

REVENU
QUÉBEC



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

Juillet 2014

JUSTE. POUR TOUS.



revenuquebec.ca

Service de sondages, d'analyse statistique et de gestion du risque
Direction des études économiques, fiscales et statistiques
Direction principale de la recherche et de l'innovation
Direction générale de l'innovation et de l'administration

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 :	_____

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	4
1. Objectifs du plan triennal des sondages	4
2. Déroulement des sondages	4
2.1 L'utilisation de renseignements confidentiels	4
2.2 Collecte de renseignements	5
2.3 Communication de renseignements et utilisation des données de sondages	5
2.4 Conservation et destruction des données	5
3. Tableau sommaire	6
Annexe	7
Annexe : Extrait du texte de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002)	8



MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)¹ (LAF) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels² 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.

1. 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 (RLRQ, 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.

2. 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 contrat³ 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.

2.1 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.

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.

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 stratification⁴ de la population afin de bien couvrir une clientèle ou pour entrer en communication⁵ avec les particuliers, les entreprises ou leurs représentants visés par le sondage.

2.2 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.

2.3 COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS ET UTILISATION DES DONNEES 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.

2.4 CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DONNEES

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.

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.



3. 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.

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 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> .	Les renseignements recueillis porteront sur : ➤ les attentes et la satisfaction des clientèles ciblées à l'égard des formalités administratives; ➤ le profil sociodémographique des clientèles.	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 : – usagers actuels; – usagers potentiels.	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 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> .	Les renseignements recueillis porteront sur : ➤ 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



ANNEXE :

EXTRAIT DE L'ARTICLE 69.0.0.7 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, 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.



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Bureau de Québec
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

Bureau de 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 cai.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
SUR LE PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2015-2018
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 1010171

Janvier 2015

1. MISE EN CONTEXTE

Le 11 novembre 2014, Revenu Québec demande l'avis de la Commission d'accès à l'information (la Commission) concernant son Plan triennal des sondages 2015-2018 (le Plan triennal).

La demande d'avis de Revenu Québec à la Commission est formulée conformément au deuxième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹ (LAF).

Selon le paragraphe e) du premier alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF, Revenu Québec peut utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal, sans le consentement de la personne concernée, et ce, pour « *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* ».

Pour les fins mentionnées au paragraphe e) du premier alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF, Revenu Québec doit dresser un plan triennal concernant les sondages qu'il entend réaliser au cours de la période de référence. Considérant que la réalisation de sondages nécessite l'utilisation de renseignements personnels contenus dans un dossier fiscal détenus par l'organisme, celui-ci doit soumettre son plan à la Commission pour avis.

2. SUJETS DES SONDAGES

Le *Tableau sommaire* du Plan triennal présenté à la Commission identifie deux sujets de référence qui feront l'objet de sondages par Revenu Québec : les formalités administratives et les modes de prestations de services. À cet effet, Revenu Québec présente les sondages comme étant des outils qui lui permettront de connaître les attentes de sa clientèle et de mesurer le degré de satisfaction des personnes concernant les lois et les programmes qu'il administre dans le cadre de sa mission.

Revenu Québec informe la Commission que certains sondages seront réalisés à plus d'une reprise au cours de cette période, et ce, en raison de la diversité des clientèles visées, des services et des périodes de prestations qui s'appliquent.

¹ RLRQ, c. A-6.002

Sur ce point, il y a lieu de rappeler que le cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit que Revenu Québec doit présenter à la Commission, pour avis, un rapport annuel sur les consultations effectuées dans le cadre d'un plan triennal de sondages.

Dans le *Tableau sommaire* du Plan triennal, Revenu Québec précise les éléments suivants à propos des sondages envisagés.

a) Formalités administratives

- Usage projeté de l'information recueillie

Les informations recueillies à l'aide des sondages portant sur les formalités administratives permettront de « *répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives* » à l'égard de la clientèle de Revenu Québec. Le *Tableau sommaire* fait état que ces consultations s'inscrivent dans le cadre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et des objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016* de l'organisme.

- Nature des informations recueillies

Les informations recueillies par sondages porteront sur le profil sociodémographique des clientèles de Revenu Québec ainsi que sur leurs attentes et leur satisfaction à l'égard des formalités administratives.

b) Modes de prestation de services

- Usage projeté de l'information recueillie

Les informations recueillies permettront à Revenu Québec « *d'orienter ses services afin de mieux cibler ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services* ». Les sondages s'inscrivent également dans le cadre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et des objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2012-2016* de l'organisme.

- Nature des informations recueillies

Les informations recueillies porteront sur les attentes et la satisfaction des personnes à l'égard des différents services utilisés et sur le profil sociodémographique des clientèles de Revenu Québec.

3. ANALYSE

Le Plan triennal décrit les mesures qui seront appliquées en matière d'utilisation, de collecte, de communication, de conservation et de destruction des renseignements personnels dans le cadre des sondages qui seront réalisés.

Concernant l'utilisation des renseignements

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, conformément aux prescriptions de la LAF, Revenu Québec doit pouvoir identifier les personnes qu'il entend joindre.

L'organisme précise que le recours aux renseignements contenus dans les dossiers fiscaux constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par des services spécifiques faisant l'objet d'une évaluation et pour obtenir des résultats valables au plan méthodologique.

Le Plan triennal prévoit que pour chacun des sondages à réaliser, les clientèles visées seront sélectionnées aléatoirement à partir des fichiers de Revenu Québec, et ce, selon un plan d'échantillonnage. Dans ce cadre, le personnel mandaté par l'organisme pour procéder aux sondages ne doit utiliser que les renseignements personnels nécessaires pour établir la population ou l'échantillonnage approprié. Les renseignements pourront aussi permettre d'effectuer une stratification de la population dans le but de sonder une clientèle ou pour entrer en contact avec les personnes sélectionnées.

Revenu Québec identifie la région, l'âge, le sexe, le revenu, le chiffre d'affaires, le secteur d'activités ou le nombre d'employés comme des renseignements qui pourront être utilisés pour la stratification.

Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la langue de communication sont les renseignements jugés nécessaires par l'organisme pour contacter les personnes retenues pour participer à un sondage.

Concernant la collecte des renseignements

Revenu Québec informe la Commission que la communication téléphonique, l'envoi postal ou l'Internet pourront être utilisés pour collecter l'information dans le cadre des sondages.

Revenu Québec affirme que la participation aux sondages se fait toujours sur une base libre et volontaire.

Concernant la communication des renseignements et l'utilisation des données

La Commission est informée que les sondages seront réalisés par Revenu Québec ou par une firme externe. Advenant ce cas, la Commission comprend que la communication d'un renseignement contenu dans un dossier fiscal à une firme de sondages se réalisera selon les conditions prévues à l'article 69.0.0.17 de la LAF. Les renseignements communiqués auront été jugés nécessaires à l'exécution du contrat et celui-ci devra prévoir des clauses relatives à la protection, la sécurité et la confidentialité des renseignements. La firme aura également l'obligation contractuelle de détruire tous les renseignements utilisés et recueillis pour le compte de l'organisme.

Revenu Québec précise que seuls les renseignements personnels qui sont nécessaires pour joindre les personnes sélectionnées seront communiqués à la firme. Ces renseignements sont les noms, adresses et numéros de téléphone.

Une fois le sondage complété par la firme externe, celle-ci communiquera à l'organisme un fichier de données qui ne contiendra aucun renseignement personnel. Le fichier contiendra les réponses des participants aux questions de Revenu Québec sous une forme qui rend impossible l'identification d'une personne physique. La Commission comprend également qu'aucun renseignement pouvant identifier une personne ne sera publié ni diffusé.

Concernant la conservation et la destruction des données

Le Plan triennal prévoit que les renseignements recueillis par sondages ne seront conservés qu'aux seules fins pour lesquelles ils auront été collectés et qu'ils seront détruits lorsqu'ils ne seront plus nécessaires, et ce, peu importe le support sur lequel ils se trouvent.

La Commission constate que le Plan triennal prévoit que les renseignements recueillis par sondages ne seront d'aucune façon versés ni jumelés avec d'autres fichiers détenus par l'organisme. Des fichiers distincts seront créés pour l'analyse et l'interprétation des résultats de sondages.

Modalités

La Commission est informée que le Plan triennal a été présenté au *Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information* de Revenu Québec, le 22 octobre 2014, et approuvé par le *Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information* (COSPSI), le 3 novembre 2014.

La Commission comprend que le COSPSI est institué selon le paragraphe 2 de l'article 2 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*² et qu'il a été consulté conformément à l'article 8 du règlement qui prévoit ce qui suit :

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 :

1° la nécessité de recourir au sondage;

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

La Commission comprend également que tout citoyen contacté dans le cadre d'un sondage pourra obtenir, sur demande, toute information pertinente concernant la gestion de ses renseignements personnels dans le cadre du sondage réalisé.

4. CONCLUSION

Selon l'information qui lui a été présentée par Revenu Québec, la Commission considère que le Plan triennal des sondages 2015-2018 présenté par Revenu Québec respecte les dispositions de la LAF, de la Loi sur l'accès et les autres règles relatives à la collecte et l'utilisation de renseignements confidentiels à des fins de sondage.

La Commission émet donc un avis favorable au Plan triennal des sondages 2015-2018 présenté par Revenu Québec.

² c. A-2.1, r. 2