

Titre :  
**POLITIQUE CONCERNANT L'ÉTHIQUE**

Date d'entrée en vigueur :  
**2013-11-27**

Direction responsable :  
**Direction générale de la protection des droits, de l'éthique  
et des communications**

Thème et sous-thème :  
**Gouvernance  
Gestion éthique**

Adoptée par :  
**Conseil d'administration**

Date de la dernière adoption :  
**2013-11-27**

## INTRODUCTION

### Contexte

Revenu Québec participe aux missions économique et sociale du gouvernement en percevant l'essentiel des sommes affectées au financement des services publics de l'État et en redistribuant une partie de celles-ci dans le cadre de l'administration de mesures socio-fiscales.

En 2011, le ministère du Revenu fut transformé en agence. Cette transformation visait, dans le cadre d'une nouvelle forme de gouvernance, à donner à Revenu Québec davantage de moyens et de latitude pour réaliser sa mission.

Les contextes d'actions politique, social, économique et organisationnel, l'environnement actuel de Revenu Québec, marqués par la complexité des mandats, la rapidité des changements, la diversité des tâches, la multiplicité des parties concernées et la compétitivité accrue sur le marché de l'emploi requièrent une proactivité sur tous les plans et, plus particulièrement au plan éthique.

Dans un souci croissant d'éthique, les autorités de Revenu Québec ont mis en place, en avril 2011, une direction responsable de l'éthique et, en septembre 2012, ont placé cette direction sous une vice-présidence en ayant la responsabilité. À la lumière de tous ces changements et de l'évolution de l'organisation, il apparaît important non seulement de réaffirmer cette préoccupation pour l'éthique dans la conduite des affaires de Revenu Québec, mais aussi d'énoncer les orientations qui favoriseront le développement concerté d'une culture éthique au sein de l'organisation qui assurera la cohésion et la cohérence des décisions et des actions de l'ensemble de ses acteurs.

Devant les défis auxquels il est confronté, Revenu Québec doit s'assurer que l'éthique, en tant que composante de la culture organisationnelle, exprime clairement son identité en se fondant sur **des valeurs claires, praticables et partagées** qui sont les ingrédients de base d'une culture éthique et qui, non seulement insuffleront davantage de sens à la mission, mais rallieront l'ensemble de ses acteurs autour de celle-ci. Revenu Québec a d'ailleurs choisi d'affirmer l'équité comme l'une de ses valeurs qui fonde la signature « Juste. Pour tous. » au soutien de l'image de marque qu'il projette. La référence aux valeurs de Revenu Québec confirmera son identité et contribuera à accroître la légitimité de ses actions tout en favorisant le climat de confiance nécessaire à la réalisation de sa mission.

### Champ d'application

La présente politique positionne l'éthique de même que les valeurs de Revenu Québec comme éléments fondamentaux de gouvernance constitutifs de la culture organisationnelle et applicables à l'ensemble de ses acteurs. Elle actualise, renforce et étend la portée de l'éthique et des valeurs au-delà des conduites individuelles pour fonder son action sur des dynamiques collectives et organisationnelles.

La politique précise les rôles et responsabilités dévolus à chacun des acteurs de Revenu Québec en matière d'éthique pour assurer le développement d'une culture éthique organisationnelle.

La politique vise à doter Revenu Québec d'un cadre éthique qui permet de mieux éclairer le processus décisionnel du personnel et des gestionnaires en concordance avec la mission de l'Agence. Elle vise également à mieux identifier les situations éthiques, c'est-à-dire les situations délicates ou ambiguës où il faut apprécier le geste à poser ou non. Ces situations sont aussi celles où l'on constate l'insuffisance ou le défaut de la norme dans les cas suivants :

- aucune loi, règle ou directive n'est applicable;
- les lois, les règles ou les directives sont muettes;
- deux règles ou directives s'affrontent ou se contredisent;
- la règle suivie à la lettre ordonne des conduites incompatibles avec l'esprit de la règle ou conduit à un résultat injuste.

## ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

### Objectifs

Les valeurs de Revenu Québec devraient devenir les fondements de l'action et servir d'outils aidant à la décision devant des situations éthiques. De même, les valeurs de Revenu Québec devraient inspirer chacun de ses acteurs autant dans les discours officiels que dans l'élaboration de stratégies organisationnelles ou dans les décisions et les gestes quotidiens.

La culture d'une organisation étant portée par ses acteurs, ceux-ci doivent développer une compétence éthique qui leur permet de prendre le recul nécessaire afin de poser des gestes en lien avec la mission, les valeurs et la vision de Revenu Québec.

La politique vise à maintenir un haut niveau de confiance du personnel et des citoyens envers Revenu Québec permettant de soutenir positivement son image de marque, tout en appuyant davantage le sens de la signature « Juste. Pour tous. ».

Cette politique vise à affirmer la volonté de consolider les bases d'une gestion éthique à Revenu Québec.

## Principes directeurs

### L'éthique. Pour tous.

- L'éthique, les valeurs et la gestion éthique visent à susciter l'engagement des personnes et à donner du sens à leur conduite. Elles sont un appel au jugement des personnes qui composent l'organisation en favorisant leur réflexion, sur la base des valeurs de Revenu Québec devant des situations éthiques, notamment lorsque la norme est absente ou insuffisante.

### Les préférences éthiques de Revenu Québec : ses valeurs

- Revenu Québec privilégie quatre valeurs pour inspirer et guider les gestionnaires et le personnel dans la recherche de cohésion et de cohérence de ses actions avec sa mission, soit **le respect, l'équité, l'intégrité et l'excellence du service**. Ces valeurs font l'objet d'un énoncé, lequel est joint en annexe en vue de partager un sens et une compréhension commune à l'intérieur de Revenu Québec.

### Des exigences incontournables : la confiance et l'exemplarité

- La gestion éthique suppose la confiance et résulte d'un engagement par tous. La pratique cohérente avec les valeurs propres à Revenu Québec, qui se transpose par une harmonie entre les gestes et le discours, suscite la confiance. La confiance pallie l'asymétrie entre les pouvoirs de Revenu Québec et ceux de la population.
- L'exercice de la gestion éthique implique aussi l'exemplarité. Les autorités de Revenu Québec doivent servir de modèles et inspirer les gestionnaires et les membres du personnel afin de leur permettre, eux aussi, d'œuvrer dans l'exemplarité.
- L'exemplarité suppose que les valeurs organisationnelles doivent inspirer les choix et les décisions des membres de la direction assurant une concordance entre les gestes posés et la raison d'être de Revenu Québec, sa mission.

---

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

---

### Conseil d'administration

Dans le cadre de cette politique, le conseil d'administration (CA) exerce notamment les responsabilités suivantes :

- adopter la *Politique concernant l'éthique* (CG-1501);
- intégrer la politique au cadre normatif de Revenu Québec;
- approuver l'Énoncé de valeurs.

### Comité de gouvernance et d'éthique

Dans le cadre de cette politique, le comité de gouvernance et d'éthique (CGÉ) exerce notamment les responsabilités suivantes :

- examiner la politique;
- recommander la transmission de la politique au CA pour adoption;
- prendre acte et recommander au CA l'approbation de l'Énoncé de valeurs;
- prendre acte des Déclarations de valeurs;
- répondre aux questions et aux demandes particulières du CA;
- faire le suivi des diverses actions menées par l'organisation en matière d'éthique;
- prendre acte du plan d'action annuel en éthique ainsi que de la reddition de comptes annuelle.

### Comité de direction

Dans le cadre de cette politique, le comité de direction (CODIR) exerce notamment les responsabilités suivantes :

- examiner la politique;
- recommander la transmission de la politique au CGÉ pour examen;
- examiner l'Énoncé de valeurs;
- transmettre l'Énoncé de valeurs au CGÉ pour examen;
- examiner et approuver les Déclarations de valeurs et les transmettre au CGÉ pour information;

- prendre acte du plan d'action annuel en éthique ainsi que de la reddition de comptes annuelle;
- considérer les principes directeurs de la politique et les valeurs de Revenu Québec dans sa prise de décisions ainsi que dans ses communications;
- favoriser la coordination et le déploiement des différentes actions nécessaires au développement d'une culture éthique organisationnelle à Revenu Québec.

### **Les personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG ou de DG<sup>1</sup>**

Dans le cadre de cette politique, les personnes nommées à titre de PDG (en tant que gestionnaire d'unité administrative), de VPDG ou de DG exercent notamment les responsabilités suivantes :

- prendre connaissance de la politique;
- favoriser l'émergence des principes directeurs de la politique et des valeurs partagées de Revenu Québec, notamment dans leur prise de décisions ainsi que dans l'ensemble de leurs communications;
- contribuer directement à alimenter la réflexion éthique en déléguant des représentantes ou représentants au comité destiné à assister l'unité responsable de l'éthique ou en créant, au sein de leur comité de gestion, des occasions de discussions sur certaines situations;
- soutenir l'action de l'unité responsable de l'éthique en désignant des personnes-ressources de leur unité pour participer activement aux travaux du groupe des personnes-ressources en éthique et pour agir à titre d'ambassadeurs;
- favoriser le développement d'une culture éthique au sein de leur unité, notamment en participant aux différentes formations en éthique offertes par l'unité responsable de l'éthique;
- soutenir l'unité responsable de l'éthique et collaborer, lorsque requis, aux travaux qu'elle mène;
- soumettre à l'unité responsable de l'éthique pour avis ou conseil toute situation, décision éventuelle ou tout projet pouvant avoir un impact éthique important pour Revenu Québec;
- s'assurer que leur unité applique et respecte toute orientation organisationnelle en matière d'éthique.

### **Direction de l'éthique**

Dans le cadre de cette politique, la Direction de l'éthique, en tant qu'unité responsable de l'éthique à Revenu Québec, exerce notamment les responsabilités suivantes :

- promouvoir le développement d'une culture éthique organisationnelle à Revenu Québec;
- élaborer et réviser périodiquement la politique;
- élaborer et mettre à jour l'Énoncé de valeurs et le transmettre au CODIR pour commentaires;
- élaborer et mettre à jour les Déclarations de valeurs et les transmettre au CODIR pour commentaires et approbation;
- préparer le plan d'action annuel relatif à l'éthique et le transmettre au CODIR pour information;
- mettre en œuvre, de façon concertée, le plan d'action annuel;
- soutenir et contribuer au développement des compétences éthiques individuelles en offrant de la formation sur mesure et adaptée aux contextes d'action de diverses unités;
- s'assurer des liens entre l'éthique, les valeurs, le « Juste. Pour tous. » et l'image de marque;
- chapeauter, maintenir et coordonner un groupe de personnes-ressources en éthique en provenance des diverses unités;
- solliciter les diverses unités de Revenu Québec pour la soutenir dans sa mission, notamment par la participation à des comités de travail;
- coordonner toute orientation organisationnelle en matière d'éthique à Revenu Québec en lien avec chacune des unités;
- coordonner le comité et tout groupe de travail en matière d'éthique;
- préparer tout avis ou conseil éthique requis par toute instance, unité ou membre du personnel de Revenu Québec;
- informer avec diligence la personne nommée à titre de PDG de tout risque éthique pouvant avoir un impact important pour Revenu Québec;
- soutenir le CGÉ et répondre aux demandes de celui-ci;
- préparer une reddition de comptes annuelle en éthique et la transmettre au CODIR pour information;
- conseiller et fournir une aide à la réflexion et à la décision en matière d'éthique aux instances décisionnelles.

1. Les sigles désignant la présidente-directrice générale ou le président-directeur général (PDG), les vice-présidentes et directrices générales et les vice-présidents et directeurs généraux (VPDG) ou les directrices générales et les directeurs généraux (DG) sont utilisés dans cet intitulé à des fins de simplification.

### **Comité composé de représentantes et représentants de diverses unités**

Ce comité est mis sur pied pour faciliter le rayonnement et la pérennité de l'éthique au sein de l'organisation. Présidé par la vice-présidente ou le vice-président à l'éthique, il est composé de gestionnaires provenant des différentes unités de Revenu Québec ainsi que des représentantes et représentants des organisations syndicales.

Dans le cadre de cette politique, chaque membre du comité exerce notamment les responsabilités suivantes :

- participer aux diverses formations qui lui sont offertes;
- participer activement aux exercices réflexifs proposés par l'unité responsable de l'éthique;
- être en mesure de reconnaître une situation éthique;
- soumettre au comité toute situation délicate et complexe susceptible de soulever un dilemme éthique ayant cours au sein de son unité;
- assumer un leadership pour assurer la crédibilité de la démarche éthique et la promotion des valeurs au sein de son unité;
- faire preuve de réflexion critique envers les pratiques existantes qui semblent en incohérence avec la mission et les valeurs de Revenu Québec;
- intervenir de façon prospective au sein de son unité pour identifier des situations éthiques et mitiger les risques éthiques;
- être un intervenant de premier plan au sein de son unité et y exercer une vigie en matière d'éthique.

### **Groupe des personnes-ressources en éthique**

Les personnes-ressources en éthique regroupent des membres du personnel et des gestionnaires autorisés par leur unité à agir à ce titre principalement afin de promouvoir l'éthique et les valeurs dans leur milieu de travail respectif.

Dans le cadre de cette politique, chaque personne du groupe des personnes-ressources en éthique exerce notamment les responsabilités suivantes :

- participer aux diverses formations qui lui sont offertes;
- être en mesure de reconnaître une situation éthique;
- accompagner l'unité organisationnelle à laquelle elle appartient pour la mise en œuvre de toute action en éthique et la soutenir dans ses initiatives en matière d'éthique;
- promouvoir les valeurs de Revenu Québec au sein de son unité et relever les situations délicates et complexes qui impliquent des considérations éthiques;
- consulter l'unité responsable dans le cas de problématiques éthiques à portée transversale;
- participer aux travaux réflexifs proposés par l'unité responsable de l'éthique;
- agir comme ambassadeur et promouvoir les valeurs organisationnelles au sein de l'organisation.

### **Gestionnaires**

Dans le cadre de cette politique, les gestionnaires, en tant que responsables de leur unité exercent notamment les responsabilités suivantes :

- participer aux formations qui leur sont offertes par l'unité responsable de l'éthique;
- être en mesure de reconnaître une situation éthique;
- promouvoir les valeurs de Revenu Québec au sein de leur unité et favoriser la discussion relative à des situations délicates et complexes qui impliquent des considérations éthiques;
- s'assurer d'intégrer l'éthique et les valeurs de façon plus explicite dans leur processus de décision;
- contribuer activement au développement d'une culture éthique à Revenu Québec;
- déléguer des personnes-ressources pour soutenir l'action de l'unité responsable en éthique;
- participer à tout comité formé à la demande de l'unité responsable de l'éthique afin de l'assister dans son action;
- coordonner le déploiement de toute action en éthique au sein de leur unité;
- interpeller l'unité responsable de l'éthique et lui soumettre pour avis ou conseil toute situation, toute décision éventuelle ou tout projet pouvant avoir un impact éthique important pour Revenu Québec.

## Membres du personnel

Dans le cadre de cette politique, les membres du personnel exercent notamment les responsabilités suivantes :

- s'inspirer au quotidien des valeurs de Revenu Québec;
- être en mesure de reconnaître une situation éthique;
- consulter, au besoin, une personne-ressource, lorsque confrontés à un dilemme éthique;
- participer à toute formation qui leur est offerte en matière d'éthique;
- informer les gestionnaires de toute situation pouvant avoir un impact éthique pour Revenu Québec;
- agir en toute circonstance en cohésion avec les valeurs et la mission de Revenu Québec.

---

## DÉFINITIONS

---

### Éthique

L'éthique consiste essentiellement en un questionnement et une réflexion constamment reconduits, face à une situation délicate, sur la base de valeurs claires, praticables et partagées en considérant les choix possibles, en vue de prendre la décision la plus judicieuse dans les circonstances.

L'éthique ne concerne pas seulement les conduites individuelles, mais vise aussi à questionner et à remettre en cause les pratiques institutionnelles et les façons de faire habituelles. Elle permet de remettre en cause les automatismes et d'apporter les améliorations nécessaires, lorsque requis, afin de mieux faire et de réaliser la mission de façon cohérente et efficace.

### Compétence éthique

La compétence éthique est la capacité de mettre à contribution l'ensemble des aptitudes requises pour intégrer l'éthique autant dans la prise de décision que dans les actions posées au quotidien.

### Valeur organisationnelle

Une valeur est un idéal partagé par les personnes d'une même organisation vers lequel elles tendent et qui constitue une référence fondamentale dans la réalisation de la mission de l'organisation. C'est un critère moralement bon et souhaitable qui permet de porter un jugement sur la conduite la plus appropriée qu'il convient d'adopter au sein de l'organisation, sur les décisions les plus justes à prendre dans les circonstances et sur les meilleurs moyens à choisir dans le cadre de la réalisation de la mission de l'organisation. Les valeurs privilégiées par Revenu Québec sont définies et communiquées dans un Énoncé de valeurs organisationnelles.

---

## HISTORIQUE

---

Description du changement	Instance	Date d'adoption
Mise à jour effectuée le 2022-09-14 afin de remplacer la Direction générale des communications (DGC) par la Direction générale de la protection des droits, de l'éthique et des communications (DGPDEC) suivant un changement de structure dans l'organisation, lequel est effectif au 2022-07-04, et d'intégrer les principes de la rédaction inclusive.	S. O.	S. O.
Mise à jour effectuée le 2019-12-03 afin d'intégrer le contenu dans le nouveau gabarit et d'insérer le tableau relatif à l'évaluation de la diffusion, lequel prévoit que le document est diffusé sur le site Internet de Revenu Québec. Également, suivant une orientation organisationnelle, les mots « Comité de coordination des décisions et d'orientation » ont été remplacés par les mots « Comité de direction ».	S. O.	S. O.
Mise à jour le 2016-12-09 afin de changer l'appellation de la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique pour la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique.	S. O.	S. O.
Cette nouvelle politique (CG-1501) entre en vigueur à la date de son approbation.	CA	2013-11-27

Évaluation de la diffusion <sup>2</sup>	Décision	Date de décision <sup>3</sup>
Ce document a fait l'objet d'une évaluation de sa diffusion, conformément au paragraphe 11 de l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2). Suivant l'évaluation de sa diffusion, il est diffusé sur le site Internet.	Diffusé	2019-11-27

---

2. La diffusion du document est distincte de son accessibilité à l'externe. Pour toute question concernant son accessibilité, il y a lieu de se référer à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de la Direction générale de la législation.

3. La date de décision correspond à la date de signature de la personne nommée à titre de PDG autorisant ou refusant la diffusion du document.

### Préambule

La nature particulière de notre mission d'intérêt public et de nos interventions impose à chaque membre de notre personnel la nécessité d'adopter une conduite responsable et digne de la confiance de la population.

L'énoncé de valeurs de Revenu Québec vise à faciliter une compréhension commune des valeurs qui fondent nos actions, guident nos échanges et nous inspirent dans nos relations quotidiennes avec toutes les personnes avec lesquelles nous transigeons en vue d'assurer une prestation de service de la meilleure qualité.

Les valeurs sont des repères et leur mise en application au quotidien facilite nos décisions face à des situations délicates, complexes ou équivoques et assure ainsi la cohérence de nos conduites dans le cadre de la mission qui nous est confiée.

### Les valeurs de Revenu Québec

Au sein de Revenu Québec, quatre valeurs servent de référence dans la manière d'assumer collectivement notre mission. Les valeurs sur lesquelles s'appuient nos actions et qui leur donnent un sens sont : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

#### *L'intégrité*

En raison du contexte d'action dans lequel nous intervenons, de la diversité et de la complexité de nos activités, l'intégrité constitue une valeur fondamentale et nécessaire à la réalisation de la mission de Revenu Québec.

*L'intégrité à Revenu Québec, c'est agir avec droiture dans l'intérêt public.*

#### *Le respect*

*Le respect à Revenu Québec, c'est agir avec considération en traitant les personnes avec égards et en suscitant un climat de confiance.*

#### *L'équité*

L'équité procède directement de la mission et de la raison d'être de Revenu Québec. Elle est le fondement du « Juste. Pour tous. ».

*L'équité à Revenu Québec, c'est agir dans toute situation de façon juste.*

#### *L'excellence du service*

*L'excellence du service à Revenu Québec, c'est s'engager dans une recherche constante d'amélioration de la qualité de nos services en tenant compte des besoins de notre clientèle.*