



*Rapport annuel 2012-2013 sur les sondages effectués
dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015*

Présenté conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7
de la Loi sur l'administration fiscale

JUILLET 2013

Approuvé par le Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information (COSPSI) le 10 juin 2013.

Avis favorable de la Commission d'accès à l'information du Québec le 20 novembre 2013.

Déposé à l'Assemblée nationale du Québec en mars 2014

1. Mise en contexte

La Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002) (LAF) permet à Revenu Québec de réaliser des sondages en utilisant des renseignements confidentiels afin de connaître les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration de l'Agence du revenu du Québec. Cependant, la LAF soumet Revenu Québec à l'obligation de se doter d'un plan triennal¹ 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, conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre de ce plan triennal. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

Le présent document fait donc état des sondages inscrits au *Plan triennal des sondages 2012-2015* dont les résultats ont été rendus disponibles à Revenu Québec entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013. Plus précisément, un seul de ces sondages a été réalisé à Revenu Québec pour cette période.

¹ *Plan triennal des sondages 2012-2015* présenté en annexe.

2. Sondage réalisé en 2012-2013

Au cours de l'exercice 2012-2013, Revenu Québec² a réalisé un sondage inscrit au *Plan triennal des sondages 2012-2015*. Plus précisément, ce sondage ciblait les entreprises non-utilisatrices des services électroniques de Revenu Québec. Il avait pour objectif de connaître les besoins, attentes, incitatifs et irritants quant aux services électroniques offerts.

Pour ce faire, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 61 questions. La collecte des données a été attribuée à la firme *Bureau d'intervieweurs professionnels* (BIP) à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitations. Un échantillon de 8 000 entreprises a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec et remis à la firme en vue de la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les entreprises ciblées tels que le nom, le numéro de téléphone ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée ont été communiqués à la firme. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 22 octobre et le 30 novembre 2012. À la fin de la période de sondage, les réponses de 1 474 entreprises ont été obtenues.

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan. Toutes les données recueillies l'ont été de manière anonyme. De plus, cette firme a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis ainsi que le formulaire de déclaration de fin de tâche attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis en sa possession.

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 une entreprise répondante.

3. Conclusion

Les modalités et mesures prises lors de la réalisation du sondage auprès des entreprises non-utilisatrices des services électroniques témoignent de la volonté de Revenu Québec de respecter la LAF. La mise en œuvre de ce sondage s'est effectuée en conformité avec les prescriptions 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) [Loi sur l'accès], de la LAF et des politiques 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, ce sondage répond aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2012-2015*, puisqu'il identifie les attentes de la clientèle, en plus de permettre de formuler des recommandations qui seront en mesure de favoriser l'adhésion à l'offre de services électroniques de Revenu Québec et l'utilisation de celle-ci.

Le tableau de la page suivante résume les principales informations relatives à ce sondage.

² La Direction générale des entreprises (DGE) et la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) étaient les demandeurs du sondage. Pour sa part, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGP) était responsable de sa réalisation.

Rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2012-2015*
Exercice financier 2012-2013

Sondage auprès des entreprises

OBJET DU SONDAGE	DIRECTION REQUÉRANTE	TYPE DE SONDAGE	COÛT	COMMENTAIRES
1 Sondage auprès des entreprises non-utilisatrices des services électroniques de Revenu Québec afin de connaître leurs besoins, attentes, incitatifs et irritants quant aux services électroniques.	DGTT et DGE	⇒ Sondage auprès de la clientèle des entreprises ⇒ Sondage visé par le <i>Plan triennal des sondages 2012-2015</i>	29 000 \$	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat accordé par appel d'offres sur invitations à une firme externe pour la collecte téléphonique des données réalisée en octobre et novembre 2012; • Utilisation des données internes (centrale de données de Revenu Québec); • Résultats produits par la DGPARG (SSASGR) et rendus disponibles en mars 2013.

Plan triennal des sondages 2012-2015

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

Approuvé par la Commission d'accès à l'information le 10 mai 2012.

Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 6 juin 2012.

Note :

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

TABLES DES MATIÈRES

	Pages
1. La mise en contexte	1
2. Les objectifs du plan triennal des sondages.....	1
3. Le déroulement des sondages	1
3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels.....	1
3.2 La collecte de renseignements	2
3.3 La communication de renseignements et l'utilisation des données de sondages	2
3.4 La conservation et la destruction des données.....	2
4. Le tableau sommaire.....	2
Annexe – Extrait du texte de la Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q.,c.A-6.002)	4

1. La mise en contexte

La Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002)³ (LAF) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels⁴ 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. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des sondages effectués dans le cadre du plan. Ce rapport doit être présenté à la CAI et déposé à l'Assemblée nationale.

2. Les objectifs du *plan triennal des sondages*

Avec son *Plan triennal des sondages 2012-2015*, 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 et dans son plan stratégique, en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens d'action mis en place.

La mise en œuvre 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 (L.R.Q., c. A-2.1) [Loi sur l'accès], de la LAF et des politiques 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 guidée par le document de référence intitulé *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*, de la CAI.

3. Le déroulement des sondages

Les sondages inscrits au présent plan triennal seront réalisés au cours de la période 2012-2015.

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 contrat⁵ 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, les politiques et directives en vigueur à Revenu Québec et selon des principes assurant le respect des droits et libertés des citoyens.

3.1 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.

³ Paragraphe e du premier alinéa de l'article 69.0.0.7 (voir annexe I).

⁴ Renseignements contenus aux dossiers fiscaux, détenus par Revenu Québec pour l'application ou l'exécution d'une loi fiscale (article 69 de la LAF).

⁵ 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.

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, permettre d'effectuer une stratification⁶ de la population afin de bien couvrir une clientèle, ou entrer en communication⁷ avec les particuliers, les entreprises, ou leurs représentants visés par le sondage.

3.2 La 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, le moyen par lequel les services sont rendus et 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.

3.3 La communication des renseignements et l'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, l'échantillon sera remis à la firme, s'il y a lieu, afin que celle-ci procède à la collecte des données. Seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires pour joindre les personnes ciblées telles 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 informatique, sans renseignement personnel, 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.

3.4 La conservation et la 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 directives et les politiques 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.

4. Le tableau sommaire

Le tableau qui suit présente les sondages requis par l'organisation selon le sujet du sondage, l'unité administrative requérante, 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 2012-2015, puisqu'ils visent diverses clientèles, services ou épisodes de prestation de services.

⁶ 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.

⁷ 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.

Tableau sommaire

Référence	Sujet	Unité administrative requérante	Utilité de l'information	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation prévue
1.	Formalités administratives (guides, formulaires, lettres et toutes autres formalités administratives).	<ul style="list-style-type: none"> - Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche - Direction générale du traitement et des technologies - Direction générale des entreprises - Direction générale des particuliers - Direction générale du recouvrement - Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises 	<p>Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles.</p> <p>Ce type de consultations 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>.</p>	<p>Les renseignements recueillis porteront sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives; ➤ le profil sociodémographique des clientèles. 	Selon les projets
2.	<p>Modes de prestation de services (mode traditionnel : poste, téléphone, comptoir et mode électronique : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]).</p> <p>Deux volets possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - usagers actuels; - usagers potentiels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche - Direction générale du traitement et des technologies - Direction générale des entreprises - Direction générale des particuliers - Direction générale du recouvrement - Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises 	<p>Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services.</p> <p>Ce type de consultations 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>.</p>	<p>Les renseignements recueillis porteront sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des différents services utilisés; ➤ le profil sociodémographique des clientèles. 	Selon le cycle d'usage associé aux services

Annexe – Extrait de la
Loi sur l'administration fiscale
(L.R.Q., c. A-6.002)

Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002), art. 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:

- 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.