



# RAPPORT ANNUEL 2017-2018

---

sur les sondages effectués dans le cadre  
du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

---

**Mai 2018**

Direction des sondages, de l'analyse statistique  
et de la conformité fiscale

Direction principale de l'analyse et des renseignements

Direction générale de l'innovation et de l'administration

[revenuquebec.ca](http://revenuquebec.ca)

Recommandé par le comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le	<b>23 mai 2018</b>
Approuvé par le comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le	<b>4 juin 2018</b>
Transmis à la Commission d'accès à l'information le	<b>10 juillet 2018</b>
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information le	<b>31 août 2018</b>

ISBN : 978-2-550-82399-5 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-82400-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

#### **NOTE**

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mise en contexte</b>	<b>4</b>
<b>Sondages effectués en 2017-2018 dans le cadre du <i>Plan triennal des sondages 2015-2018</i></b>	<b>6</b>
Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017 . . . . .	6
Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017 . . . . .	10
Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2017-2018 . . . . .	13
Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2017-2018. . . . .	18
Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires . . . . .	22
Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité . . . . .	25
Consultation auprès des particuliers et des particuliers en affaires concernant la modernisation de l'avis de cotisation des particuliers . . . . .	28
Consultation auprès des citoyens sur la réponse vocale interactive de la Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers . . . . .	32
<b>Conclusion</b>	<b>37</b>
<b>Annexe 1 – Plan triennal des sondages 2015-2018</b>	<b>41</b>
<b>Annexe 2 – Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages (CPS-1997)</b>	<b>49</b>
<b>Annexe 3 – Avis de la Commission d'accès à l'information</b>	<b>61</b>

## MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) [LAF] permet à Revenu Québec de réaliser des sondages en utilisant des renseignements contenus dans les dossiers fiscaux des personnes afin de connaître les attentes et le degré de satisfaction de celles-ci à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

La LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal<sup>1</sup> relatif à la réalisation de ces sondages. Ce plan triennal est soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis et est ensuite déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF, Revenu Québec doit produire un rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI pour avis avant d'être déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Les projets de sondage effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité de la Direction des sondages, de l'analyse statistique et de la conformité fiscale (DSASCF), qui relève de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA).

Lors de la réalisation d'un projet de sondage nécessitant l'utilisation de renseignements confidentiels, la DSASCF voit à respecter l'ensemble des règles applicables en suivant toutes les indications et toutes les formalités prescrites dans le document *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997)<sup>2</sup> et par le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. Ces indications tiennent compte des différentes exigences de la LAF, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) [Loi sur l'accès] et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2) [Règlement sur la diffusion]. Ainsi, la DSASCF s'assure notamment d'utiliser et de recueillir seulement les renseignements nécessaires au sondage, d'informer et de rassurer la population sur la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage, de respecter la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondants ainsi que d'effectuer une reddition de comptes annuelle relativement aux sondages visés par le plan triennal.

Il importe aussi de préciser que tous les plans de sondages des projets visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* ont tenu compte des recommandations et obtenu un avis favorable de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec préalablement à leur réalisation, de façon à ce que le respect des exigences légales et normatives en matière de protection des renseignements confidentiels soit garanti. De plus, conformément au Règlement sur la diffusion, ils ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par la Direction de l'éthique de Revenu Québec et d'une évaluation de la nécessité du recours à un sondage par la DSASCF.

---

1. Le *Plan triennal des sondages 2015-2018* est présenté en annexe (annexe 1).

2. Le *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997) est présenté en annexe (annexe 2).



Le présent document fait donc état des huit sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* et réalisés par Revenu Québec du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018. Ces huit sondages sont les suivants :

1. Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017;
2. Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017;
3. Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2017-2018;
4. Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2017-2018;
5. Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires;
6. Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité;
7. Consultation auprès des particuliers et des professionnels en affaires concernant la modernisation de l'avis de cotisation des particuliers;
8. Consultation auprès des citoyens sur la réponse vocale interactive de la Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers.



# SONDAGES EFFECTUÉS EN 2017-2018 DANS LE CADRE DU *PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018*

---

## Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017

---

### Mise en contexte et objectifs

Ce sondage avait principalement pour objectif de mesurer les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. De plus, ce sondage avait pour objectifs de connaître les choix de ressources avec lesquelles les préparateurs doivent communiquer en cas d'insatisfaction envers Revenu Québec ainsi que le niveau de confiance des préparateurs envers la neutralité du service destiné au traitement des plaintes.

### Méthodologie

La méthode de collecte choisie pour la réalisation de ce sondage a été le questionnaire électronique, puisque Revenu Québec détenait les adresses de courriel professionnelles de près de la totalité de la clientèle visée. Revenu Québec a donc élaboré un questionnaire Web comportant 106 questions. La collecte de données a été réalisée à l'interne par Revenu Québec du 30 octobre 2017 au 3 janvier 2018. Aucun recours à une firme externe n'a été nécessaire. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour la programmation du questionnaire, pour l'envoi des courriels d'invitation et de relance ainsi que pour la collecte des réponses des participants. Le logiciel LimeSurvey est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, ce qui garantit la protection des renseignements confidentiels des participants.

Dans un premier temps, un message d'information a été déposé dans la boîte de messages intégrée à Mon dossier pour les représentants professionnels de chacun des préparateurs. Ce message visait à aviser les préparateurs qu'un courriel contenant un hyperlien les invitant à participer au sondage leur serait transmis prochainement dans leur boîte de courriel professionnelle. Il est à noter que, lors du prétest, les représentants professionnels ont plutôt été avisés de la tenue du sondage par téléphone, étant donné que l'application servant à déposer le message d'information dans la boîte de messages intégrée à Mon dossier pour les représentants professionnels n'était pas encore prête.

Dans un second temps, le courriel d'invitation à participer au sondage et les courriels de relance ont été envoyés au responsable ou au répondant de chacun des préparateurs dans leur boîte de courriel professionnelle. Ce courriel contenait un premier hyperlien sécurisé permettant l'accès au questionnaire ainsi qu'un deuxième hyperlien permettant d'exprimer un refus de répondre au sondage. Les préparateurs avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.



## Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des préparateurs ayant produit au moins une déclaration de revenus pour un particulier ou pour une entreprise au cours des douze mois précédant le sondage. Ces préparateurs devaient aussi avoir une adresse au Québec, présenter un statut d'accréditation actif, détenir au moins un numéro TED et ne pas avoir le statut de bénévole. De plus, le responsable ou le répondant de ces préparateurs devait pouvoir être joint par courriel.

Un total de 8 854 préparateurs ont été invités à répondre au sondage (recensement).

## Population jointe

Parmi les 8 854 préparateurs recensés, 2 638 ont répondu au sondage.

## Renseignements utilisés

Voici les renseignements provenant des dossiers fiscaux qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Langue de correspondance (deux catégories);
- 2) Code postal.

Plus précisément, le renseignement 1 a été utilisé en vue d'établir le contact avec les préparateurs visés. Pour sa part, le renseignement 2 était nécessaire afin de permettre une stratification adéquate des préparateurs ayant répondu au sondage.

## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été constatés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

## Éléments permettant de rassurer les préparateurs contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des préparateurs portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.



## 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Le message d'information, les courriels d'invitation et de relance ainsi que l'introduction du questionnaire Web transmis par Revenu Québec informaient les préparateurs, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

### Message d'information

Notez que cette consultation se fait en conformité avec les dispositions légales qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. De plus, aucun renseignement d'identification, ni aucune donnée fiscale ne vous seront demandés dans le cadre de cette consultation.

### Courriels d'invitation et de relance

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement relatif à votre identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Par ailleurs, notez que seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

### Introduction du questionnaire Web

Veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement relatif à votre identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Sachez également que toutes vos réponses resteront confidentielles, puisqu'elles seront regroupées avec celles des autres participants au sondage. Ainsi, votre anonymat sera conservé. Les renseignements recueillis serviront uniquement à l'analyse de ce sondage : ils ne pourront donc pas être liés à votre dossier fiscal, ni à aucun autre fichier de renseignements. De plus, notez que seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

## 2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les préparateurs étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans le message d'information, dans les courriels d'invitation et de relance ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de rassurer les préparateurs en ce sens. En voici des extraits :

### Message d'information

Votre participation est volontaire et aucune conséquence ne découlera d'un refus de participer. Vous pourrez exprimer votre refus de répondre en cliquant sur un deuxième hyperlien sécurisé.

### Courriels d'invitation et de relance

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en cliquant [ici](#).

### Introduction du questionnaire Web

Notez que vous êtes libre de répondre ou non à ces questions et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y répondre.



### 3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des préparateurs contactés

La Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers (DPRCP) et la Direction principale des relations avec la clientèle des entreprises (DPRCE) de Revenu Québec étaient avisées de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les préparateurs avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. Le message d'information ainsi que les courriels d'invitation et de relance donnaient les indications suivantes à ce sujet :

#### **Message d'information**

Pour toute question à ce sujet, veuillez vous adresser au service à la clientèle en composant le 1 866 423-3234. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel en écrivant à l'adresse [sondage@revenuquebec.ca](mailto:sondage@revenuquebec.ca). Notez que cette boîte de courriel n'est pas sécurisée : elle ne doit donc pas être utilisée pour nous transmettre des renseignements confidentiels.

#### **Courriels d'invitation et de relance**

Pour toute question concernant cette consultation, communiquez avec le service à la clientèle en composant le 1 866 423-3234. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel en écrivant à l'adresse [sondage@revenuquebec.ca](mailto:sondage@revenuquebec.ca). Notez que cette boîte de courriel n'est pas sécurisée : elle ne doit donc pas être utilisée pour transmettre à Revenu Québec des renseignements confidentiels.

### **Avis de la DCAIPRC**

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 23 janvier 2017. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

### **Évaluation éthique du sondage**

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 29 novembre 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

### **Analyse des données et diffusion des résultats**

L'analyse des données recueillies et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec et seront finalisées au printemps 2018. Les données ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats seront présentés à l'organisation au printemps 2018. Par la suite, le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage fera l'objet d'une évaluation de diffusion concernant sa publication sur le site Internet de Revenu Québec.

Le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, etc.) au sujet de ce sondage.



---

## Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017

---

### Mise en contexte et objectifs

Ce sondage ciblait les entreprises du Québec faisant affaire directement avec Revenu Québec, sans passer par une firme externe. Il avait pour objectif principal de mesurer les attentes et la satisfaction de cette clientèle à l'égard des services offerts par Revenu Québec, conformément aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Ce sondage a également permis de soutenir la reddition de comptes organisationnelle relative au *Plan stratégique 2016-2020*, plus particulièrement en ce qui a trait à l'objectif « Offrir des services simples, accessibles et fiables » et à la cible « Atteindre un taux de satisfaction des entreprises à l'égard de la qualité des services de 80 % ». En ce sens, il permet, entre autres, de mesurer le taux de satisfaction globale de la clientèle des entreprises à l'égard de l'ensemble des services de Revenu Québec et de sa prestation de services en ligne.

### Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 84 questions. La collecte des données, effectuée par téléphone, a été attribuée à la firme Léger à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 18 mai et le 16 juin 2017.

### Population visée

La population visée par ce sondage était l'ensemble des sociétés par actions du Québec qui produisent elles-mêmes leurs déclarations de revenus ou de taxes ou qui communiquent directement avec Revenu Québec, et ayant

- soit un statut régulier en retenues à la source ou en taxes à Revenu Québec et ayant été actives depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016;
- soit un statut régulier en impôt des sociétés.

Un échantillon de 8872 entreprises a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et remis à la firme en vue de la collecte des données.

### Population jointe

À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 475 entreprises ont été obtenues. De ce nombre, 1 412 entrevues téléphoniques ont été réalisées auprès d'entreprises ayant utilisé les services de Revenu Québec.

### Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Numéro d'utilisateur<sup>3</sup>;
- 2) Statut de l'entreprise en retenues à la source (RAS);
- 3) Statut de l'entreprise en taxes;
- 4) Statut de l'entreprise en impôt;

---

3. Le numéro d'utilisateur est un numéro d'identification interne attribué par Revenu Québec au particulier ou à l'entreprise. Il s'agit d'un identifiant unique. Ainsi, deux particuliers ou deux entreprises ne peuvent pas avoir le même numéro d'utilisateur.



- 5) Année d'imposition;
- 6) Langue de correspondance (deux catégories);
- 7) Transmission d'un rapport de remise en taxes ou en RAS depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016;
- 8) Adresse de l'entreprise (y compris le code postal);
- 9) Nom de l'entreprise;
- 10) Numéros de téléphone de l'entreprise;
- 11) Nombre d'employés dans l'entreprise (sept catégories);
- 12) Chiffre d'affaires de l'entreprise (huit catégories);
- 13) Code d'activité économique de l'entreprise (dix catégories).

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les entreprises ciblées, les renseignements 9 et 10 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les entreprises et les renseignements 11 à 13 ont été nécessaires afin de permettre la sélection d'un échantillon d'entreprises représentatif de la population sur la base des strates (sous-populations) créées à partir de ces renseignements.

### **Renseignements communiqués à la firme externe**

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires pour joindre les entreprises ciblées (renseignements 9 et 10) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme. La pondération des entreprises ayant répondu au sondage a un impact important sur les résultats.

### **Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données**

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été observés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

### **Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018***

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications du plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, la firme a rempli et transmis le formulaire *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis en sa possession.

### **Éléments permettant de rassurer les entreprises contactées**

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. Il s'est également assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.



## 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données à la firme lors de la collecte téléphonique des données :

*Si l'on vous questionne sur le fait que vous utilisez de l'information figurant dans le dossier fiscal du contribuable ou si la personne s'inquiète de la confidentialité de ce dossier, vous pouvez répondre ceci :*

Revenu Québec a l'obligation légale de connaître les attentes de sa clientèle et de simplifier le plus possible les règles et les procédures régissant sa prestation de services. Cette obligation lui permet d'améliorer la qualité de son offre de services et d'augmenter l'efficacité de son fonctionnement. De plus, Revenu Québec est autorisé par la Loi sur l'administration fiscale à utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages, d'études et de recherches ainsi que pour la production de statistiques et son administration.

Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme Léger pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro de téléphone des entreprises à joindre, ainsi qu'une variable de pondération. La variable de pondération est nécessaire pour l'obtention de statistiques valables, mais ne contient aucune information qui pourrait être liée directement au dossier de votre entreprise. Également, seul le personnel autorisé de Revenu Québec aura accès au fichier dénominalisé des données du sondage.

De plus, la firme Léger est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraîne aucune conséquence pour vous et l'entreprise que vous représentez.

Pour toute question ou tout commentaire concernant le sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec, en composant le 1 800 567-4692.

## 2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de rassurer les entreprises en ce sens. En voici des extraits :

### Introduction du questionnaire téléphonique

Vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage, et aucune conséquence ne découlera d'un refus de répondre. Sachez également que vos réponses ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur votre entreprise.

## 3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées

La DPRCE de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir les explications désirées. De plus, la firme responsable de la collecte de données avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable du sondage à Revenu Québec aux entreprises qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur le sondage et la gestion des renseignements confidentiels.

## Avis de la DCAIPRC

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 19 janvier 2017. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.



## Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible et confidentiel des renseignements recueillis ainsi que de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 16 janvier 2017, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

## Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats ont été rendus disponibles en janvier 2018. Les résultats du sondage ont d'abord été diffusés à l'interne auprès des diverses directions générales de Revenu Québec. Le rapport présentant la méthodologie et les résultats du sondage sera aussi publié sur le site Internet de Revenu Québec prochainement.

De plus, le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront aussi y obtenir certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) sur ce sondage.

---

## Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2017-2018

---

### Mise en contexte et objectifs

Ce sondage avait principalement pour objectif de suivre l'évolution des attentes et de la satisfaction des entreprises en ce qui concerne la démarche de vérification et d'améliorer la qualité des activités de vérification exercées par la Direction générale des entreprises (DGE). Par ailleurs, ce sondage devait permettre la bonification des outils mis en place pour optimiser de façon continue la démarche de vérification de la DGE.

### Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu, a débuté en août 2016. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2017 à mars 2018. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des intervenants et des représentants professionnels des entreprises ayant fait l'objet d'une vérification qui s'est terminée le mois précédent. Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 48 questions.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour la programmation du questionnaire, pour l'envoi des courriels d'invitation et de relance ainsi que pour la collecte des réponses des participants. Une lettre d'invitation a aussi été transmise par la poste aux intervenants et aux représentants professionnels des entreprises qui n'ont pas d'adresse de courriel ainsi qu'à ceux dont l'invitation par courriel a fait l'objet d'un message d'erreur. Le logiciel LimeSurvey est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, ce qui garantit la protection des renseignements confidentiels des participants.

Les intervenants et les représentants professionnels de l'entreprise ont été invités à participer au sondage par courriel. Ce courriel d'invitation a été envoyé à l'aide du logiciel LimeSurvey et contenait, entre autres, un lien unique menant au questionnaire. Un lien était également présent dans le courriel afin de permettre aux intervenants et aux représentants professionnels de l'entreprise de refuser de participer au sondage. Ceux-ci avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.



## Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des intervenants<sup>4</sup> et des représentants professionnels<sup>5</sup> des entreprises ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification à l'établissement de l'entreprise. Les vérifications devaient avoir été amorcées après le 1<sup>er</sup> juin 2013 et se terminer après le 15 juin 2016. Tous les intervenants et tous les représentants professionnels des entreprises visées ont été invités à répondre au sondage (recensement). Pour l'ensemble des collectes associées à ce sondage lors de la période visée<sup>6</sup>, 5 684 entreprises ont été recensées.

Il est à noter qu'un intervenant ou un représentant professionnel n'était pas invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an.

## Population jointe

Parmi les 5 684 entreprises recensées, 1 330 ont répondu au sondage.

## Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Numéro d'utilisateur;
- 2) Nom de l'entreprise;
- 3) Adresse de l'entreprise;
- 4) Nom de l'intervenant ou du représentant professionnel;
- 5) Adresse de courriel de l'intervenant ou du représentant professionnel;
- 6) Langue de correspondance (deux catégories);
- 7) Type de loi visé par la vérification (trois catégories);
- 8) Direction principale ayant réalisé le dossier de vérification (trois catégories);
- 9) Montant de récupération fiscale obtenu à la suite de la vérification (cinq catégories);
- 10) Chiffre d'affaires de l'entreprise (trois catégories);
- 11) Dossier sensible (deux catégories);
- 12) Date de début de la vérification;
- 13) Date de fin de la vérification.

Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à identifier les entreprises visées, les renseignements 3 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les entreprises et les renseignements 7 à 13 ont été nécessaires à la pondération des entreprises répondantes par rapport à la population totale visée.

## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été constatés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

---

4. Un intervenant est un employé, un particulier en affaires ou le propriétaire de l'entreprise.

5. Un représentant professionnel est un professionnel externe qui est mandaté par l'entreprise.

6. Soit les vérifications fiscales qui se sont terminées entre le 1<sup>er</sup> mars 2017 et le 28 février 2018.



## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.

## Éléments permettant de rassurer les entreprises contactées

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des entreprises portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

La lettre et les courriels d'invitation à participer au sondage transmis par Revenu Québec ainsi que l'introduction du questionnaire Web informaient les entreprises, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

#### **Lettre d'invitation**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

#### **Courriels d'invitation**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.



### **Introduction du questionnaire Web**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Afin de préserver votre anonymat, veuillez ne pas inscrire de renseignements susceptibles de vous identifier dans vos réponses. À titre d'exemple, n'inscrivez aucun renseignement d'identité (nom, prénom, numéro de téléphone ou autres) dans vos réponses et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Seuls les membres du personnel autorisés de Revenu Québec pourront accéder à vos réponses.

## **2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage**

Il importe aussi de noter que les entreprises étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre et les courriels d'invitation ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de rassurer les entreprises en ce sens. En voici des extraits :

### **Lettre d'invitation**

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

### **Courriels d'invitation**

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en cliquant [ici](#).

### **Introduction du questionnaire Web**

Il est à noter que vous êtes libre d'y répondre ou non. Aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

## **3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées**

La DPRCE de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. La lettre et les courriels d'invitation donnaient les indications suivantes à ce sujet :

### **Lettre d'invitation**

Pour plus de détails au sujet de la présente consultation, visitez la sous-section Vérification fiscale de notre site Internet, au [www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca). Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [n° de téléphone local en fonction du code postal du destinataire] ou le numéro sans frais [n° de téléphone sans frais en fonction du code postal du destinataire].

### **Courriels d'invitation**

Pour plus de détails au sujet de la présente consultation, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 567-4693.



## **Avis de la DCAIPRC**

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 7 avril 2016. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

## **Évaluation éthique du sondage**

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 15 avril 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

## **Analyse des données et diffusion des résultats**

L'analyse des données recueillies et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Un rapport de sondage préliminaire portant sur les six premiers mois de collecte a été rédigé en juillet 2017, alors qu'un rapport de sondage portant sur une année entière a été rédigé en janvier 2018. Les données ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant. Ces rapports ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGE.

Le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, etc.) au sujet de ce sondage.



---

## Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2017-2018

---

### Mise en contexte et objectifs

Ce sondage ciblait les particuliers (ou leurs représentants) ayant fait l'objet d'une vérification fiscale et ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification relative à l'impôt des particuliers de type interne ou externe par Revenu Québec. Il avait principalement pour objectif de connaître l'appréciation de la clientèle à l'égard du processus lié à la démarche de vérification ainsi que de suivre l'évolution des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'approche en contrôle fiscal mise en place à la Direction générale des particuliers (DGP).

### Méthodologie

Ce sondage, réalisé en continu, a débuté en septembre 2016. La période visée par la présente reddition de comptes touche les collectes réalisées d'avril 2017 à mars 2018. Une collecte de données a été réalisée chaque mois auprès des particuliers (ou de leurs représentants) ayant traité avec un vérificateur et dont le dossier de vérification a été fermé le mois précédant le sondage. Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire Web comportant 49 questions pour les vérifications internes et 61 questions pour les vérifications externes.

Les collectes de données ont été réalisées à l'interne par Revenu Québec, qui n'a eu recours à aucune firme externe. Le logiciel LimeSurvey a été utilisé pour la programmation du questionnaire, pour l'envoi des courriels d'invitation et de relance ainsi que pour la collecte des réponses des participants. Ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de Revenu Québec, ce qui garantit la protection des renseignements confidentiels des participants. Une lettre d'invitation a aussi été transmise par la poste aux particuliers qui n'ont pas d'adresse de courriel ainsi qu'à ceux dont l'invitation par courriel a fait l'objet d'un message d'erreur.

Les particuliers et leurs représentants ont été invités à participer au sondage par courriel. Ce courriel d'invitation a été envoyé à l'aide du logiciel LimeSurvey et contenait, entre autres, un lien et un code d'accès unique menant au questionnaire. Un lien était également présent dans le courriel afin de permettre aux personnes invitées de refuser de participer au sondage. Ces personnes avaient aussi la possibilité de communiquer avec Revenu Québec pour signifier leur refus de participer.

### Population visée

La population visée par ce sondage était constituée des particuliers ou des représentants ayant traité avec un vérificateur lors d'une vérification relative à l'impôt des particuliers qui a été effectuée à distance ou en personne et qui s'est terminée après le 1<sup>er</sup> août 2016. Les particuliers ayant un dossier de non-production, un dossier connexe, un dossier litigieux provenant de l'Agence du revenu du Canada ou un dossier faisant l'objet d'une vérification liée au milieu interlope, ou ceux ayant reçu un avis de nouvelle cotisation après un contrôle de l'avis de cotisation original, un avis de cotisation délivré à la suite d'une enquête ou ayant fait l'objet d'une opposition traitée par le contentieux, ont été retirés de la population visée. De plus, les particuliers et les représentants devaient pouvoir être joints par courriel ou, en l'absence d'une adresse de courriel valide, par courrier.

Il est à noter que les particuliers ciblés ou les représentants agissant au nom de ces derniers devaient avoir eu un contact (en personne ou au téléphone) avec un employé de Revenu Québec dans le cadre de la vérification. Par ailleurs, un particulier ou un représentant n'était pas invité à répondre au sondage plus d'une fois par période d'un an.

Pour l'ensemble des collectes associées à ce sondage lors de la période visée<sup>7</sup>, 6 390 particuliers et représentants ont été recensés.

---

7. Soit les vérifications fiscales qui se sont terminées entre le 1<sup>er</sup> mars 2017 et le 28 février 2018.



## Population jointe

Parmi les 6 390 particuliers et représentants recensés, 493 ont répondu au sondage.

## Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Numéro d'utilisateur;
- 2) Nom du particulier;
- 3) Adresse du particulier;
- 4) Nom du représentant (si applicable);
- 5) Adresse de courriel du particulier ou du représentant;
- 6) Langue de correspondance (deux catégories);
- 7) Type de dossier de vérification (deux catégories);
- 8) Région où est situé le bureau de Revenu Québec ayant effectué la vérification (deux catégories);
- 9) Montant de la récupération fiscale à la suite de la vérification (cinq catégories);
- 10) Revenu total (sept catégories);
- 11) Âge;
- 12) Présence de pénalité pour négligence flagrante;
- 13) Date de début de la vérification;
- 14) Date de fin de la vérification.

Plus précisément, le premier renseignement a servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 2 à 6 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers ainsi que les représentants et les renseignements 7 à 14 ont été nécessaires à la pondération des répondants par rapport à la population totale visée.

## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été soulevés par Revenu Québec dans le cadre de ce sondage.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, les données ont été recueillies et traitées de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, les renseignements recueillis ont été conservés aux seules fins de ce projet et n'ont pas été versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage. En ce qui concerne la destruction des renseignements obtenus, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires.



## Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers et des représentants portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

La lettre et les courriels d'invitation à participer au sondage transmis par Revenu Québec ainsi que l'introduction du questionnaire Web informaient les particuliers et les représentants, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

#### **Lettre d'invitation**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

#### **Courriels d'invitation**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.

#### **Introduction du questionnaire Web**

Cette consultation se fait en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. [...]

Si vous acceptez de répondre à la consultation, soyez assuré que votre participation demeurera anonyme et que vos réponses seront agrégées de manière à en assurer la confidentialité. Pour préserver votre anonymat, n'inscrivez pas, dans vos réponses, de renseignements susceptibles de vous identifier, par exemple vos nom, prénom ou numéro de téléphone, et évitez de mentionner toute situation particulière qui pourrait permettre de vous identifier. Notez que seuls les membres autorisés de notre personnel pourront accéder à vos réponses.



## 2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les particuliers et les représentants étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans la lettre et les courriels d'invitation ainsi que dans l'introduction du questionnaire Web permettaient de rassurer les particuliers et les représentants en ce sens. En voici des extraits :

### **Lettre d'invitation**

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

### **Courriels d'invitation**

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Vous pouvez refuser d'y participer en cliquant [ici](#).

### **Introduction du questionnaire Web**

Notez que vous êtes libre d'y répondre ou non et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

## 3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers et des représentants contactés

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers et les représentants avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. La lettre et les courriels d'invitation donnaient les indications suivantes à ce sujet :

### **Lettre d'invitation**

Vous trouverez plus de détails au sujet de la présente consultation dans notre site Internet, au [www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca), dans la section À propos, à la sous-section Organisation, sous Autres sujets. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le [téléphone local] ou le numéro sans frais [téléphone sans frais].

### **Courriels d'invitation**

Pour plus de détails au sujet de ce sondage, visitez la page Sondages en cours de réalisation de notre site Internet, au [www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca), à la section À propos. Vous pouvez également communiquer avec notre service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1 800 267-6299.

## Avis de la DCAIPRC

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 29 juin 2016. Les rajustements nécessaires au projet ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

## Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 17 juin 2016, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.



## Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données recueillies et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Des rapports de sondage préliminaires portant sur les six premiers mois de collecte ont été rédigés en juillet 2017, alors que des rapports de sondage portant sur une année entière ont été rédigés en novembre 2017. Les données ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant. Ces rapports ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

Le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, etc.) au sujet de ce sondage.

---

## Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires

---

### Mise en contexte et objectifs

Ce sondage ciblait les créanciers et les débiteurs du Programme de perception des pensions alimentaires de Revenu Québec. Il avait principalement pour objectif de mesurer les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires, conformément aux engagements pris dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires et dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il visait également à connaître les besoins d'accompagnement futurs de la clientèle.

### Méthodologie

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 33 questions. La collecte des données, effectuée par téléphone, a été attribuée à la firme Léger à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 5 septembre et le 1<sup>er</sup> octobre 2017.

### Population visée

La population visée par ce sondage était constituée de tous les créanciers et débiteurs du Programme de perception des pensions alimentaires en date du 1<sup>er</sup> août 2017. Les particuliers dont le dossier présentait l'une des caractéristiques suivantes ont cependant été exclus de la population visée, soit un dossier

- en recouvrement entre le 1<sup>er</sup> août 2016 et le 31 juillet 2017;
- centralisé;
- fermé;
- en exemption;
- en exécution réciproque;
- ouvert depuis le 15 mai 2017.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, la firme a communiqué avec un échantillon de 8 118 particuliers dans le but d'obtenir des résultats précis ciblés par la DGP.

### Population jointe

Parmi les 8 118 particuliers joints, 1 522 ont répondu au sondage.



## Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Numéro d'usager;
- 2) Numéro de dossier de pension alimentaire;
- 3) Statut du dossier;
- 4) Date d'ouverture du dossier;
- 5) Indicateur de dossier en exemption;
- 6) Indicateur de dossier en recouvrement;
- 7) Indicateur de dossier centralisé;
- 8) Indicateur de dossier en exécution réciproque;
- 9) Nom du particulier;
- 10) Numéros de téléphone du particulier;
- 11) Langue de correspondance (deux catégories);
- 12) Type d'inscription (deux catégories);
- 13) Code postal;
- 14) Date de naissance.

Plus précisément, les renseignements 1 à 8 ont servi à identifier les particuliers ciblés. Les renseignements 9 à 11 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 12 à 14 étaient nécessaires afin de permettre la sélection d'un échantillon de particuliers représentatifs de la population sur la base des strates (sous-populations) créées à l'aide de ces renseignements.

## Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers ciblés (renseignements 9 à 11) ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme. La pondération des particuliers ayant répondu au sondage a une incidence importante sur les résultats.

## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis le formulaire de déclaration de fin de tâches attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.



## Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données à la firme lors de la collecte téléphonique des données :

*Note pouvant être lue, au besoin, en cas de questionnement de la part d'un répondant :*

Revenu Québec a l'obligation légale de connaître les attentes de sa clientèle et de simplifier le plus possible les règles et les procédures régissant sa prestation de services. Cette obligation lui permet d'améliorer la qualité de son offre de services et d'augmenter l'efficacité de son fonctionnement. De plus, Revenu Québec est autorisé, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements confidentiels, à utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages, d'études et de recherches ainsi que pour la production de statistiques et son administration.

Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme Léger pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom, le numéro de téléphone et la langue de correspondance des particuliers à joindre, ainsi qu'une variable de pondération. La variable de pondération est nécessaire pour l'obtention de statistiques valables, mais ne contient aucune information qui pourrait être liée directement à votre dossier. De plus, la firme Léger est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraînera aucune conséquence. Notez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

Pour toute question ou tout commentaire concernant le sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec, en composant le 1 800 267-6299.

### 2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici un extrait :

#### Introduction du questionnaire téléphonique

Sachez que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Toutefois, si vous acceptez d'y participer, soyez assuré que toutes vos réponses demeureront confidentielles, qu'elles ne seront pas liées à votre dossier fiscal et qu'elles seront regroupées avec celles des autres répondants, de manière à conserver votre anonymat. De plus, seul le personnel affecté au projet aura accès aux données recueillies.



### **3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés**

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. De plus, la firme responsable de la collecte de données avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable du sondage à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur le sondage et la gestion des renseignements confidentiels.

### **Avis de la DCAIPRC**

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 8 mai 2017. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

### **Évaluation éthique du sondage**

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 19 avril 2017, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

### **Analyse des données et diffusion des résultats**

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en janvier 2018. Ils ont été diffusés et présentés à la direction générale requérante, soit la DGP.

Le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de ce sondage.

---

## **Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité**

---

### **Mise en contexte et objectifs**

Ce sondage ciblait les bénéficiaires des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité (CIS). Il avait principalement pour objectif de mesurer les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au CIS, conformément aux engagements pris dans la Charte des droits des contribuables et des mandataires et dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il visait également à connaître les besoins d'accompagnement futurs de la clientèle.

### **Méthodologie**

Dans le cadre de ce sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 41 questions. La collecte des données, effectuée par téléphone, a été attribuée à la firme Léger à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 5 septembre et le 4 octobre 2017.



## Population visée

La population visée par ce sondage était constituée de l'ensemble des bénéficiaires d'un montant déterminé de CIS, versé ou non, en date du 1<sup>er</sup> août 2017, mais excluait les bénéficiaires ayant fait l'objet d'un contrôle de programme.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, la firme a communiqué avec un échantillon de 8 528 particuliers dans le but d'obtenir des résultats précis ciblés par la DGP.

## Population jointe

Parmi les 8 528 particuliers joints, 1 304 ont répondu au sondage.

## Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de ce sondage :

- 1) Numéro du particulier;
- 2) Numéro d'utilisateur;
- 3) Indicateur que le particulier a fait l'objet d'un contrôle de programme;
- 4) Nom du particulier;
- 5) Numéros de téléphone du particulier;
- 6) Langue de correspondance (deux catégories);
- 7) Région administrative;
- 8) Date de naissance;
- 9) Sexe.

Plus précisément, les renseignements 1 à 3 ont servi à identifier les particuliers ciblés. Les renseignements 4 à 6 ont été utilisés afin de permettre le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 7 à 9 étaient nécessaires afin de permettre la sélection d'un échantillon de particuliers représentatifs de la population sur la base des strates (sous-populations) créées à l'aide de ces renseignements.

## Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers ciblés (renseignements 4 à 6), ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée, ont été communiqués à la firme. La pondération des particuliers ayant répondu au sondage a une incidence importante sur les résultats.

## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis le formulaire *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.



## Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation du sondage. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les consignes suivantes ont été données à la firme lors de la collecte téléphonique des données :

*Note pouvant être lue, au besoin, en cas de questionnement de la part d'un répondant :*

Revenu Québec a l'obligation légale de connaître les attentes de sa clientèle et de simplifier le plus possible les règles et les procédures régissant sa prestation de services. Cette obligation lui permet d'améliorer la qualité de son offre de services et d'augmenter l'efficacité de son fonctionnement. De plus, Revenu Québec est autorisé, en vertu de la Loi sur l'administration fiscale, à utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages, d'études et de recherches ainsi que pour la production de statistiques et son administration.

Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme Léger pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom et les numéros de téléphone des particuliers à joindre, ainsi qu'une variable de pondération. La variable de pondération est nécessaire pour l'obtention de statistiques valables, mais ne contient aucune information qui pourrait être liée directement à votre dossier. De plus, la firme Léger est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions et qu'un refus de répondre n'entraînera aucune conséquence. Notez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

Pour toute question ou tout commentaire concernant le sondage, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de Revenu Québec, en composant le 1 800 267-6299.

### 2) Information concernant le choix de répondre ou non au sondage

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de répondre ou non au sondage. Les indications présentes dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici un extrait :

#### Introduction du questionnaire téléphonique

Sachez que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Toutefois, si vous acceptez d'y participer, soyez assuré que toutes vos réponses demeureront confidentielles et qu'elles seront regroupées avec celles des autres répondants, de manière à conserver votre anonymat. De plus, seul le personnel affecté au projet aura accès aux données recueillies.

### 3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

La DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue du sondage et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications. De plus, la firme responsable de la collecte de données avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable du sondage à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur le sondage et la gestion des renseignements confidentiels.



## Avis de la DCAIPRC

Le projet de sondage a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 13 avril 2017. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

## Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue, le 19 avril 2017, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de sondage.

## Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisées par Revenu Québec. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats du sondage ont été rendus disponibles en janvier 2018. Ils ont été diffusés et présentés à la direction générale requérante, soit la DGP.

Le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de ce sondage.

---

## Consultation auprès des particuliers et des particuliers en affaires concernant la modernisation de l'avis de cotisation des particuliers

---

### Mise en contexte et objectifs

Cette consultation ciblait les particuliers et les particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2015. Elle avait principalement les objectifs suivants :

- documenter les préoccupations et les attentes des particuliers qui consultent l'avis de cotisation;
- assurer que les nouvelles maquettes cibles proposées répondent adéquatement aux besoins identifiés;
- obtenir des commentaires et des suggestions permettant de faciliter la compréhension de l'avis de cotisation;
- obtenir des commentaires et des suggestions permettant d'améliorer l'apparence de l'avis de cotisation;
- assurer que les messages personnalisés que Revenu Québec souhaite véhiculer sont présentés de façon à attirer l'attention des particuliers.

### Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de cette consultation a été les groupes de discussion. Cette méthode qualitative consiste à former des groupes, composés de huit à douze personnes volontaires représentant la clientèle visée, et à susciter une discussion ouverte sur le sujet à l'étude. Cette discussion se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes à aborder lors de la consultation. Une analyse synthèse de la discussion permet ensuite de relever les principaux mots et les principales affirmations clés des participants ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

Le recrutement des participants, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été confiés à la firme Saine Marketing à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation.



Le processus de recrutement téléphonique des participants s'est déroulé du 15 mai au 14 juin 2017 et la tenue des groupes de discussion a eu lieu du 7 au 15 juin 2017.

## Population visée

La population visée par cette consultation était composée des particuliers et des particuliers en affaires âgés de 18 à 69 ans, capables de s'exprimer en français ou en anglais, et ayant produit une déclaration de revenus pour l'année d'imposition 2015.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, la firme a communiqué avec un échantillon de 3 339 particuliers afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

## Population jointe

Parmi les 3 339 particuliers joints, 96 ont participé aux groupes de discussion.

## Renseignements utilisés

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de cette consultation :

- 1) Numéro du particulier;
- 2) Numéro d'immeuble<sup>8</sup>;
- 3) Numéro dans l'immeuble<sup>8</sup>;
- 4) Code postal;
- 5) Revenu d'entreprise;
- 6) Nom et prénom du particulier;
- 7) Numéro de téléphone du particulier;
- 8) Langue de correspondance (deux catégories);
- 9) Âge du particulier (trois catégories);
- 10) Sexe;
- 11) Revenu net;
- 12) Indicateur de déclaration modifiée.

Plus précisément, les renseignements 1 à 5 ont servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 6 à 8 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers et les renseignements 9 à 12 ont permis d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement.

## Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers visés (renseignements 6 à 8) et d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement téléphonique (renseignements 9 à 12) ont été communiqués à la firme. Il est à noter que les renseignements 11 et 12 étaient codés afin qu'aucune donnée confidentielle ne soit fournie à la firme externe. Ainsi, l'information sur le niveau de revenu (faible ou élevé) était plutôt présentée comme la présence ou non de la caractéristique « A » et la présence d'une déclaration avec modifications était présentée comme la présence ou non de la caractéristique « B ».

---

8. Le numéro d'immeuble et le numéro dans l'immeuble servaient à ne pas contacter deux particuliers habitant au même endroit (même immeuble ou même appartement).



## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec dans le cadre de cette consultation.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme Saine Marketing a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat, elle a rempli et transmis le formulaire de *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.

## Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation de la consultation. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de cette consultation.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion informaient les particuliers, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

#### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

[...] si vous acceptez de participer à l'un de ces groupes, soyez assuré que les réponses recueillies lorsque le groupe se réunira seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants et ne pourront pas être liées au dossier que Revenu Québec détient sur vous.

[...] Sachez que toutes les personnes liées à ce projet ont signé un engagement de confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec et de la firme externe pourront accéder aux renseignements. Sachez aussi que les réponses recueillies lorsque le groupe se réunira seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants.

#### **CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS**

*Si l'on vous questionne sur le fait d'utiliser le numéro de téléphone figurant dans les dossiers de Revenu Québec, vous pouvez répondre ceci :*

En vertu de la Loi sur l'administration fiscale, Revenu Québec peut utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages ou à des fins d'études, de recherches, de production de statistiques et d'administration. Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme Saine Marketing pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom, le numéro de téléphone, le groupe d'âge, le sexe et la langue de correspondance des particuliers à joindre, ainsi qu'une variable de stratification.



La variable de stratification est nécessaire pour l'obtention de groupes diversifiés, mais ne contient aucune information qui pourrait être liée directement à votre dossier. De plus, la firme Saine Marketing est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de participer à cette consultation, ni de répondre aux questions, et qu'un refus de répondre n'entraîne aucune conséquence pour vous. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

### **Rencontres avec les groupes de discussion**

[...] vous n'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et soyez assuré que les réponses recueillies lors de ces rencontres seront regroupées de manière à conserver votre anonymat.

[...] Sachez que toutes les personnes liées à ce projet ont signé un engagement de confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec et de la firme Saine Marketing pourront accéder aux renseignements.

[...] Veuillez ne pas divulguer des informations personnelles pendant la rencontre.

[...] Notez que tous les enregistrements et les renseignements recueillis lors de la rencontre seront détruits à la fin de l'étude.

## **2) Information concernant le choix de participer ou non à la consultation**

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de participer ou non à la consultation. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

Vous êtes libre de participer ou non à ces groupes de discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

### **Rencontres avec les groupes de discussion**

Vous êtes libre de participer ou non à la discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

## **3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés**

Lors du recrutement téléphonique, la firme responsable du projet avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable de la consultation à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur les groupes de discussion et la gestion des renseignements confidentiels qui s'y rattache.

De plus, des membres de l'équipe de recherche de Revenu Québec ont assisté à chacun des groupes de discussion. Ils étaient donc en mesure de répondre adéquatement aux questions des participants et d'éclaircir certaines de leurs remarques lorsque l'animateur n'était pas en mesure de le faire.

Enfin, la DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue de la consultation et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

## **Avis de la DCAIPRC**

Le projet de consultation a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 16 février 2017. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.



## Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de consultation a donc été obtenue, le 14 février 2017, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de consultation.

## Analyse des données et diffusion des résultats

L'analyse des données et la production du rapport ont été réalisées par la firme Saine Marketing. Les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats de la consultation ont été rendus disponibles en août 2017. Ils ont été transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

De plus, le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet de la consultation, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de cette consultation.

---

## Consultation auprès des citoyens sur la réponse vocale interactive de la Direction principale des relations avec la clientèle des particuliers

---

### Mise en contexte et objectifs

Cette consultation ciblait les citoyens susceptibles d'utiliser la réponse vocale interactive de la DPRCP. Elle avait principalement les objectifs suivants :

- connaître l'opinion de la clientèle concernant la facilité à trouver les numéros de téléphone de Revenu Québec sur son site Internet;
- connaître les expressions utilisées dans le système de réponse vocale interactive (RVI) qui sont moins bien comprises par la clientèle et connaître les termes qui pourraient les remplacer;
- obtenir les commentaires et les suggestions de la clientèle concernant la quantité d'information fournie (suffisante ou insuffisante);
- connaître l'opinion de la clientèle sur les différents messages de confidentialité (documents demandés, longueur, clarté, etc.);
- connaître l'intérêt de la clientèle pour les messages d'attente;
- connaître les pratiques déjà vues ailleurs qui plaisent à la clientèle;
- connaître l'opinion de la clientèle concernant les options « ponts ».

### Méthodologie

La méthode de collecte retenue pour la réalisation de cette consultation a été les groupes de discussion. Cette méthode qualitative consiste à former des groupes, composés de huit à douze personnes volontaires représentant la clientèle visée, et à susciter une discussion ouverte sur le sujet à l'étude. Cette discussion se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes à aborder lors de la consultation. Une analyse synthèse de la discussion permet ensuite de relever les principaux mots et les principales affirmations clés des participants ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.



Le recrutement des participants, l'animation des groupes de discussion, l'analyse des données et la rédaction du rapport d'analyse ont été confiés à la firme Segma Recherche à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation.

Le processus de recrutement téléphonique des participants s'est déroulé du 28 février au 27 mars 2018 et la tenue des groupes de discussion a eu lieu du 14 au 28 mars 2018.

## **Population visée**

La population visée par cette consultation était composée des particuliers âgés de 18 à 75 ans capables de s'exprimer en français ou en anglais.

Après avoir éliminé les particuliers ne possédant pas ces caractéristiques d'admissibilité, la firme a communiqué avec un échantillon de 3018 particuliers afin d'obtenir un nombre adéquat de participants.

## **Population jointe**

Parmi les 3018 particuliers joints, 115 ont participé aux groupes de discussion.

## **Renseignements utilisés**

Voici les renseignements qui ont été utilisés dans le cadre de cette consultation :

- 1) Numéro du particulier;
- 2) Numéro d'immeuble;
- 3) Numéro dans l'immeuble;
- 4) Code postal;
- 5) Nom et prénom du particulier;
- 6) Numéro de téléphone du particulier;
- 7) Langue de correspondance (deux catégories);
- 8) Indicateur d'utilisation de Mon dossier pour les citoyens dans les douze derniers mois;
- 9) Indicateur de première déclaration de revenus;
- 10) Âge du particulier (trois catégories);
- 11) Sexe.

Plus précisément, les renseignements 1 à 4 ont servi à identifier les particuliers visés, les renseignements 5 à 7 ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers et les renseignements 8 à 11 ont permis d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement.

## **Renseignements communiqués à la firme externe**

Seuls les renseignements confidentiels permettant de joindre les particuliers visés (renseignements 5 à 7) et d'assurer une bonne diversité des groupes lors du recrutement téléphonique (renseignements 8 à 11) ont été communiqués à la firme. Il est à noter que le renseignement 9 était codé afin qu'aucune donnée confidentielle ne soit fournie à la firme externe. Ainsi, l'information sur l'indicateur de première déclaration de revenus était plutôt présentée comme la présence ou non de la caractéristique « A ».



## Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Aucun incident ni aucun problème majeur n'ont été rapportés à Revenu Québec dans le cadre de cette consultation.

## Respect du *Plan triennal des sondages 2015-2018*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications figurant dans le plan triennal des sondages en vigueur. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, la firme Segma Recherche a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. En outre, à la fin du mandat (printemps 2018), elle remplira et transmettra le formulaire *Déclaration de fin de tâches* (HUM-443) attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qui étaient en sa possession.

## Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Lorsqu'un organisme public collecte des renseignements personnels auprès d'une personne, il doit s'assurer de lui fournir au préalable les informations prévues à l'article 65 de la Loi sur l'accès. À cet effet, Revenu Québec s'est assuré de respecter les conditions énoncées à cet article pendant tout le processus de réalisation de la consultation. De plus, il s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers portant sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de cette consultation.

En ce qui concerne l'accès aux renseignements confidentiels, Revenu Québec s'est assuré de le donner uniquement aux membres du personnel qui sont autorisés à recevoir de tels renseignements et qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion informaient les particuliers, entre autres, des mesures prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici des extraits :

#### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

[...] si vous acceptez de participer, soyez assuré que les réponses recueillies lorsque le groupe se réunira seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants et qu'elles ne pourront pas être liées à votre dossier à Revenu Québec.

[...] De plus, sachez que toutes les personnes associées à ce projet ont signé un engagement à la confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec ainsi que de la firme externe pourront accéder aux renseignements recueillis.

Soyez assuré, en terminant, que les réponses recueillies seront regroupées de manière à conserver l'anonymat de chacun des participants.



## CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS

*Si l'on vous questionne sur le fait d'utiliser le numéro de téléphone figurant dans les dossiers de Revenu Québec, vous pouvez répondre ceci :*

En vertu de la Loi sur l'administration fiscale, Revenu Québec peut utiliser les renseignements qu'il recueille pour la réalisation de sondages, ou encore aux fins d'études, de recherches, de production de statistiques ou d'administration. Les seules informations que Revenu Québec transmet à [la firme] pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom, le numéro de téléphone, le groupe d'âge, le sexe, la langue de correspondance, la région, le fait d'utiliser ou non Mon dossier pour les citoyens et un indicateur relatif à la production d'une première déclaration de revenus des particuliers.

De plus, [la firme] est liée par un engagement de confidentialité assurant la protection de l'information en sa possession. Sachez que vous n'êtes pas obligé de participer à cette consultation, ni de répondre aux questions, et qu'un refus de répondre n'entraînera aucune conséquence. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier fiscal et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données que Revenu Québec détient sur vous.

### **Rencontres avec les groupes de discussion**

[...] vous n'avez pas l'obligation de répondre à toutes les questions et soyez assuré que les réponses recueillies lors de ces rencontres seront regroupées de manière à conserver votre anonymat.

[...] Sachez que toutes les personnes liées à ce projet ont signé un engagement de confidentialité et que seules les personnes autorisées de Revenu Québec et de Segma Recherche pourront accéder aux renseignements.

[...] Veuillez ne pas divulguer des informations personnelles pendant la rencontre.

[...] Notez que tous les enregistrements et les renseignements recueillis lors de la rencontre seront détruits à la fin de l'étude.

## **2) Information concernant le choix de participer ou non à la consultation**

Il importe aussi de noter que les particuliers étaient libres de participer ou non à la consultation. Les indications fournies dans l'introduction du questionnaire de recrutement téléphonique et au début des rencontres de groupes de discussion permettaient de rassurer les particuliers en ce sens. En voici des extraits :

### **Questionnaire de recrutement téléphonique**

Vous êtes libre de participer ou non à l'un de ces groupes de discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

### **Rencontres avec les groupes de discussion**

Vous êtes libre de participer ou non à la discussion, et aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer.

## **3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés**

Lors du recrutement téléphonique, la firme responsable du projet avait la possibilité de donner les coordonnées de la personne responsable de la consultation à Revenu Québec aux particuliers qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire sur les groupes de discussion et la gestion des renseignements confidentiels qui s'y rattache.

De plus, des membres de l'équipe de recherche de Revenu Québec ont assisté à chacun des groupes de discussion. Ils étaient donc en mesure de répondre adéquatement aux questions des participants et d'éclaircir certaines de leurs remarques lorsque l'animateur n'était pas en mesure de le faire.



Enfin, la DPRCP de Revenu Québec était avisée de la tenue de la consultation et de ses objectifs. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter le service à la clientèle afin d'obtenir des explications.

### **Avis de la DCAIPRC**

Le projet de consultation a reçu un avis favorable de la DCAIPRC de Revenu Québec le 27 octobre 2017. Les rajustements nécessaires ont été apportés afin que les recommandations de la DCAIPRC soient prises en compte.

### **Évaluation éthique du sondage**

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère confidentiel des renseignements recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de consultation a donc été obtenue, le 26 octobre 2017, de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des rajustements finaux apportés au projet de consultation.

### **Analyse des données et diffusion des résultats**

L'analyse des données et la production du rapport seront réalisées par la firme Segma Recherche au printemps 2018. Les données recueillies seront agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

Les résultats de la consultation seront rendus disponibles au printemps 2018. Ils seront transmis à la direction générale requérante, soit la DGP.

De plus, le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* étant déposé à l'Assemblée nationale du Québec ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront y consulter certaines informations (objet de la consultation, coût, firme externe mandatée, etc.) au sujet de cette consultation.



# CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2017-2018, les modalités appliquées et les mesures prises lors de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2015-2018* témoignent du respect de toutes les exigences légales, réglementaires et administratives en matière de sondages. En effet, la mise en œuvre de ces sondages s'est effectuée en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès, de la LAF, du Règlement sur la diffusion ainsi que des normes en vigueur à Revenu Québec. Ces exigences légales, réglementaires et administratives visent la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements confidentiels dont Revenu Québec est détenteur.

De plus, ces sondages répondent aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2015-2018*, puisqu'ils permettent de cerner les attentes des clientèles sondées et de formuler des recommandations visant à augmenter le niveau de satisfaction de ces clientèles à l'égard des services offerts par Revenu Québec.

Le tableau suivant résume les principales informations relatives à ces huit sondages.

**TABEAU 1** – Sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2015-2018*  
Exercice financier 2017-2018

N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût <sup>1</sup>	Commentaires
1	Sondage sur les attentes et la satisfaction des préparateurs à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage Web réalisé auprès des préparateurs et dont les travaux ont débuté en janvier 2015</li> <li>• Collecte de données réalisée par la DGIA (DSASCF) en novembre et en décembre 2017</li> <li>• Utilisation de données internes (système G4 et centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Production des résultats par la DGIA (DSASCF) au printemps 2018</li> </ul>
2	Sondage sur les attentes et la satisfaction des entreprises à l'égard des services offerts par Revenu Québec 2017	DGIA (DPAR)	Sondage statistique auprès de la clientèle	24 900 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage téléphonique réalisé auprès des entreprises, récurrent depuis 2000, en lien avec la planification stratégique et dont les travaux ont débuté en décembre 2016</li> <li>• Contrat de services accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Léger pour la collecte de données réalisée en mai et en juin 2017</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (DSASCF) en janvier 2018</li> </ul>

1. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.



N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût <sup>1</sup>	Commentaires
3	Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale auprès des entreprises et des particuliers en affaires 2017-2018	DGE (DPSGO)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage Web réalisé auprès des entreprises et dont les travaux ont débuté en novembre 2015</li> <li>• Sondage réalisé en ligne mensuellement, après chaque vérification</li> <li>• Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSASCF) depuis août 2016</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (DSASCF) en juillet 2017 et en janvier 2018</li> </ul>
4	Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard de la démarche de vérification et de l'approche en contrôle fiscal 2017-2018	DGP (DPSGO)	Sondage statistique auprès de la clientèle	0 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage Web réalisé auprès des particuliers et dont les travaux ont débuté en février 2016</li> <li>• Sondage réalisé en ligne mensuellement, après chaque vérification</li> <li>• Collecte de données réalisée en continu par la DGIA (DSASCF) depuis septembre 2016</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (DSASCF) en juillet et en novembre 2017</li> </ul>
5	Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au Programme de perception des pensions alimentaires	DGP (DPPS)	Sondage statistique auprès de la clientèle	54 000 \$ <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage téléphonique réalisé auprès des créanciers et des débiteurs du Programme de perception des pensions alimentaires et dont les travaux ont débuté en août 2016</li> <li>• Contrat de services accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Léger pour la collecte de données réalisée en septembre et en octobre 2017</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (DSASCF) en janvier 2018</li> </ul>

1. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.
2. Le coût de ce sondage comprend aussi le coût associé au sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité, puisque les collectes de données relatives aux deux sondages ont fait l'objet du même contrat avec la firme Léger.



N°	Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût <sup>1</sup>	Commentaires
6	Sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité	DGP (DPPS)	Sondage statistique auprès de la clientèle	54 000 \$ <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage téléphonique réalisé auprès des bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité et dont les travaux ont débuté en août 2016</li> <li>• Contrat de services accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Léger pour la collecte de données réalisée en septembre et en octobre 2017</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la DGIA (DSASCF) en janvier 2018</li> </ul>
7	Consultation auprès des particuliers et des particuliers en affaires concernant la modernisation de l'avis de cotisation des particuliers	DGP (DSEPS)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	34 725 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation par groupes de discussion réalisée auprès des particuliers et des particuliers en affaires et dont les travaux ont débuté en novembre 2016</li> <li>• Contrat de services accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Saine Marketing pour la consultation réalisée en juin 2017</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Résultats produits par la firme Saine Marketing en août 2017</li> </ul>
8	Consultation auprès des citoyens sur la réponse vocale interactive (RVI) de la DPRCP	DGP (DPSEP-SPE)	Sondage non statistique auprès de la clientèle	43 900 \$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation par groupes de discussion réalisée auprès des particuliers et dont les travaux ont débuté en juin 2017</li> <li>• Contrat de services accordé par appel d'offres sur invitation à la firme Segma Recherche pour la consultation réalisée en mars 2018</li> <li>• Utilisation de données internes (centrale de données de Revenu Québec)</li> <li>• Production des résultats par la firme Segma Recherche au printemps 2018</li> </ul>

1. Le coût du sondage concerne uniquement les frais engagés par Revenu Québec pour recourir aux services d'une firme externe, si nécessaire.
2. Le coût de ce sondage comprend aussi le coût associé au sondage sur les attentes et la satisfaction des particuliers à l'égard des services relatifs au crédit d'impôt pour solidarité, puisque les collectes de données relatives aux deux sondages ont fait l'objet du même contrat avec la firme Léger.







# ANNEXE 1

## PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018

Présenté conformément au paragraphe e  
du premier alinéa de l'article 69.0.0.7  
de la Loi sur l'administration fiscale

Recommandé par le Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information le **22 octobre 2014**

Approuvé par le Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information le **3 novembre 2014**

Approuvé par la Commission d'accès à l'information le **30 janvier 2015**

Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le **26 février 2015**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mise en contexte</b>	<b>43</b>
Objectifs du plan triennal des sondages . . . . .	43
Déroulement des sondages . . . . .	43
L'utilisation de renseignements confidentiels . . . . .	44
Collecte de renseignements . . . . .	44
Communication de renseignements et utilisation des données de sondages . . . . .	44
Conservation et destruction des données . . . . .	45
Tableau sommaire . . . . .	46
<b>Annexe – Extrait de l'article 69.0.0.7 de la Loi sur l'administration fiscale (R.L.R.Q., chapitre A-6.002)</b>	<b>47</b>

## NOTE

En vue d'alléger ce texte, on y emploie généralement le masculin pour désigner les femmes et les hommes.



# MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (R.L.R.Q., chapitre A-6.002)<sup>1</sup> [LAF] permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels<sup>2</sup> afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal afin de réaliser ces sondages. Ce plan triennal doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

---

## Objectifs du plan triennal des sondages

---

Avec son *Plan triennal des sondages 2015-2018*, Revenu Québec souhaite annoncer la réalisation d'éventuels sondages impliquant l'utilisation de renseignements contenus dans les dossiers fiscaux et qui porteront sur les formalités administratives et sur les modes de prestation de services.

Les sondages inscrits au plan triennal sont des outils qui permettront de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes concernant les lois et les programmes administrés par Revenu Québec. Les résultats permettront à Revenu Québec de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des objectifs et des engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que dans son plan stratégique, en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens d'action mis en place.

La réalisation de ces sondages est guidée par des règles strictes et rigoureuses, en conformité avec les prescriptions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q., c. A-2.1) [Loi sur l'accès], de la LAF et des politiques et directives en vigueur à Revenu Québec. Ces règles abordent, entre autres, la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements dont Revenu Québec est détenteur. De plus, la rédaction du plan triennal a été orientée par le document de référence *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*, de la CAI.

---

## Déroulement des sondages

---

Les sondages inscrits au présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2015-2018.

Ces sondages s'adressent à différentes clientèles (particuliers, entreprises et représentants), et ce, en fonction des services rendus par Revenu Québec. Selon l'importance du sondage et les ressources disponibles, Revenu Québec exécutera lui-même le sondage ou requerra les services d'une firme externe. Les sondages devront, dans la mesure du possible, s'effectuer dans les locaux de Revenu Québec. S'il fait appel aux services d'une firme, le contrat<sup>3</sup> signé avec cette dernière prévoira les modalités essentielles au respect de la confidentialité. De plus, Revenu Québec s'assurera que la réalisation de chacun des sondages se fera en respectant les normes strictes édictées par la Loi sur l'accès, la LAF, ainsi que les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec.

---

1. Paragraphe e du premier alinéa de l'article 69.0.0.7 (voir annexe).

2. Renseignements contenus aux dossiers fiscaux, détenus par Revenu Québec pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale (article 69 de la LAF).

3. Le contrat peut être accordé pour effectuer seulement une partie du sondage, comme la collecte des données, ou l'entièreté, ce qui inclut la rédaction du rapport de sondage.



## L'utilisation de renseignements confidentiels

Afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les particuliers et les entreprises qui sont visés par ces lois ou ces programmes, et ce, conformément aux prescriptions de la LAF, Revenu Québec doit pouvoir les identifier précisément.

Pour ce faire, l'utilisation des renseignements confidentiels que détient Revenu Québec est nécessaire. Le recours à ces renseignements constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par des services spécifiques faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul moyen dont dispose Revenu Québec pour obtenir des résultats valables au plan méthodologique. Cette utilisation des renseignements confidentiels est guidée par les prescriptions de la Loi sur l'accès et de la LAF ainsi que par les règles qui sont en vigueur à Revenu Québec. En procédant ainsi, les démarches de contact sont moins nombreuses, permettant, par le fait même, de limiter les interventions reliées à la collecte des données.

Pour chacun des sondages découlant du plan triennal, les clientèles visées seront sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, selon un plan d'échantillonnage approprié. L'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires pour établir la population ou l'échantillon, pour permettre d'effectuer une stratification<sup>4</sup> de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication<sup>5</sup> avec les particuliers, les entreprises ou leurs représentants visés par le sondage.

## Collecte de renseignements

Afin de procéder à la collecte de renseignements, différentes méthodes pourront être utilisées, dont les plus courantes sont la communication téléphonique, l'envoi postal ou le Web. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité à joindre une clientèle spécifique, sur le moyen par lequel les services sont rendus et sur la taille de l'échantillon. Il est à noter que la participation aux sondages est toujours effectuée sur une base volontaire.

Certaines données recueillies pourront être utilisées pour ventiler les réponses obtenues afin d'être en mesure d'effectuer une analyse des résultats par sous-groupes. Ce procédé permettra de connaître les attentes et les besoins propres à chacun des sous-groupes et, par conséquent, Revenu Québec sera en mesure de mettre en place des stratégies répondant à leurs besoins particuliers.

## Communication de renseignements et utilisation des données de sondages

D'abord, le personnel de Revenu Québec mandaté pour effectuer le sondage sélectionnera un échantillon à partir des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec. Par la suite, certains de ces renseignements pourront être utilisés (ex. : noms et adresses) pour effectuer la recherche des informations requises pour contacter les particuliers, les entreprises ou les représentants sélectionnés (ex. : numéro de téléphone). Une fois cette étape réalisée, s'il y a lieu, l'échantillon sera remis à la firme afin que celle-ci procède à la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les personnes ciblées tels que le nom, l'adresse ou le numéro de téléphone ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée seront communiqués à la firme.

Une fois le sondage terminé, la firme engagée transmettra à Revenu Québec une base de données, sans renseignement confidentiel, afin que Revenu Québec soit en mesure d'effectuer l'analyse et l'interprétation des données. Par la suite, Revenu Québec produira un rapport de sondage en s'assurant que les données recueillies sont agrégées de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

4. La région, l'âge, le sexe, le revenu, le chiffre d'affaires, le secteur d'activité ou le nombre d'employés sont des exemples de renseignements qui peuvent être nécessaires pour la stratification.

5. Le nom, le numéro de téléphone, l'adresse ou la langue de communication sont nécessaires pour entrer en contact avec la clientèle sélectionnée pour le sondage.



## **Conservation et destruction des données**

Les renseignements qui auront été recueillis ne seront conservés qu'aux seules fins pour lesquelles ils auront été collectés. De plus, ces derniers ne seront pas versés dans d'autres fichiers que ceux créés pour l'analyse et l'interprétation des données du sondage.

En ce qui concerne la destruction, Revenu Québec appliquera des règles strictes et s'assurera que les renseignements confidentiels seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires. Pour sa part, la firme aura l'obligation de détruire tous les renseignements utilisés et recueillis, le tout selon les modalités du contrat ainsi que les politiques et les directives en vigueur à Revenu Québec.

Il est à noter que les règles de destruction et de conservation s'appliquent, peu importe le support sur lequel les renseignements confidentiels sont détenus.



## Tableau sommaire

Ce tableau sommaire présente les sujets à l'égard desquels des sondages peuvent être requis par l'organisation selon l'utilité de l'information, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation prévue. Il est possible que certains des sondages soient réalisés plus d'une fois au cours de la période 2015-2018, puisqu'ils visent diverses clientèles, services ou épisodes de prestation de services.

Tableau sommaire

Référence	Sujet	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toutes autres formalités administratives).	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles.  Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives;</li> <li>le profil sociodémographique des clientèles.</li> </ul>	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services (modes traditionnels : poste, téléphone, comptoir et modes électroniques : Clic Revenu, ImpôtNet, portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]).  Deux volets possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>usagers actuels;</li> <li>usagers potentiels.</li> </ul>	Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services.  Ce type de consultation s'inscrit dans le cadre des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i> et des objectifs du <i>Plan stratégique 2012-2016</i> .	Les renseignements recueillis porteront sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés;</li> <li>le profil sociodémographique des clientèles.</li> </ul>	Selon le cycle d'usage associé aux services



# ANNEXE – EXTRAIT DE L'ARTICLE 69.0.0.7 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (R.L.R.Q., CHAPITRE A-6.002)

Un renseignement contenu dans un dossier fiscal ne peut être utilisé au sein de l'Agence sans le consentement de la personne concernée que pour les fins suivantes :

- a) l'application ou l'exécution d'une loi fiscale;
- b) l'application ou l'exécution :
  - i. de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (chapitre P-2.2);
  - ii. (sous-paragraphe abrogé);
  - iii. du Programme allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles établi en vertu d'un décret pris en vertu des articles 3 et 3.1 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8);
  - iv. de l'article 13.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
  - v. de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1), mais uniquement dans la mesure où ce renseignement est nécessaire à l'application ou à l'exécution de cette loi;
  - vi. de la Loi sur les biens non réclamés (chapitre B-5.1);
- b.3) l'exécution d'un mandat confié au ministre par une loi dont l'application ne relève pas de celui-ci;
- d) l'administration, la direction ou la gestion de l'Agence ou l'application des articles 71.3.1 à 71.3.3;
- e) la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de l'Agence pour autant que, en ce qui a trait à une loi, à un chapitre ou à un programme prévu au paragraphe *b*, ces sondages ne s'adressent qu'aux personnes qui sont visées par cette loi, ce chapitre ou ce programme.

---

## Plan triennal

---

Pour les fins mentionnées au paragraphe *e* du premier alinéa, l'Agence dresse un plan triennal des sondages qu'elle entend effectuer et qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Elle soumet ce plan à la Commission d'accès à l'information pour avis.

---

## Avis de la Commission d'accès à l'information

---

La Commission d'accès à l'information émet un avis sur ce plan dans les 60 jours de la réception de celui-ci. En cas d'avis défavorable de la Commission d'accès à l'information, ce plan peut être soumis au gouvernement pour approbation.



---

## Dépôt à l'Assemblée nationale du Québec

---

Le plan triennal, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information et, le cas échéant, de l'approbation du gouvernement, est déposé à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de cet avis ou de cette approbation si l'Assemblée nationale est en session ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

---

## Rapport

---

L'Agence prépare annuellement un rapport sur les sondages effectués. La Commission d'accès à l'information émet un avis sur ce rapport dans les 60 jours de la réception de celui-ci. Le rapport accompagné de l'avis est déposé à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de cet avis si l'Assemblée nationale est en session ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise des travaux.





# ANNEXE 2

---

## CADRE DE GESTION OPÉRATIONNELLE EN MATIÈRE DE SONDAGES

---

Destinataires : Les gestionnaires de toutes les directions  
générales et le personnel responsable  
de projets ou d'activités de sondages

### CPS-1997

Signature de la responsable de l'accès  
à l'information et de la protection des  
renseignements confidentiels (RAIPRC) :

(Original signé)

---

**Danielle Corriveau**

---

**Rédigé par :** Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DGLERE)

**Recommandé par :** Danielle Corriveau, responsable  
Directrice de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DGLERE)  
Le 8 décembre 2009

---

**Approuvé par :** COSPSI le 8 décembre 2009

---

---

## Table des matières

---

<b>Le contexte</b>	<b>51</b>
<b>La portée du cadre de gestion</b>	<b>51</b>
<b>Les principes directeurs</b>	<b>51</b>
<b>Les principes de protection des renseignements confidentiels</b>	<b>52</b>
<b>La planification des sondages</b>	<b>53</b>
<b>La réalisation des sondages</b>	<b>54</b>
Le sondage auprès de la clientèle ou du public . . . . .	54
Le sondage auprès du personnel . . . . .	56
<b>Le soutien en matière de sondages</b>	<b>57</b>
<b>La reddition de comptes</b>	<b>58</b>
<b>L'entrée en vigueur</b>	<b>58</b>
<b>Annexe 1</b>	<b>59</b>

---



# LE CONTEXTE

Conformément à la loi, Revenu Québec doit édicter des règles encadrant les sondages<sup>1</sup> qu'il entend réaliser. Ces règles doivent refléter tant les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) [désignée ci-après *Loi sur l'accès*, pour abrégé] et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, r.0.2) que celles de la Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31) [désignée ci-après *LMR*, pour abrégé].

La tenue de sondages est une activité occasionnelle à Revenu Québec qui fait appel à des expertises particulières afin que les résultats des sondages soient probants et qu'ils puissent répondre aux objectifs poursuivis. Dans ce contexte, il est nécessaire de répartir les rôles et les responsabilités de chacun au sein de l'organisation.

Ainsi, le présent document *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* vient remplacer le document *Directive administrative pour la réalisation d'un sondage* (DIA-19) et le document *Ligne directrice et procédure pour l'approbation des sondages*.

# LA PORTÉE DU CADRE DE GESTION

Ce cadre de gestion s'applique à tous les sondages réalisés par Revenu Québec auprès de la clientèle ou du public.

Il s'applique également aux sondages réalisés auprès du personnel, à l'exception des sondages destinés aux employés portant sur l'exercice de leurs fonctions ou sur l'organisation du travail. Il en est de même pour ceux réalisés par la Direction du développement organisationnel de la Direction générale des ressources humaines dans le cadre d'un mandat sectoriel.

Les sondages qui ne sont pas visés par ce cadre de gestion demeurent toutefois assujettis aux principes de protection des renseignements confidentiels précisés à la partie 4.

# LES PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le but d'encadrer la réalisation des sondages à Revenu Québec, ce cadre de gestion repose sur les principes directeurs suivants :

- assurer la protection des renseignements confidentiels lors de l'utilisation, de la communication ou de la collecte de ces renseignements pour la réalisation de sondages;
- prendre appui sur l'expertise de la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR) en matière de sondages;
- prendre appui sur l'expertise de la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) en matière de protection des renseignements confidentiels.

---

1. Procédure visant à effectuer un prélèvement dans une population (groupe de discussion, entrevue, questionnaire, entrevue téléphonique, en ligne) ou procédure d'enquête visant à tracer le portrait d'une population selon certaines caractéristiques ou à déterminer la répartition des opinions sur une question, à partir de réponses individuelles obtenues auprès d'un échantillon de personnes extrait de cette population.



# LES PRINCIPES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Les principes de protection des renseignements confidentiels s'appliquent

- aux renseignements personnels visés par la Loi sur l'accès, tels les renseignements concernant le personnel, la clientèle concernée par la perception des pensions alimentaires et la clientèle du secteur de l'administration des biens non réclamés;
- aux renseignements confidentiels au sens de la LMR, tels ceux provenant des dossiers fiscaux;
- à tout autre renseignement déclaré confidentiel par une loi dont l'application est confiée au ministre du Revenu.

La protection des renseignements confidentiels est assurée quand

- la réalisation d'un sondage qui implique l'utilisation ou la communication de renseignements confidentiels se limite au cadre de la mission de Revenu Québec ou aux responsabilités conférées par la loi à Revenu Québec;
- l'utilisation des renseignements confidentiels se limite aux renseignements nécessaires pour
  - établir la population ou l'échantillon;
  - permettre d'effectuer une stratification de la population afin de bien couvrir une clientèle;
  - entrer en communication avec les personnes à sonder;
- la protection des renseignements confidentiels communiqués est équivalente à celle offerte à l'interne, et ce, lorsque les services d'une firme externe sont retenus. À cet effet, le contrat doit comporter les mentions requises par la Loi sur l'accès ou la LMR, selon le cas;
- la présentation des résultats des sondages ne permet pas d'identifier un répondant;
- on en dispose de manière sécuritaire selon le calendrier de conservation, lorsque ces renseignements ne sont plus nécessaires à l'administration du sondage.



# LA PLANIFICATION DES SONDAGES

Les directions désireuses de réaliser des sondages doivent soumettre annuellement à leur sous-ministre adjoint ou à leur directeur général, selon le cas, leurs besoins en matière de sondages auprès de la clientèle ou du public et des employés afin qu'il soit en mesure de les autoriser et d'établir les priorités avant de les présenter à la DGPAR. La DGPAR recueille et analyse ces besoins. Elle prépare un plan annuel des sondages qu'elle soumet à la sous-ministre pour approbation. Par la suite, le plan annuel est retransmis aux directions générales pour les informer des sondages planifiés, particulièrement ceux qui s'inscrivent dans le plan triennal des sondages.

La planification annuelle des sondages a pour but de limiter le nombre des consultations, notamment par le regroupement de sujets, de façon à alléger la tâche des répondants, à maximiser les taux de réponse aux sondages et à préserver l'image de Revenu Québec.

Les sondages qui portent sur les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre du Revenu et qui nécessitent l'utilisation de renseignements contenus au dossier fiscal d'une personne doivent être prévus au plan triennal des sondages. Ce plan doit faire l'objet d'un avis favorable de la Commission d'accès à l'information (CAI). Le plan et l'avis de la CAI sont, par la suite, déposés à l'Assemblée nationale par le ministre<sup>2</sup>. La DGPAR est, en outre, responsable de la confection du plan triennal des sondages prévu par la LMR. La DCAIPRC donne son avis sur le plan. La DGPAR le soumet pour approbation au Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information (COSPSI). La DCAIPRC présente le plan à la CAI pour obtenir un avis. Elle voit aussi au dépôt, à l'Assemblée nationale, du plan triennal et de l'avis de la CAI dans les délais prescrits.

---

2. En vertu de l'article 69.0.0.7 de la LMR.



# LA RÉALISATION DES SONDAGES

---

## 6.1 Le sondage auprès de la clientèle ou du public

---

### 6.1.1 La direction générale requérante

La direction générale requérante consulte la DGPARG pour connaître les formalités à remplir.

Elle est responsable des sondages qui ne sont pas visés par le plan triennal. Toutefois, au moment de la planification annuelle des sondages, la direction générale requérante peut convenir avec la DGPARG d'un transfert des responsabilités.

La direction générale requérante assume les frais encourus par l'engagement d'une firme externe, s'il y a lieu.

### 6.1.2 La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

La DGPARG est responsable des sondages visés par le plan triennal des sondages.

À l'égard d'un sondage réalisé par une direction générale, elle conseille le responsable du sondage sur la méthodologie à suivre et donne son avis sur le plan du sondage.

### 6.1.3 Le responsable du sondage

Pour chaque projet de sondage, la direction générale requérante ou la DGPARG, selon le cas, nomme un responsable parmi son personnel. Le responsable voit à l'organisation du sondage et au respect de la réalisation de chacune des étapes, dont celles entourant la collecte des données (octroi d'un contrat à une firme externe ou développement d'une application de saisie). Il voit également à la rédaction du rapport. Les étapes sont présentées ci-dessous.

#### Organisation du sondage

A. Élaboration du plan du sondage qui doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation;
- les objectifs;
- l'échéancier;
- la méthodologie : la clientèle visée, l'échantillon, le questionnaire;
- la méthode utilisée;
- la liste des renseignements confidentiels qui seront utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité d'en faire usage;
- la stratégie de diffusion des résultats du sondage;
- les raisons pour lesquelles il est opportun que le sondage soit effectué à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant;
- les étapes d'approbation;

B. Évaluation éthique avec, au besoin, le soutien de la responsable organisationnelle en éthique (voir la démarche en annexe 1);

C. Approbation du plan du sondage par la DGPARG;

D. Approbation du plan du sondage par le sous-ministre adjoint ou le directeur général de la direction générale qui réalise le sondage;



- E. Avis de la DCAIPRC sur le respect des obligations en matière de protection des renseignements confidentiels dans le contexte du plan du sondage proposé;
- F. Autorisation du sous-ministre d'effectuer le sondage.

### **Rapport de sondage**

- A. Acceptation du rapport par le sous-ministre adjoint ou le directeur général de la direction générale requérante;
- B. Acceptation du rapport par la sous-ministre;
- C. Dépôt d'un exemplaire du rapport à la DGPARG.

Le responsable du sondage assure également la protection des renseignements confidentiels utilisés, recueillis ou communiqués dans le cadre du sondage, il doit aussi

- veiller à ce que l'encadrement contractuel à l'égard de la protection des renseignements confidentiels lorsque Revenu Québec fait appel à une firme soit suffisant;
- transmettre à la DCAIPRC une copie du contrat conclu avec la firme pour qu'il soit inscrit au registre approprié conformément à la *Directive administrative relative à l'adjudication de contrats de service* (DIA-46);
- veiller à ce que les enquêteurs aient une connaissance adéquate des principes et des règles de protection des renseignements confidentiels;
- informer la DCAIPRC de toute difficulté ou de tout événement qui survient dans le cadre de la réalisation du sondage et qui pourrait avoir un impact sur la protection de ces renseignements;
- veiller à ce que la disposition des renseignements confidentiels s'effectue selon les règles en vigueur à Revenu Québec.



---

## 6.2 Le sondage auprès du personnel

---

### 6.2.1 La direction générale requérante

La direction générale requérante consulte la DGPAR pour connaître les formalités à remplir.

Elle est responsable des sondages à réaliser auprès des employés. Toutefois, au moment de la planification annuelle des sondages, la direction générale peut convenir avec la DGPAR d'un transfert des responsabilités.

La direction générale requérante assume les frais encourus par l'engagement d'une firme externe, s'il y a lieu.

### 6.2.2 La Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Pour un sondage réalisé par une direction générale requérante, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche conseille le responsable du sondage sur la marche à suivre et donne son avis sur le plan du sondage.

### 6.2.3 Le responsable du sondage

Pour chaque projet de sondage, la direction générale requérante nomme un responsable parmi son personnel. Le responsable voit à l'organisation du sondage, au respect de la réalisation de chacune des étapes, dont celles entourant la collecte des données (octroi d'un contrat à une firme externe ou développement d'une application de saisie), et à la confection des rapports. Ces étapes sont présentées ci-dessous.

#### Organisation du sondage

A. Élaboration du plan du sondage qui doit inclure les éléments suivants :

- le contexte de réalisation;
- les objectifs;
- l'échéancier;
- la méthodologie : la clientèle visée, l'échantillon, le questionnaire;
- la méthode utilisée;
- la liste des renseignements personnels qui seront utilisés ou communiqués pour la réalisation du sondage, le cas échéant, et la justification de la nécessité d'en faire usage;
- la stratégie de diffusion des résultats du sondage;
- les raisons pour lesquelles il est opportun que le sondage soit effectué à l'extérieur des bureaux de Revenu Québec, le cas échéant;
- les étapes d'approbation;

B. Évaluation éthique avec, au besoin, le soutien de la responsable organisationnelle en éthique (voir la démarche à l'annexe 1);

C. Approbation du plan du sondage par la DGPAR pour un sondage sectoriel :

- autorisation de tenir le sondage par le sous-ministre adjoint ou le directeur général concerné;

D. Approbation du plan du sondage par la DGPAR pour un sondage organisationnel :

- avis de la DCAIPRC sur le respect des obligations en matière de protection des renseignements confidentiels dans le contexte du plan du sondage proposé;
- autorisation de tenir le sondage par la sous-ministre.



## Rapport du sondage

- A. Acceptation du rapport du sondage par la direction générale requérante ou par la sous-ministre, selon que le sondage est sectoriel ou organisationnel;
- B. Dépôt d'un exemplaire du rapport à la DGPARG.

Le responsable du sondage assure également la protection des renseignements personnels utilisés, recueillis ou communiqués dans le cadre du sondage. Il doit aussi

- veiller à ce que l'encadrement contractuel soit suffisant à l'égard de la protection des renseignements confidentiels lorsque Revenu Québec fait appel à une firme;
- transmettre à la DCAIPRC une copie du contrat pour qu'il soit inscrit au registre approprié conformément à la *Directive administrative relative à l'adjudication de contrats de service* (DIA-46);
- veiller à ce que les enquêteurs aient une connaissance adéquate des principes et des règles de protection des renseignements personnels;
- informer la DCAIPRC de toute difficulté ou de tout événement qui survient dans le cadre de la réalisation d'un sondage et qui pourrait avoir un impact sur la protection des renseignements personnels;
- veiller à ce que la disposition des renseignements personnels s'effectue selon les règles de conservation et de destruction en vigueur à Revenu Québec.

# LE SOUTIEN EN MATIÈRE DE SONDAGES

## Responsable organisationnelle en éthique

La responsable organisationnelle en éthique offre, au besoin, un soutien pour l'évaluation éthique d'un sondage. La démarche est présentée à l'annexe 1.

## Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

La Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels

- offre le soutien relatif à l'utilisation, la communication, la collecte ou la conservation de renseignements confidentiels;
- offre le soutien pour l'encadrement contractuel en matière d'utilisation, de communication, de collecte ou de conservation de renseignements confidentiels;
- offre le soutien pour évaluer l'accessibilité du rapport du sondage.



## LA REDDITION DE COMPTES

La DGPARG présente au Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information (COSPSI) un rapport annuel des activités qu'elle a réalisées selon le présent cadre de gestion.

En vertu de la LMR, un rapport annuel des sondages réalisés dans le cadre du plan triennal doit être élaboré. La DGPARG est responsable de l'élaboration de ce rapport. De plus, elle doit le présenter pour approbation au COSPSI.

La DCAIPRC présente le rapport à la CAI pour obtenir son avis. Elle voit aussi au dépôt à l'Assemblée nationale du rapport et de l'avis dans les délais prescrits.

## L'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages entre en vigueur le jour de son approbation par le COSPSI.



# ANNEXE 1

---

## Démarche d'évaluation éthique d'un projet de sondage<sup>3</sup>

---

L'évaluation éthique est une démarche de réflexion qui suppose une prise de conscience des risques éthiques, potentiels et réels, d'un projet de sondage. Cette démarche se déroule généralement en cinq grands temps :

- a) *Comprendre la situation* : bien connaître le projet de sondage, l'objectif poursuivi, les questions posées, la clientèle sondée, la méthode utilisée;
- b) *Établir la nécessité de recueillir des renseignements personnels sensibles et justifier leur utilisation*, le cas échéant : les renseignements considérés comme sensibles par la Commission d'accès à l'information peuvent être, entre autres, les renseignements qui concernent la santé, l'opinion politique, la religion et l'orientation sexuelle. D'autres renseignements peuvent être considérés comme sensibles, tels l'origine ethnique ou raciale, le revenu, les convictions religieuses ou politiques, certaines habitudes de vie, etc.;
- c) *Évaluer les risques éthiques* : à la lumière des valeurs et des principes retenus, identifier les différents risques éthiques, avérés ou potentiels, en fonction des personnes sondées, puis analyser la gravité des conséquences qui peuvent en découler et leur degré de probabilité;
- d) *Déterminer les valeurs en jeu* : répertorier les principales valeurs en cause dans le projet de sondage et déterminer si ces valeurs s'opposent ou vont à l'encontre de celles de l'organisation;
- e) *Choisir les fins et les moyens* : en se basant sur les valeurs privilégiées par Revenu Québec et sur l'analyse des risques éthiques, faire des recommandations quant aux moyens à mettre en œuvre pour réaliser le projet de sondage, dans le respect des valeurs privilégiées.

---

3. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information). *L'évaluation éthique des sondages – Guide d'application à l'intention des répondants en éthique*, Juin 2008, 17 p., accessible sur le site <http://www.institutions-démocratiques.gouv.qc.ca>.

POITRAS, Diane. *Évaluation éthique des sondages : pourquoi? Pour qui? Quand? Comment?*, Actes du 17<sup>e</sup> Congrès de l'Association sur l'accès et la protection de l'information, 2009, 182 p.



---

## Synthèse des formalités selon le type de sondage

---

### 1. Sondage auprès de la clientèle ou du public

- Sondage qui s'inscrit dans le plan triennal réalisé à l'interne ou à l'externe

Responsable : DGPARG

Formalités : Approbation DG-DGPARG

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

- Autre sondage

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG

Approbation SMA ou DG

Avis DCAIPRC

Autorisation SM

### 2. Sondage auprès du personnel<sup>4</sup>

- Sondage sectoriel

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG

Autorisation SMA ou DG

- Sondage organisationnel

Responsable : DG requérante ou DGPARG

Formalités : Avis DGPARG et DCAIPRC

Autorisation SM

---

4. À l'exception des sondages destinés à recueillir l'opinion des employés sur l'exercice de leurs fonctions ou de l'organisation du travail, et de ceux réalisés par la Direction du développement organisationnel de la direction générale des ressources humaines dans le cadre d'un mandat sectoriel.



# ANNEXE 3

---

AVIS DE LA COMMISSION  
D'ACCÈS À L'INFORMATION

---



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

**Québec**

Bureau 2.36  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone: 418 528-7741  
Télécopieur: 418 529-3102

**Montréal**

Bureau 18.200  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone: 514 873-4196  
Télécopieur: 514 844-6170

Sans frais: 1 888 528-7741 cal.communications@cal.gouv.qc.ca www.cal.gouv.qc.ca

Québec, le 29 août 2018

Maître Normand Boucher  
Responsable de l'accès à l'information et  
de la protection des renseignements confidentiels  
Revenu Québec  
3800, rue de Marly, secteur 5-2-3  
Québec (Québec) G1X 4A5



N/Réf. : 1018917-S

Maître,

Conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*<sup>1</sup> (LAF); la Commission d'accès à l'information (Commission) a émis un avis concernant le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018* (Rapport annuel), que lui a transmis Revenu Québec.

Le Rapport annuel a été reçu à la Commission, le 13 juillet 2018.

Pour donner suite à son analyse du Rapport annuel, la Commission me demande de vous transmettre son avis, joint à la présente.

Veuillez agréer, Maître, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Jean-Sébastien Desmeules  
Secrétaire général,

JSD/ES

p. j. (1)

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre A-6.002





Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

**Québec**

Bureau 2.36  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone: 418 528-7741  
Télécopieur: 418 529-3102

**Montréal**

Bureau 18.200  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone: 514 873-4198  
Télécopieur: 514 844-6170

Sans frais: 1 888 528-7741 [cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca) [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION  
CONCERNANT LE RAPPORT ANNUEL 2017-2018  
SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE  
DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018  
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1018917-S

Août 2018



## 1. Contexte

La *Loi sur l'administration fiscale*<sup>1</sup> prévoit la confidentialité du dossier fiscal et des renseignements qu'il contient, à moins que la personne concernée ou la loi en autorise l'utilisation ou la communication<sup>2</sup>.

L'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit les fins pour lesquelles l'Agence du revenu du Québec (Revenu Québec) peut utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal sans le consentement de la personne concernée. Le paragraphe e) du premier alinéa de cet article vise la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de Revenu Québec.

**69.0.0.7.** Un renseignement contenu dans un dossier fiscal ne peut être utilisé au sein de l'Agence, sans le consentement de la personne concernée, que pour les fins suivantes :

[...]

e) la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et programmes relevant de l'administration de l'Agence pour autant que, en ce qui a trait à une loi, à un chapitre ou à un programme prévu au paragraphe b, ces sondages ne s'adressent qu'aux personnes qui sont visées par cette loi, ce chapitre ou ce programme.

La réalisation de ces sondages doit être prévue au plan triennal des sondages de Revenu Québec, lequel doit être soumis, pour avis, à la Commission d'accès à l'information (Commission), conformément à l'article 69.0.0.7 alinéa 2 de la LAF.

[...] Pour les fins mentionnées au paragraphe e du premier alinéa, l'Agence dresse un plan triennal des sondages qu'elle entend effectuer et qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Elle soumet ce plan à la Commission d'accès à l'information pour avis.

En novembre 2014, Revenu Québec a soumis son *Plan triennal des sondages 2015-2018* à la Commission. Un avis favorable a été rendu en janvier 2015<sup>3</sup>.

Dès lors, Revenu Québec doit, conformément à l'article 69.0.0.7 alinéa 5 de la LAF, préparer un rapport annuel sur les sondages effectués. Ce rapport doit être soumis à la Commission qui doit, dans les 60 jours de la réception de celui-ci, émettre un avis.

<sup>1</sup> RLRQ, c. A-6.002, ci-après « LAF ».

<sup>2</sup> LAF, article 69 alinéa 1.

<sup>3</sup> Dossier 101 01 71.



[...] L'Agence prépare annuellement un rapport sur les sondages effectués. La Commission d'accès à l'information émet un avis sur ce rapport dans les 60 jours de la réception de celui-ci. Le rapport accompagné de l'avis est déposé à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de cet avis si l'Assemblée est en session ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise des travaux.

Le 13 juillet 2018, la Commission a reçu, pour avis, le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018*<sup>4</sup>.

## 2. Objet de l'avis de la Commission et sondages effectués

Le présent avis de la Commission porte sur le *Rapport annuel 2017-2018* (Rapport annuel) de Revenu Québec, lequel fait état de huit sondages réalisés par cet organisme entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018 et ce, conformément au *Plan triennal des sondages 2015-2018*.

La Commission prend acte que les huit sondages effectués par Revenu Québec sont énumérés dans la section « *Mise en contexte* » du Rapport annuel. Les pages subséquentes du document traitent ensuite de chaque sondage réalisés, et ce, en faisant état notamment des objectifs poursuivis, de la méthodologie, des renseignements utilisés, de la population visée, des messages d'informations aux personnes consultées et des mesures prises par Revenu Québec pour assurer la protection des renseignements confidentiels.

Dans son Rapport annuel, Revenu Québec précise que tous les plans de sondages des projets visés à son *Plan triennal des sondages 2015-2018* ont obtenu un avis favorable de sa *Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels* avant d'être réalisés et que cette direction confirme le respect des règles en vigueur.

Revenu Québec précise également que les plans de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique. Il revient, en effet, à un organisme public, en vertu du *Règlement sur la diffusion de l'information et de la protection des renseignements personnels*<sup>5</sup>, de consulter le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels quant aux mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives aux sondages impliquant la collecte ou l'utilisation de renseignements personnels. L'article 8 alinéa 2 paragraphe 2 de ce règlement prévoit que ces mesures doivent comprendre, entre autres, une évaluation de l'aspect éthique du sondage.

<sup>4</sup> Le Plan triennal des sondages 2015-2018 est contenu à l'annexe 1 du Rapport annuel 2017-2018.

<sup>5</sup> RLRQ, c. A-2.1, r.2.



8. Un organisme public doit consulter le comité visé à l'article 2 sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives au sondage recueillant ou utilisant des renseignements personnels.

Ces mesures doivent comprendre une évaluation de:

[...]

2° l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

### 3. Constats

À la lumière du *Rapport annuel 2017-2018* qui lui a été transmis, la Commission fait les constats suivants :

- les sondages réalisés par Revenu Québec ont été effectués selon le *Plan triennal des sondages 2015-2018*, ainsi qu'avec les dispositions législatives, réglementaires et administratives qui s'appliquent;
- les renseignements confidentiels utilisés et communiqués aux firmes de sondages retenues par Revenu Québec, ont été jugés nécessaires pour réaliser les sondages;
- des mesures de sécurité ont été prévues pour assurer la protection, la confidentialité et la destruction des renseignements communiqués aux firmes de sondages et, de plus, elles ont rempli des engagements en matière de confidentialité des renseignements;
- des consignes ont été données par Revenu Québec aux firmes de sondages concernant des questions qui pourraient leur être posées par les personnes sondées dans le cadre de la collecte téléphonique concernant la gestion et l'utilisation de leurs renseignements. Des exemples de réponses pouvant être fournies sont reproduits dans le Rapport;
- les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé;
- les personnes contactées étaient libres de répondre ou non aux sondages et les firmes de sondages pouvaient fournir les coordonnées de la personne responsable à Revenu Québec aux répondants qui désiraient obtenir de l'information supplémentaire;
- aucun incident ou problème majeur pouvant avoir compromis la sécurité ou la confidentialité des renseignements utilisés aux fins du sondage n'a été rapporté;



- Revenu Québec a pris les mesures nécessaires pour que les firmes de sondages produisent une déclaration écrite attestant de la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis dans le cadre de leur mandat;
- l'analyse des données et la production des différents rapports ont été réalisés par Revenu Québec et les données recueillies ont été agrégées de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier un répondant;
- dans les cas où les collectes de données ont été réalisées par Revenu Québec sans le concours d'une firme externe, le logiciel *LimeSurvey* a été utilisé. Le Rapport informe que ce logiciel est hébergé sur les serveurs sécurisés de l'organisme;
- le Rapport annuel 2017-2018 informe qu'il sera notamment accessible sur le site Internet de Revenu Québec.

#### **4. Conclusion**

La Commission émet un avis favorable concernant le *Rapport annuel 2017-2018 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2015-2018*.







