxetine
Mint-Perindopril
Mint-Pioglitazone
Mint-Pravastatin
Mint-Pregabalin
Mint-Quetiapine
Mint-Quetiapine XR
Mint-Ramipril
Mint-Ranitidine
Mint-Risperidon
Mint-Rosuvastatin
Mint-Sertraline
Mint-Simvastatin
Mint-Spironolactone
Mint-Telmisartan
Mint-Tenofovir
Mint-Tizanidine
Mint-Tolterodine
Mint-Topiramate
Mint-Valganciclovir
Mint-Zolmitriptan
Mint-Zolmitriptan ODT

Mylan Pharmaceuticals ULC

Clarus
Cyanocobalamine Injectable, USP
Freya 21
Freya 28
Gen-Clozapine
Indayo
Movisse
MYL-Esomeprazole
Mylan-Abacavir/Lamivudine
Mylan-Acyclovir
Mylan-Almotriptan
Mylan-Amlodipine
Mylan-Atazanavir
Mylan-Atorvastatin
Mylan-Atovaquone/Proguanil
Mylan-Baclofen
Mylan-Becló AQ
Mylan-Budesonide AQ
Mylan-Bupropion XL
Mylan-Cilazapril
Mylan-Cinacalcet
Mylan-Clobetasol
Mylan-Divalproex
Mylan-Efavirenz
Mylan-Efavirenz/Emtricitabine/Tenofovir
Disoproxil Fumarate
Mylan-Eletriptan
Mylan-Emtricitabine/Tenofovir
Disoproxil
Mylan-Fingolimod
Mylan-Fluconazole
Mylan-Galantamine ER
Mylan-Gliclazide MR
Mylan-Hydroxyurea
Mylan-Indapamide

Mylan-Lamotrigine
Mylan-Lansoprazole
Mylan-Mirtazapine
Mylan-Naproxen/Esomeprazole MR
Mylan-Nevirapine
Mylan-Nifedipine Extended Release
Mylan-Nitro Patch 0.2
Mylan-Nitro Patch 0.4
Mylan-Nitro Patch 0.6
Mylan-Nitro Patch 0.8
Mylan-Nitro SL Spray
Mylan-Ondansetron
Mylan-Propafenone
Mylan-Riluzole
Mylan-Rivastigmine Patch 10
Mylan-Rivastigmine Patch 5
Mylan-Rizatriptan ODT
Mylan-Sumatriptan
Mylan-Tenofovir Disoproxil
Mylan-Topiramate
Mylan-Valacyclovir
Mylan-Verapamil
Mylan-Verapamil SR
Wixela Inhub

Natco Pharma (Canada) inc.

Nat-Abiraterone
Nat-Anastrozole
NAT-Apixaban
NAT-Bosentan
NAT-Citalopram
NAT-Donepezil
NAT-Erlotinib
NAT-Everolimus
Nat-Gefitinib
Nat-Granisetron
NAT-Imatinib
Nat-Lanthanum
NAT-Lenalidomide
Nat-Letrozole
NAT-Levetiracetam
NAT-Montelukast
NAT-Omeprazole DR
NAT-Ondansetron
NAT-Osetamivir
Nat-Pomalidomide
NAT-Pregabalin
NAT-Quetiapine
NAT-Rizatriptan ODT
NAT-Tenofovir
NAT-Teriflunomide
NAT-Zolmitriptan
Natco-Citalopram

Nora Pharma inc.

Atorvastatin
Nora CAL-D 1000
Nora Cal-D 400 (bleu foncé)
Nora CAL-D 400 (bleu pâle)
Nora Calcium
NORA D-1000
NORA D-400
NORA Senna
Nora Sennosides
NRA-Alendronate
NRA-Amlodipine
NRA-Apixaban

NRA-Aripiprazole
NRA-ASA 80 mg croquable
NRA-Atorvastatin
NRA-Azithromycin
NRA-Candesartan
NRA-Candesartan HCTZ
NRA-Celecoxib
NRA-Ciprofloxacin
NRA-Citalopram
NRA-Clindamycin
NRA-Clopidogrel
NRA-Dapagliflozin
NRA-Docusate Sodium
NRA-Donepezil
NRA-Duloxetine
NRA-Ezetimide
NRA-Finasteride
NRA-Flecainide
NRA-Fluoxétine
NRA-Hydroxychloroquine
NRA-Lacosamide
NRA-Letrozole
NRA-Levetiracetam
NRA-Metformin
NRA-Mirtazapine
NRA-Montelukast
NRA-Olmesartan
NRA-Olmesartan HCTZ
NRA-Omeprazole
NRA-Pantoprazole
NRA-Paroxetine
NRA-Perindopril
NRA-Pravastatin
NRA-Pregabalin
NRA-Quetiapine
NRA-Quetiapine XR
NRA-Ramipril
NRA-Rizatriptan ODT
NRA-Rosuvastatin
NRA-Sertraline
NRA-Telmisartan
NRA-Telmisartan HCTZ
NRA-Topiramate
NRA-Varenicline
NRA-Varenicline (trousse de départ)
NRA-Zolmitriptan
Pantoprazole
Priva-Amlodipine
Priva-Celecoxib
Priva-Duloxetine
Priva-Dutasteride
Priva-Ezetimide
Priva-Fluconazole
Priva-Pantoprazole
Priva-Perindopril Erbumine
Priva-Sertraline
Rosuvastatin

Novopharm Itée

Ampicilline Sodique
Céfazoline
Ceftriaxone sodique pour injection
Méthylprednisolone
Novamilor
Novamoxin
Novo-Azithromycin
Novo-Calcium

Novo-Clonazepam
Novo-Difenac 50 mg
Novo-Difenac SR 100 mg
Novo-Difenac SR 75 mg
Novo-Diltiazem HCl ER
Novo-Fluconazole
Novo-Flurprofen
Novo-Gesic
Novo-Gesic Forte
Novo-Hydroxyzin
Novo-Lamotrigine
Novo-Levocarbidopa
Novo-Lisinopril (Type P)
Novo-Lisinopril/HCTZ (Type P)
Novo-Medrone
Novo-Tamsulosin
Novo-Terbinafine
Novo-Trimel D.S.
O-Calcium 500 mg avec Vitamine D
Pénicilline G
Teva-Clonazepam
Teva-Sulfamethoxazole/Trimethoprim

Opus Pharma

Opus Cal 500
Opus Cal D-1000
Opus Cal D-400
Opus Cal D-400 Bleu Foncé
Opus D-1000
Opus D-400
Opus D-800
Opus Gluconate de Magnésium
Opus K-20
Opus K-8
Opus Senna
Opus Sennosides Enrobé
Opus Vitamine B1
Opus Vitamine B12 L.A.
Opus Vitamine B6

Orimed Pharma inc.

Beduzil
Flexeril
SoluCAL (toutes saveurs)
SoluCAL D (toutes saveurs)
Solucal D+1000 (toutes saveurs)
Vidextra

Pendopharm inc.

Acet 120
Acet 160
Acet 325
Acet 650
Cromolyn
Dicitrate
Europrofen
Lax-A NEMA
Lax-A Senna
Maglucate
PDP-Acetaminophen solution
PDP-Amantadine
PDP-Benzotropine
PDP-Desonide
pdp-Diphenhydramine
pdp-Isoniazid
PDP-Pyrazinamide
PegLyte (280 g)

Pharma-Cal 500 mg
Phenobarb
Phenobarb élixir
Solystat
Xylac

Pfizer Canada inc.

Acyclovir
Ceftriaxone sodique pour injection
Méthotrexate
Méthotrexate Sodique
Méthotrexate Sodique sans préservatif
Métronidazole
Pamidronate Disodique pour injection

Pharma Stulln inc.

Atropine
Dexamethasone
Diclofenac
Erythromycine

Pharmacia et Upjohn inc.

GD-Amlodipine/Atorvastatin
GD-Latanoprost/Timolol

Pharmapar

Priva-Amitriptyline
Priva-Atorvastatin
Priva-Cinacalcet
Priva-Ciprofloxacine
Priva-Citalopram
Priva-Clopidogrel
Priva-Domperidone
Priva-Donepezil
Priva-Fluoxetine
Priva-Gabapentin
Priva-Montelukast FC
Priva-Paroxetine
Priva-Pravastatin
Priva-Quetiapine
Priva-Ramipril
Priva-Rosuvastatin
Priva-Simvastatin

Pharmaris Canada inc.

PRZ K20
PRZ-Amlodipine
PRZ-Atorvastatin
PRZ-Domperidone
PRZ-Doxycycline
PRZ-Metformin
PRZ-Olmesartan HCTZ
PRZ-Rosuvastatin
PRZ-Solifenacin

Pharmascience inc.

Asaphen
Asaphen E.C.
Fluor-A-Day
Histantil
Lansoprazole
Lax-A-Day Pharma
Levetiracetam
Pharma-Amlodipine
Pharma-Cal D 400 UI
Pharma-Cal D 400 UI Foncé

Pharma-K20
Pharma-Lacosamide
Pharma-Lactulose
Pharma-Ramipril
Pharma-Simvastatin
pms-Abacavir-Lamivudine
pms-Abiraterone
pms-Acétaminophène avec codéine
pms-Alendronate FC
pms-Amiodarone
pms-Amitriptyline
pms-Amlodipine
pms-Amoxicillin
pms-Amphetamines XR
pms-Anagrelide
pms-Anastrozole
pms-Apremilast
pms-Aripiprazole
pms-ASA EC
pms-Atenolol
pms-Atomoxetine
pms-Atorvastatin
pms-Azithromycin
pms-Baclofen
pms-Betahistine
pms-Bicalutamide
pms-Bisoprolol
pms-Bosentan
pms-Buprenorphine/Naloxone
pms-Buspirone
pms-Calcium 500 + D 125 UI
pms-Candesartan
pms-Candesartan-HCTZ
pms-Carbamazepine CR
pms-Carvédilol
pms-Celecoxib
pms-Cinacalcet
pms-Ciprofloxacine
pms-Ciprofloxacine XL
pms-Citalopram
pms-Clarithromycin
pms-Clobetasol
pms-Clonazépam
pms-Clonazépam-R
Pms-Clopidogrel
pms-Colchicine
pms-Cyclobenzaprine
pms-Dapagliflozin
pms-Desmopressin
pms-Dexaméthasone
pms-Diclofenac
pms-Diclofenac 25 mg
pms-Diclofenac 50 mg
pms-Diclofenac- SR 75 mg
pms-Diclofenac-K 50 mg
pms-Diclofenac-Misoprostol
pms-Diclofenac-SR 100 mg
pms-Diltiazem CD
pms-Dimethyl Fumarate
pms-Docusate Sodium
pms-Domperidone
pms-Donepezil
pms-Dorzolamide-Timolol
pms-Doxylamine-Pyridoxine
pms-Duloxetine
pms-Dutasteride
pms-Efavirenz-Emtricitabine-Tenofovir

pms-Emtricitabine-Tenofovir
pms-Entecavir
pms-Erlotinib
pms-Everolimus
pms-Ezetimibe
pms-Famciclovir
pms-Fentanyl MTX
pms-Ferrous Sulfate
pms-Finasteride
pms-Fingolimod
pms-Fluconazole
pms-Fluoxetine
pms-Fluticasone HFA
pms-Fluticasone Propionate/Salmeterol
pms-Furosemide
pms-Gabapentin
pms-Galantamine ER
pms-Hydrochlorothiazide
pms-Hydromorphone
pms-Imatinib
pms-Ipratropium
pms-Ipratropium Polynebs
pms-Irbesartan
pms-Irbesartan-HCTZ
pms-Iron Sucrose
pms-ISMN
pms-Lactulose
pms-Lactulose-Pharma
pms-Lamotrigine
pms-Lansoprazole
pms-Letrozole
pms-Levetiracetam
pms-Lithium carbonate
pms-Lopéramide
pms-Lorazepam
pms-Losartan
pms-Losartan-HCTZ
pms-Lurasidone
pms-Méloxicam
pms-Memantine
pms-Metformin
pms-Methylphénidate
pms-Metoclopramide Hydrochloride
Injection
PMS-Metoclopramide oral solution
PMS-Metoclopramide tablets
pms-Metoprolol-L
pms-Metoprolol-L 25 mg
pms-Mirtazapine
pms-Montelukast
pms-Montelukast FC
pms-Nabilone
pms-Naproxen EC
pms-Nifedipine ER
pms-Nitrofurantoin
pms-Nystatin
pms-Olanzapine
pms-Olanzapine ODT
pms-Olmesartan
pms-Omeprazole (caps.)
pms-Ondansetron
pms-Ondansetron ODT
pms-Oxybutynin
pms-Oxycodone
pms-Oxycodone CR
pms-Pantoprazole
pms-Paroxetine

pms-Pazopanib
pms-Perindopril
pms-Perindopril-Indapamide
pms-Pirfenidone
pms-Potassium Chloride
pms-Pravastatin
pms-Prednisolone
pms-Pregabalin
pms-Progesterone
pms-Quetiapine
pms-Quinapril
pms-Rabeprazole EC
pms-Ramipril
pms-Ramipril-HCTZ
pms-Ranitidine
pms-Risedronate
pms-Risperidone
pms-Rivaroxaban
pms-Rizatriptan RDT
pms-Rosuvastatin
pms-Salbutamol Polynebs
pms-Sennosides
pms-Sertraline
pms-Sildenafil R
pms-Silodosin
pms-Simvastatin
pms-Solifenacin
pms-Sotalol
pms-Sulfasalazine
pms-Sulfasalazine-E.C.
pms-Sumatriptan
pms-Telmisartan
pms-Telmisartan-HCTZ
pms-Tenofovir
pms-Terazosin
pms-Terbinafine
pms-Teriflunomide
pms-Testosterone
pms-Tetrabenazine
pms-Tofacitinib
pms-Topiramate
pms-Trandolapril
pms-Trazodone
pms-Ursodiol C
pms-Valacyclovir
pms-Valproic acid
pms-Valproic Acid E.C.
pms-Zolmitriptan ODT
pmc-Atorvastatin
pmc-Celecoxib
pmc-Esomeprazole DR
pmc-Metformin
pmc-Nifedipine ER
pmc-Venlafaxine XR
Soflax
Telmisartan - HCTZ

Phebra Canada inc

Propylthiouracile

Phoenix Lab inc.

PX K-20
Px-Calcium 500 mg + D 1000 UI
Px-Calcium 500 mg + D 400 UI

Pro-Doc ltée

Acebutolol-100
Acebutolol-200
Acebutolol-400
Alendronate-70
Allopurinol-100
Allopurinol-200
Allopurinol-300
Almotriptan
Amitriptyline-10
Amitriptyline-25
Amitriptyline-50
Amlodipine
Anastrozole
Aripiprazole
Atenolol
Aténolol-100
Aténolol-50
Atomoxetine
Atorvastatin
Azathioprine-50
Baclofen-10
Baclofen-20
Buspirone-10
Cal-500-D
Candesartan
Candesartan - HCTZ
Carvedilol
Celecoxib
Céphalexin-500
Citalopram-10
Citalopram-20
Citalopram-40
Clarithromycin
Clopidogrel
Cyclobenzaprine-10
Diclofénac-50
Diclofénac-SR 100 mg
Diltiazem-CD
Docusate sodium
Domperidone-10
Donepezil
Doxytab
Duloxetine
Dutasteride
Eletriptan
Esomeprazole
Ezetimibe
Finasteride
Fluvoxamine-100
Fluvoxamine-50
Fosinopril-10
Fosinopril-20
Galantamine ER
Glyburide
Hydrochlorothiazide
Irbesartan
Irbesartan-HCTZ
Lamotrigine-100
Lamotrigine-150
Lamotrigine-25
Lansoprazole
Leflunomide
Letrozole
Levofloxacin
Loperamide-2
Metoprolol

Metoprolol SR
Metoprolol-L
Minocycline-100
Minocycline-50
Montelukast
Moxifloxacin
Naproxen-250
Naproxen-375
Naproxen-500
Nifedipine ER
Olanzapine
Olanzapine ODT
Olmesartan
Omeprazole (caps.)
Ondansetron
Pantoprazole
Paroxétine-10
Paroxétine-20
Paroxétine-30
Perindopril Erbumine
Perindopril Erbumine/Indapamide
Perindopril Erbumine/Indapamide HD
Pramipexole
Pravastatin-10
Pravastatin-20
Pravastatin-40
Pregabalin
Pro-AAS EC-80
Pro-AAS-80 (croquable)
Pro-Alprazolam
Pro-Amiodarone-200
Pro-Amox-250
Pro-Amox-500
Pro-Amoxi Clav
Pro-Apixaban
Pro-Azithromycine
Pro-Bicalutamide-50
Pro-Bisoprolol-10
Pro-Bisoprolol-5
Pro-Cal-500
Pro-Cal-D 400
Pro-Cefadroxil-500
Pro-Cefuroxime
Pro-Ciprofloxacin
Pro-Clonazepam
Pro-Dapagliflozin
Pro-Diltiazem CD
Pro-Enalapril-10
Pro-Enalapril-2,5
Pro-Enalapril-20
Pro-Enalapril-5
Pro-Fluconazole
Pro-Fluoxetine
Pro-Furosemide
Pro-Gabapentin
Pro-ISMN-60
Pro-Levetiracetam-250
Pro-Levetiracetam-500
Pro-Levetiracetam-750
Pro-Levocarb-100/25
Pro-Lisinopril-10
Pro-Lisinopril-20
Pro-Lisinopril-5
Pro-Lorazepam
Pro-Metformin
Pro-Mirtazapine
Pro-Naproxen EC

Pro-Nifedipine ER
Pro-Oxazepam
Pro-Quetiapine
Pro-Quinine-200
Pro-Quinine-300 (Caps.)
Pro-Rabeprazole
Pro-Ramipril
Pro-Risperidone
Pro-Rivaroxaban
Pro-Sitagliptin Malate
Pro-Sitagliptin Malate/Metformin
Pro-Topiramate
Pro-Valacyclovir
Quetiapine XR
Repaglinide
Risedronate
Rivastigmine
Rizatriptan RDT
Rosuvastatin
Sertraline-100
Sertraline-25
Sertraline-50
Simvastatin
Simvastatin-10
Simvastatin-20
Simvastatin-40
Solifenacin
Sumatriptan
Tamsulosin CR
Telmisartan
Telmisartan - HCTZ
Terazosin-2
Terazosin-5
Terbinafine-250
Trandolapril
Trazodone-100
Trazodone-150 D
Trazodone-50
Valsartan
Valsartan-HCTZ
Venlafaxine XR
Vitamine D 10 000

Ranbaxy Pharmaceuticals Canada inc.

Ran-Citalo
Ran-Duloxetine
Ran-Ezetimibe
Ran-Gabapentin
Ran-Lisinopril
Ran-Metformin
Ran-Olanzapine ODT
Ran-Ranitidine
Ran-Ropinirole

Ratiopharm inc.

ratio-Amcinonide
ratio-Calcium Vit D
ratio-Docusate Sodium
ratio-Fluticasone
ratio-Ipratropium UDV
ratio-Lactulose
ratio-Metformin
ratio-Nystatin
ratio-Tamsulosin
ratio-Venlafaxine XR

Sandoz Canada inc.

Acide zolédronique-Z
Amikacine (Sulfate d')
Butylbromure d'hyoscine
Carbocal D 1000
Carbocal D 400 (Co. croq)
Carbocal D 400 (Co.)
Céfazoline pour injection
Ceftriaxone pour injection
Ceftriaxone sodique pour injection
Chlorhydrate de métopropramide
injection
Chlorhydrate de Vancomycine pour
injection USP
Ci-Cal D 400
Ciprofloxacin pour perfusion
intraveineuse
Clindamycine Injection
D-Forte
Dexamethasone
Dimenhydrinate
Diphenhydramine (chlorhydrate de)
Euro D 10 000
Euro D 400
Euro D 800
Euro-B1
Euro-B12 LA
Euro-Cal
Euro-Cal-D
Euro-D 1000
Euro-Docusate
Euro-Ferrous Sulfate
Euro-Hydrocortisone
Euro-K 20
Euro-K 600
Euro-K 975
Euro-Senna
Fluconazole
Fulvestrant Injectable
Furosémide
Furosémide SDZ
Gentamicine Injection
Glycopyrrolate injection
Halopéridol
Halopéridol LA
Hydromorphone
Hydromorphone HP 10
Hydromorphone HP 20
Hydromorphone HP 50
Lorazépam Injection
Meropenem
Méthotrexate
Midazolam
Morphine (sulfate de)
Morphine H.P. 50
Ondansetron ODT
Phenobarbital sodium injection
Pipéracilline et Tazobactam pour
injection
Pipéracilline sodique/ Tazobactam
sodique
Pipéracilline sodique/Tazobactam
sodique
Rho-Nitro
Sandoz Abiraterone
Sandoz Alendronate
Sandoz Alendronate/Cholecalciferol

Sandoz Alfacalcidol
Sandoz Alfuzosin
Sandoz Almotriptan
Sandoz Ambrisentan Tablets
Sandoz Amiodarone
Sandoz Amlodipine
Sandoz Amoxi-Clav
Sandoz Amphetamine XR
Sandoz Anastrozole
Sandoz Apixaban SDZ
Sandoz Apremilast
Sandoz Aripiprazole
Sandoz Atomoxetine
Sandoz Atorvastatin
Sandoz Azithromycin
Sandoz Bisoprolol
Sandoz Bosentan
Sandoz Brimonidine
Sandoz Candesartan
Sandoz Candesartan Plus
Sandoz Capecitabine
Sandoz Carbamazepine CR
Sandoz Cefprozil
Sandoz Ciprofloxacin
Sandoz Citalopram
Sandoz Clarithromycin
Sandoz Clonidine
Sandoz Clopidogrel
Sandoz Colchicine
Sandoz Cyclosporine
Sandoz Dapagliflozin
Sandoz Diclofenac
Sandoz Diclofenac 50 mg
Sandoz Diclofenac Ophtha
Sandoz Diclofenac Rapide 50 mg
Sandoz Diclofenac SR 100 mg
Sandoz Diclofenac SR 75 mg
Sandoz Diltiazem CD
Sandoz Diltiazem T
Sandoz Dimethyl Fumarate
Sandoz Donepezil
Sandoz Dorzolamide
Sandoz Dorzolamide/Timolol
Sandoz Duloxetine
Sandoz Dutasteride
Sandoz Efavirenz-Emtricitabine-Tenofovir
Sandoz Emtricitabine-Tenofovir
Sandoz Enalapril
Sandoz Entacapone
Sandoz Esomeprazole
Sandoz Estradiol Derm 100
Sandoz Estradiol Derm 50
Sandoz Estradiol Derm 75
Sandoz Everolimus
Sandoz Ezetimibe
Sandoz Famciclovir
Sandoz Felodipine
Sandoz Fenofibrate E
Sandoz Fenofibrate E (145 mg)
Sandoz Fenofibrate S (160 mg)
Sandoz Fentanyl Patch
Sandoz Fesoterodine Fumarate
Sandoz Finasteride
Sandoz Fingolimod
Sandoz Fluorometholone
Sandoz Fluoxetine

Sandoz Folic Acid
Sandoz Gefitinib
Sandoz Gliclazide MR
Sandoz Glimepiride
Sandoz Hydrocortisone
Sandoz Indométhacine
Sandoz Irbesartan
Sandoz Irbesartan HCT
Sandoz Lacosamide
Sandoz Lansoprazole
Sandoz Latanoprost
Sandoz Leflunomide
Sandoz Lenalidomide
Sandoz Letrozole
Sandoz Levetiracetam
Sandoz Levofloxacin
Sandoz Linezolid
Sandoz Lisinopril
Sandoz Lisinopril HCT
Sandoz Losartan
Sandoz Losartan HCT
Sandoz Losartan HCT DS
Sandoz Lurasidone
Sandoz Memantine FCT
Sandoz Metformin FC
Sandoz Methadone
Sandoz Methylphenidate SR
Sandoz Mirtazapine
Sandoz Mometasone
Sandoz Montelukast
Sandoz Morphine SR
Sandoz Moxifloxacin
Sandoz Mycophenolate Mofetil
Sandoz Naratriptan
Sandoz Olanzapine
Sandoz Olanzapine ODT
Sandoz Olmesartan
Sandoz Omeprazole (Caps.)
Sandoz Ondansetron
Sandoz Orphenadrine
Sandoz Pantoprazole
Sandoz Perindopril Erbumine
Sandoz Perindopril
Sandoz Perindopril Erbumine/Indapamide
Sandoz Perindopril Erbumine/Indapamide HD
Sandoz Pioglitazone
Sandoz Pirfenidone
Sandoz Pirfenidone Capsules
Sandoz Pomalidomide
Sandoz Posaconazole
Sandoz Pramipexole
Sandoz Pravastatin
Sandoz Prednisolone
Sandoz Pregabalin
Sandoz Prochlorpérazine
Sandoz Quetiapine
Sandoz Quetiapine XRT
Sandoz Rabeprazole
Sandoz Ranitidine
Sandoz Repaglinide
Sandoz Risedronate
Sandoz Risperidone
Sandoz Rivaroxaban
Sandoz Rivastigmine
Sandoz Rivastigmine Patch 10
Sandoz Rivastigmine Patch 5

Sandoz Rizatriptan ODT
Sandoz Rosuvastatin
Sandoz Saxagliptin
Sandoz Sertraline
Sandoz Silodosin
Sandoz Sitagliptin
Sandoz Sitagliptin-Metformin
Sandoz Sitagliptin-Metformin XR
Sandoz Sodium Bicarbonate
Sandoz Solifenacin
Sandoz Sumatriptan
Sandoz Sunitinib
Sandoz Tacrolimus
Sandoz Tamsulosin
Sandoz Tamsulosin CR
Sandoz Telmisartan
Sandoz Telmisartan HCT
Sandoz Teriflunomide
Sandoz Timolol
Sandoz Tobramycin
Sandoz Tolterodine LA
Sandoz Topiramate Tablets
Sandoz Trandolapril
Sandoz Travoprost
Sandoz Travoprost/Timolol PQ
Sandoz Valacyclovir
Sandoz Valsartan
Sandoz Valsartan HCT
Sandoz Venlafaxine XR
Sandoz Voriconazole
Sandoz Zolmitriptan
Sandoz Zolmitriptan ODT
SDZ Celecoxib
Solution d'acétylcystéine
Supeudol
Supeudol 20
Tobramycine (sans préservatif)
Tobramycine (sulfate de)
Vancomycine
Vitamine B 12
Vitamine K 1

Sanis Health inc.

Alendronate
Alfuzosin
Almotriptan
Amiodarone
Amlodipine
Amoxicillin
Amoxicillin Capsules
Anastrozole
Aripiprazole
ASA EC (80 mg)
Atenolol
Atomoxetine
Atorvastatin
Atovaquone Proguanil
Azithromycin
Baclofen
Betahistine
Bicalutamide
Bisoprolol
Buspirone
Candesartan
Candesartan/HCTZ
Capecitabine
Carvedilol

Celecoxib
Cephalexin
Cinacalcet
Ciprofloxacin
Citalopram
Clarithromycin
Clindamycin
Clopidogrel
Cyclobenzaprine
Diltiazem CD
Diltiazem T
Docusate sodium
Domperidone
Donepezil
Doxycycline (Caps.)
Doxycycline (Co.)
Duloxetine
Dutasteride
Eletriptan
Enalapril
Entecavir
Esomeprazole
Ezetimibe
Febuxostat
Finasteride
Flecainide
Fluconazole
Fluconazole-150
Fluoxetine
Fosinopril
Furosemide
Gabapentin
Galantamine ER
Gliclazide
Gliclazide MR
Glyburide
Hydrochlorothiazide
Hydroxychloroquine
Imatinib
Irbesartan
Irbesartan HCTZ
Lacosamide
Lactulose
Lamotrigine
Lansoprazole
Leflunomide
Letrozole
Levetiracetam
Lisinopril
Lisinopril/HCTZ (Type Z)
Losartan
Losartan/HCTZ
Meloxicam
Memantine
Metformin
Metoprolol 100 mg
Metoprolol 50 mg
Midodrine
Mirtazapine
Modafinil
Mometasone
Montelukast
Moxifloxacin
Mycophenolate Mofetil
Naproxen
Naproxen EC
Olanzapine

Olanzapine ODT
Olmesartan
Olmesartan HCTZ
Omeprazole
Omeprazole Magnesium DR
Ondansetron
Ondansetron ODT
Oxybutynin
Pantoprazole
Paroxetine
Perindopril Erbumine
Perindopril/Indapamide
Pramipexole
Pravastatin
Pregabalin
Progestérone
Propafenone
Quetiapine
Quetiapine Fumarate XR
Rabeprazole EC
Ramipril
Risedronate
Rispéridone
Rizatriptan
Rizatriptan ODT
Rosuvastatin
Salbutamol HFA
Sertraline
Simvastatin
Solifenacin
Sumatriptan
Tamsulosin CR
Telmisartan
Telmisartan/ HCTZ
Tenofovir
Terbinafine
Topiramate
Trandolapril
Trazodone
Ursodiol C
Valacyclovir
Valsartan
Valsartan HCT
Venlafaxine XR
Zolmitriptan
Zolmitriptan ODT

Seaford Pharmaceuticals inc.

K-Citra
K-Citra 10 Solution

Searchlight Pharma inc.

Haloette

Services Infopharma inc.

i-Cal 500
i-Cal D400
i-Vitamin B12 ER

Sivem Produits Pharmaceutiques ULC

Alendronate
Alfuzosin
Amiodarone
Amlodipine
Amoxicillin
Anastrozole
Apixaban

Aripiprazole
Atenolol
Atomoxetine
Atorvastatin-10
Atorvastatin-20
Atorvastatin-40
Atorvastatin-80
Azithromycin
Bisoprolol
Candesartan
Candesartan HCT
Carvedilol
Celecoxib
Cephalexin
Ciprofloxacin
Citalopram
Clarithromycin
Clopidogrel
Cyclobenzaprine
Diltiazem CD
Domperidone
Donepezil
Duloxetine
Dutasteride
Enalapril
Esomeprazole
Ezetimibe
Finasteride
Fluconazole
Fluoxetine
Gabapentin
Irbesartan
Irbesartan HCT
Lamotrigine
Lansoprazole
Letrozole
Levetiracetam
Lisinopril
Losartan
Losartan/HCT
Memantine
Metformin FC
Metoprolol-L
Mirtazapine
Montelukast
Olanzapine
Olanzapine ODT
Omeprazole-20
Pantoprazole-40
Paroxetine
Perindopril Erbumine
Perindopril Erbumine/Indapamide
Perindopril Erbumine/Indapamide HD
Pramipexole
Pravastatin
Pregabalin
Quetiapine
Quetiapine XR
Rabeprazole
Ramipril
Risedronate-35
Rispéridone
Rivaroxaban
Rizatriptan ODT
Rosuvastatin
Sertraline
Simvastatin

Sitagliptin
Sitagliptin-Metformin
Sumatriptan DF
Tamsulosin CR
Telmisartan
Telmisartan HCTZ
Tenofovir
Terbinafine
Topiramate
Trandolapril
Valacyclovir
Valsartan
Valsartan HCT
Venlafaxine XR

Stallergen Canada inc.

Monovalent
Perennial Monovalent
Perennial Polyvalent
Polyvalent
Présaisonnier Monovalent
Présaisonnier Polyvalent

Stéri-Med Pharma

Erythromycin

Sterimax inc.

Acide Tranexamique
Acyclovir sodique injectable
Azithromycine pour injection
Baclofen Injection
Cefazoline pour injection
Céfazoline pour injection
Céfazoline sodique pour injection
Céfotaxime sodique pour injection BP
Ceftazidime pour injection BP
Ceftriaxone
Ceftriaxone sodique pour injection BP
Céfuroxime pour injection USP
Chlorhydrate d'hydromorphone
Chlorhydrate d'hydromorphone HP 10
Chlorhydrate d'hydromorphone HP 50
Chlorhydrate de Vancomycine pour injection
Cloxacillin
Colistimethate
Comprimés de tétrabénazine
Cyanocobalamine
Dexaméthasone
Ganciclovir pour injection
Glycopyrrolate injection
Mercaptopurine
Meropenem pour Injection
Méropénem pour injection
Nebusal 7 %
Pipéracilline et Tazobactam
Pipéracilline et Tazobactam pour injection
Sulfate de morphine injection
Tobramycine Injectable
Triamcinolone
Vancomycin pour injection USP

Strides Pharma Canada inc.

Acarbose
Calcitriol Capsules
Cyclosporine Capsules

Entecavir Tablets
Gélules de chlorhydrate de vancomycine
Oseltamivir Phosphate Capsules
Rivastigmine Patch
Sun Pharma Canada inc.
Taro- Domperidone
Taro-Amlodipine
Taro-Apixaban
Taro-Atenolol
Taro-Atorvastatin
Taro-Bupropion XL
Taro-Candesartan
Taro-Cefprozil
Taro-Ciproflox
Taro-Clarithromycin
Taro-Clopidogrel
Taro-Donepezil
Taro-Enalapril
Taro-Esomeprazole
Taro-Fenofibrate E (145 mg)
Taro-Gliclazide MR
Taro-Imipenem-Cilastatin
Taro-Irbesartan
Taro-Lansoprazole
Taro-Meropenem
Taro-Montelukast
Taro-Mycophenolate
Taro-Pantoprazole
Taro-Pravastatin
Taro-Pregabalin
Taro-Rabeprazole
Taro-Ramipril
Taro-Ramipril HCTZ
Taro-Risperidone
Taro-Rosuvastatin
Taro-Simvastatin
Taro-Solifenacin
Taro-Valsartan
Taro-Venlafaxine XR

Takeda Canada inc.

Ondissolve ODF

Taro Pharmaceuticals inc.

Acide zolédronique pour injection
Bétaderm
Clotrimaderm
Cortoderm
Docusate Sodique
Hyderm
Injection d'acide zolédronique
Ketoderm
Lyderm
Nyaderm
Oracort
Taro-Acitretn
Taro-Amcinonide
Taro-Anastrozole
Taro-Bosentan
Taro-Budesonide
Taro-Calcipotriol/Betamethasone Gel
Taro-Calcitriol
Taro-Capecitabine
Taro-Carbamazepine
Taro-Clarithromycin
Taro-Clindamycin

Taro-Clobetasol
Taro-Clomipramine
Taro-Dasatinib
Taro-Dipyridamole/ASA
Taro-Fingolimod
Taro-Imiquimod Pump
Taro-Lenalidomide
Taro-Lurasidone
Taro-Mométasone
Taro-Mométasone Lotion
Taro-Mupirocin
Taro-Perampanel
Taro-Phenytoin
Taro-Rivaroxaban
Taro-Sitagliptin Fumarate
Taro-Sone
Taro-Sumatriptan
Taro-Sunitinib
Taro-Temozolomide
Taro-Terconazole
Taro-Testosterone
Taro-Testosterone Cypionate
Taro-Testosterone Gel
Taro-Ticagrelor
Taro-Tofacitinib
Taro-Warfarin
Tiamol
Triaderm

Teva Canada Itée

Acide zolédronique pour injection
ACT Amlodipine
ACT Ciprofloxacin
ACT Clarithromycin XL
ACT Dextroamphetamine SR
ACT Enalapril
ACT Exemestane
ACT Fluconazole
ACT Fluvoxamine
ACT Levofloxacin
ACT Memantine
ACT Metformin
ACT Methylphenidate ER
ACT Olanzapine ODT
Act Olmesartan HCT
ACT Pioglitazone
Act Pramipexole
ACT Quetiapine
ACT Raloxifene
ACT Rizatriptan
ACT Terbinafine
ACT Venlafaxine XR
Ampicilline Sodique
Apri 21
Apri 28
Aviane 21
Aviane 28
Cefazolin
Céfazoline
Cefoxitine
Duloxetine DR
Novamoxin
Novamoxin 250
Novo-Atomoxetine
Novo-Finasteride
Novo-Omeprazole
Octréotide pour suspension injectable

Pédiatrie	Teva-Cephalexin	Teva-Lisinopril (Type Z)
Piperacilline/Tazobactam	Teva-Chlorpromazine	Teva-Lisinopril/HCTZ (Type Z)
Portia 21	Teva-Cilazapril/HCTZ	Teva-Loperamide
Portia 28	Teva-Cinacalcet	Teva-Lorazepam
ratio-Amcinonide	Teva-Citalopram	Teva-Meloxicam
ratio-Ectosone	Teva-Clindamycin	Teva-Metoprolol
ratio-Prednisolone	Teva-Clobazam	Teva-Mexiletine
ratio-Topisalic	Teva-Clobetasol	Teva-Mirtazapine
Rougier Magnésium	Teva-Clonidine	Teva-Modafinil
Rougier Magnesium sans sucre	Teva-Cloxacillin	Teva-Mométasone
Teva Atovaquone Proguanil	Teva-Cloxacillin Solution	Teva-Morphine SR
Teva Candesartan	Teva-Codeine	Teva-Moxifloxacin
Teva Candesartan/ HCTZ	Teva-Combo Sterinebs	Teva-Mycophenolate
Teva Clarithromycin	Teva-Cyclobenzaprine	Teva-Naproxen
Teva Clopidogrel	Teva-Dasatinib	Teva-Naproxen EC
Teva Entacapone	Teva-Diclofenac EC	Teva-Naratriptan
TEVA Esomeprazole	Teva-Diclofenac K	Teva-Nitrofuratoïn
Teva Fluvastatin	Teva-Diltiazem CD	Teva-Olanzapine
Teva Hydromorphone	Teva-Diltiazem XC	Teva-Olmesartan
Teva Lamivudine/ Zidovudine	Teva-Domperidone	Teva-Ondansetron
Teva Losartan	Teva-Donepezil	Teva-Oxybutynin
Teva Montelukast	Teva-Doxazosin	Teva-Pantoprazole
Teva Nabilone	Teva-Doxycycline	Teva-Paroxetine
Teva Rosuvastatin	Teva-Doxycycline (Co.)	Teva-Perindopril
Teva Telmisartan	Teva-Duloxetine	Teva-Perindopril/Indapamide
Teva Telmisartan HCTZ	Teva-Dutasteride	Teva-Pindolol
Teva Valsartan	Teva-Ectosone	Teva-Piroxicam
Teva Valsartan/HCTZ	Teva-Efavirenz	Teva-Pravastatin
Teva Zolmitriptan	Teva-Efavirenz/Emtricitabine/Tenofovir	Teva-Prazosin
Teva Zolmitriptan OD	Teva-Eletriptan	Teva-Prednisone
Teva- Levetiracetam	Teva-Emtec-30	Teva-Pregabalin
Teva-5-ASA	Teva-Emtricitabine/Tenofovir	Teva-Progesterone
Teva-Abacavir/Lamivudine	Teva-Erlotinib	Teva-Propranolol
Teva-Acebutolol	Teva-Everolimus	Teva-Quetiapine
Teva-Acyclovir	Teva-Exemestane	Teva-Quetiapine XR
Teva-Alendronate	Teva-Ezetimibe	Teva-Quinine
Teva-Almotriptan	Teva-Famotidine	Teva-Rabepazole EC
Teva-Alprazolam	Teva-Febuxostat	Teva-Rabepazole Sodium
Teva-Amiodarone	Teva-Fentanyl	Teva-Ramipril
Teva-Amitriptyline	Teva-Fingolimod	Teva-Rasagiline
Teva-Amlodipine	Teva-Fluoxetine	Teva-Risedronate
Teva-Amoxicillin	Teva-Fluticasone	Teva-Risperidone
Teva-Amphetamine XR	Teva-Fosinopril	Teva-Rivaroxaban
Teva-Ampicillin	Teva-Fulvestrant Injection	Teva-Rizatriptan ODT
Teva-Anastrozole	Teva-Furosemide	Teva-Salbutamol HFA
Teva-Apixaban	Teva-Gabapentin	Teva-Salbutamol Sterinebs P.F.
Teva-Aripiprazole	Teva-Gemfibrozil	Teva-Sélégiline
Teva-Atazanavir	Teva-Gliclazide	Teva-Sertraline
Teva-Atenol	Teva-Glyburide	Teva-Sildenafil R
Teva-Atenolol	Teva-Haloperidol	Teva-Simvastatin
Teva-Atomoxetine	Teva-Hydrochlorothiazide	Teva-Solifenacin
Teva-Atorvastatin	Teva-Hydroxyzin	Teva-Spirolactone
Teva-Azathioprine	Teva-Imatinib	Teva-Spirolactone/HCTZ
Teva-Betahistine	Teva-Indomethacin	Teva-Sucralfate
Teva-Betamethasone/Calcipotriol	Teva-Isipratropium Sterinebs	Teva-Sulfamethoxazole
Teva-Bicalutamide	Teva-Irbesartan	Teva-Sulindac
Teva-Bisoprolol	Teva-Irbesartan HCTZ	Teva-Sumatriptan
Teva-Bromazepam	Teva-Ketoconazole	Teva-Sumatriptan DF
Teva-Budesonide	Teva-Lacosamide	Teva-Sunitinib
Teva-Buprenorphine/Naloxone	Teva-Lansoprazole	Teva-Tamoxifen
Teva-Bupropion XL	Teva-Latanoprost	Teva-Tamsulosin CR
Teva-Buspirone	Teva-Leflunomide	Teva-Temozolomide
Teva-Capcitabine	Teva-Lenoltec No.4	Teva-Tenofovir
Teva-Captopril	Teva-Letrozole	Teva-Terazosin
Teva-Carbamazepine	Teva-Lexin 125	Teva-Teriflunomide
Teva-Carvédilol	Teva-Lexin 250	Teva-Teriparatide injectable
Teva-Cefadroxil	Teva-Liothyronine	Teva-Tiaprofenic

Teva-Tobramycin
Teva-Tolterodine
Teva-Tolterodine LA
Teva-Topilene
Teva-Topiramate
Teva-Topisone
Teva-Trandolapril
Teva-Trazodone
Teva-Triamzide
Teva-Tryptophan
Teva-Valacyclovir
Teva-Valganciclovir
Teva-Varenicline

Teva-Varenicline (trousse de départ)
Teva-Venlafaxine XR
Teva-Voriconazole

The DDrops Company inc.
Ddrops pour bébé

Valeant Canada S.E.C.
Cortisone Acétate-ICN
Etibi
Rofact 150
Rofact 300

Vanc Pharmaceuticals inc.
Cortivera Plus
SennAce

VPI Pharmaceuticals inc.
VPI-Amikacin

WellSpring Pharmaceuticals Canada Corp.
K-Lyte

Somme globale annuelle provenant des fabricants en application des ententes d'inscription : 25,0 M\$

