

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

sur les sondages effectués dans le cadre
du Plan triennal des sondages 2012-2015

Avril 2015

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

www.revenuquebec.ca

Recommandé par le Comité organisationnel d'intégration en protection et sécurité de l'information (COIPSI) le	27 mai 2015
Approuvé par le Comité organisationnel stratégique en protection et sécurité de l'information (COSPSI) le	8 juin 2015
Transmis à la Commission d'accès à l'information (CAI) le	22 juin 2015
Avis obtenu de la Commission d'accès à l'information (CAI) le	21 août 2015
Déposé à l'Assemblée nationale du Québec le	

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	5
Sondages effectués en 2014-2015 dans le cadre du <i>Plan triennal des sondages 2012-2015</i>	6
Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale mené auprès des entreprises et des particuliers en affaires (collecte 1)	6
Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des particuliers à l'égard des services électroniques offerts par Revenu Québec et visant à connaître les nouveaux services électroniques souhaités par cette clientèle	10
Conclusion	15
Annexe 1 – Plan triennal des sondages 2012-2015	16
Annexe 2 – Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages	25
Annexe 3 – Avis de la Commission d'accès à l'information	37

ISBN 978-2-550-73981-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-73982-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

NOTE

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



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 triennal¹ associé 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 des 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.

Les projets de sondage effectués dans le cadre du plan triennal des sondages à Revenu Québec sont sous la responsabilité du Service de sondages, d'analyse statistique et de gestion du risque (SSASGR), qui relève de la Direction générale de l'innovation et de l'administration (DGIA). Au sein de ce service, il y a une équipe de professionnels possédant une expertise dans le domaine des sondages.

Lors de la réalisation d'un projet de sondage nécessitant l'utilisation de renseignements confidentiels, le SSASGR voit à respecter l'ensemble des règles applicables en suivant toutes les indications et formalités prescrites par le *Cadre de gestion opérationnelle en matière de sondages* (CPS-1997)² et par le plan triennal des sondages en vigueur à Revenu Québec. Ainsi, le SSASGR s'assure, notamment, d'utiliser et de recueillir seulement les renseignements nécessaires au sondage, d'informer et de rassurer la population concernant la gestion des renseignements confidentiels lors de la réalisation du sondage, de respecter la confidentialité des réponses et 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 2012-2015* ont 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 avant qu'ils soient réalisés, afin que cette direction confirme le respect des règles en vigueur. De plus, ils ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par la Direction de l'éthique de Revenu Québec.

Le présent document fait donc état des sondages prévus dans le *Plan triennal des sondages 2012-2015*, dont les résultats ont été rendus disponibles par Revenu Québec du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

1. Le *Plan triennal des sondages 2012-2015* est présenté à l'annexe 1.

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



SONDAGES EFFECTUÉS EN 2014-2015 DANS LE CADRE DU *PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015*

Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale mené auprès des entreprises et des particuliers en affaires (collecte 1)

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2014-2015, un des sondages prévus dans le *Plan triennal des sondages 2012-2015* ciblait les entreprises³ ayant fait l'objet d'une vérification fiscale externe par Revenu Québec dans le cadre des opérations régulières. Il avait principalement pour objectif de mesurer le degré de satisfaction des entreprises visées par la démarche de vérification fiscale.

De plus, les renseignements recueillis ont permis à la Direction générale des entreprises (DGE) d'observer l'évolution du respect de sa démarche de vérification, en plus de formuler des recommandations précises et concrètes pour l'amélioration rapide de ses services. En fait, ce sondage est venu bonifier les outils mis en place pour l'optimisation continue de la démarche de vérification de la DGE.

Méthodologie

Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 27 questions. Trois collectes de données sont associées à ce sondage effectué en trois temps : en octobre 2014 (collecte 1), en mars et avril 2015 (collecte 2) et en octobre 2015 (collecte 3).

Il est à noter que la période visée par la présente reddition de comptes touche uniquement la collecte 1 de ce sondage.

Les collectes de données ont été confiées à la firme SOM, à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues téléphoniques relatives à la collecte 1 ont été réalisées du 8 au 28 octobre 2014.

Population visée

Pour chacune des collectes de données, en raison du nombre peu élevé d'entreprises ayant fait l'objet d'une vérification externe dans le cadre des opérations régulières au cours de la période concernée, la totalité des entreprises a été recensée. Toutefois, il est à noter que les entreprises ayant été visées dans le cadre de programmes de contrôle liés à l'évasion fiscale ou à l'évitement fiscal n'ont pas été retenues pour le sondage, compte tenu du caractère sensible de leur dossier.

Finalement, 2 050 entreprises ont été recensées par le personnel de Revenu Québec. Par la suite, leur nom a été transmis à la firme en vue de la première collecte de données.



Population jointe

Parmi ces 2 050 entreprises, les réponses de 647 d'entre elles ont été obtenues.

Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'utilisateur⁴
- 2) Nom de l'entreprise
- 3) Numéros de téléphone de l'entreprise
- 4) Nom de l'intervenant
- 5) Langue de correspondance (deux catégories)
- 6) Type de loi vérifiée (trois catégories)
- 7) Direction principale ayant réalisé le dossier de vérification (quatre catégories)
- 8) Montant de récupération fiscale obtenu à la suite de la vérification (cinq catégories)
- 9) Chiffre d'affaires de l'entreprise (trois catégories)
- 10) Date de début de la vérification
- 11) Date de fin de la vérification

Plus précisément, les renseignements 1 et 2 ont servi à déterminer les entreprises visées. Les renseignements 3 à 5, quant à eux, ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les entreprises. Pour leur part, les renseignements 6 à 11 étaient nécessaires à la pondération des entreprises répondantes par rapport à la population totale visée.

Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires pour joindre les entreprises visées (renseignements 2 à 5) et pour préciser le sujet du sondage lors des contacts téléphoniques (renseignements 6 et 11), ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée, ont été communiqués à la firme. Soulignons que la représentativité des entreprises ayant répondu au sondage pouvait avoir un impact important sur les résultats.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Lors de la première collecte de données réalisée par la firme SOM, aucun incident ou problème majeur n'a été rapporté à Revenu Québec.

Respect du *Plan triennal des sondages 2012-2015*

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 (en novembre 2015), la firme remplira et transmettra le formulaire de déclaration de fin de tâche attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis en sa possession.

4. 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 avoir le même numéro d'utilisateur.



Éléments permettant de rassurer les entreprises contactées

Revenu Québec s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des entreprises qui désiraient obtenir de l'information sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Tout d'abord, avant le début des appels téléphoniques, Revenu Québec a envoyé une lettre aux entreprises pour les informer, entre autres, des dispositions prises par l'organisation afin de garantir la protection des renseignements confidentiels. En voici un extrait :

Veuillez noter que cette consultation par sondage se fera en conformité avec les dispositions législatives qui garantissent la protection des renseignements confidentiels. En effet, nous avons pris des mesures strictes pour assurer la sécurité des renseignements confidentiels des répondants. Ces mesures font l'objet de clauses particulières dans le contrat que nous avons conclu avec la firme de sondages SOM. Les réponses recueillies lors des entretiens téléphoniques nous seront transmises de façon à garantir l'anonymat des répondants. De plus, les renseignements utilisés serviront uniquement aux fins de cette consultation et seront détruits par la suite, tant par la firme de sondages que par nous.

De plus, dans le cadre de la collecte téléphonique de l'information, les consignes suivantes étaient données à la firme.

Si l'on vous questionne sur le fait que vous utilisez de l'information figurant dans le dossier fiscal de l'entreprise 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 SOM pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro de téléphone des entreprises à joindre, la date de la vérification, le type de loi vérifiée 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. De plus, SOM 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. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées au dossier de votre entreprise et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur votre entreprise.



Il peut arriver qu'une personne affirme que Revenu Québec détient déjà l'information que vous lui demandez. Dans ce cas, pour la rassurer, vous pouvez lui répondre de la façon suivante :

Les seules informations que Revenu Québec transmet à la firme SOM pour qu'elle puisse réaliser le présent sondage sont le nom et le numéro de téléphone des entreprises à joindre, la date de la vérification, le type de loi vérifiée 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. De plus, SOM 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. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées au dossier de votre entreprise et qu'elles ne pourront pas, par conséquent, être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur votre entreprise.

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 d'invitation et dans l'introduction du questionnaire téléphonique permettaient de rassurer les entreprises en ce sens. En voici des extraits :

Lettre d'invitation

Aucune conséquence ne découlera d'un éventuel refus de participer à la consultation par sondage ou de répondre à certaines questions. En effet, votre participation est volontaire, mais sachez aussi qu'elle est extrêmement importante, car vos réponses contribueront à améliorer la qualité de nos activités de vérification, notamment lorsqu'elles sont effectuées au lieu d'affaires de l'entreprise.

Introduction du questionnaire téléphonique

[*IMPORTANT*] Notez que vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage et qu'aucune conséquence ne découlera d'un refus d'y participer. Cependant, si vous acceptez d'y répondre, soyez assuré que nous conserverons vos réponses, sans données identificatoires, afin de garantir votre anonymat et celui de l'entreprise que vous représentez.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des entreprises contactées

Le service à la clientèle des entreprises de Revenu Québec, à la DGE, était avisé de la tenue du sondage et des objectifs visés. Les entreprises avaient ainsi la possibilité de contacter ce 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 Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 7 juillet 2014. Auparavant, les ajustements nécessaires avaient été apportés afin de satisfaire aux recommandations de la DCAIPRC.



Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2) prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible des renseignements confidentiels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue le 14 juillet 2014 de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des ajustements 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 de la collecte 1 ont été rendus disponibles en décembre 2014. Les résultats du sondage n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'externe, mais ont été diffusés à l'interne auprès de la direction requérante, soit la DGE.

Le *Rapport annuel 2014-2015 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015* étant déposé à l'Assemblée nationale, ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront tout de même obtenir certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) sur ce sondage visé par le plan triennal.

Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des particuliers à l'égard des services électroniques offerts par Revenu Québec et visant à connaître les nouveaux services électroniques souhaités par cette clientèle

Mise en contexte et objectifs

Au cours de l'exercice 2014-2015, un deuxième sondage prévu dans le *Plan triennal des sondages 2012-2015* visait à mieux connaître les comportements, les attentes, les besoins et les irritants des particuliers relativement à l'offre de services électroniques de Revenu Québec. Pour ce faire, un projet de sondage a été élaboré en deux volets.

Volet 1 du sondage

Un premier volet du sondage s'adressait à l'ensemble de la population québécoise âgée de 18 ans et plus. Les personnes devaient pouvoir être jointes par téléphone (leur nom figurant sur des listes publiques) et être capables de s'exprimer en français ou en anglais.

Ce volet du sondage a permis, dans un premier temps, d'établir le profil des utilisateurs des services liés à la prestation électronique de services (PES) de Revenu Québec. Il a aussi permis l'atteinte des objectifs suivants :

- Déterminer les attentes des citoyens à l'égard du volet informationnel lié à la PES.
- Mesurer le niveau de satisfaction relativement au volet informationnel lié à la PES.
- Comprendre les raisons de la non-utilisation des services transactionnels de Revenu Québec.
- Cerner les éléments (actions, services, modalités d'application, etc.) qui permettraient d'inciter les particuliers à s'inscrire aux services transactionnels de Revenu Québec.
- Valider certaines pistes d'action privilégiées dans le cadre de la vision d'affaires PES-citoyens.

Il est à noter que ce premier volet du sondage n'était pas visé par le *Plan triennal des sondages 2012-2015*, puisqu'aucune donnée contenue dans les dossiers fiscaux des particuliers n'a été utilisée pour sa réalisation. **Par conséquent, il ne sera pas question du volet 1 du sondage dans le présent rapport.**



Volet 2 du sondage

Le second volet du sondage était, quant à lui, visé par le *Plan triennal des sondages 2012-2015* et s'adressait plus particulièrement à la clientèle des particuliers qui utilisent les services transactionnels offerts par Revenu Québec. Les objectifs associés à ce volet du sondage étaient les suivants :

- Mesurer les attentes et le niveau de satisfaction des utilisateurs à l'égard du volet transactionnel lié à la PES.
- Cerner les différents profils et comportements des utilisateurs du volet transactionnel lié à la PES.
- Valider certaines pistes d'action privilégiées dans le cadre de la vision d'affaires PES-citoyens.

Puisque seul le volet 2 du sondage était visé par le *Plan triennal des sondages 2012-2015*, les renseignements présentés ci-après traitent uniquement de ce volet.

Méthodologie

Pour la réalisation du volet 2 du sondage, Revenu Québec a élaboré un questionnaire comportant 51 questions.

Dans le cadre de ce volet, le mandat de collecte de données a été confié à la firme INFRAS, à la suite d'un processus d'appel d'offres sur invitation. Les entrevues téléphoniques ont été réalisées du 23 septembre au 6 novembre 2014.

Population visée

La clientèle visée par le volet 2 de ce sondage était constituée de particuliers (en affaires ou non) âgés de 18 ans ou plus, résidant au Québec, pouvant être joints par téléphone et ayant utilisé les services transactionnels de Revenu Québec (ceux de l'espace Mon dossier, plus particulièrement) du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014. Ils devaient également être capables de s'exprimer en français ou en anglais.

Pour que les besoins de la Direction générale des particuliers (DGP) soient remplis et que les résultats soient précis, l'échantillon devait permettre d'obtenir une marge d'erreur maximale de 5 %, dans un intervalle de confiance de 95 %, pour les questions touchant les utilisateurs des services transactionnels de Revenu Québec. De plus, pour cette population, on supposait un taux de numéros de téléphone valides de 75 %, un taux de réponse à l'entrevue téléphonique de 25 % et un taux de 40 % de particuliers se souvenant avoir utilisé les services transactionnels de Revenu Québec du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014.

Dans ce contexte, un échantillon de 6 000 particuliers a été sélectionné par le personnel de Revenu Québec en vue de la réalisation de la collecte de données par la firme. L'objectif était d'obtenir le point de vue d'un minimum de 450 répondants ayant utilisé les services transactionnels de Revenu Québec pendant la période visée.

Population jointe

Dans le cadre de ce sondage, tous les numéros de téléphone associés aux particuliers de l'échantillon ont été composés. À la fin de la période de collecte, les réponses de 2 097 particuliers ont pu être obtenues et, de ce nombre, 848 personnes se rappelaient avoir utilisé les services transactionnels de Revenu Québec pendant la période de référence. Puisque le nombre de répondants a été supérieur à celui initialement prévu, la précision des résultats s'est trouvée accrue.



Renseignements utilisés

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

- 1) Numéro d'assurance sociale (NAS)
- 2) Numéro d'utilisateur⁵
- 3) Date d'inscription à Mon dossier
- 4) Statut d'inscription dans Mon dossier
- 5) Date du dernier accès à Mon dossier
- 6) Date de décès (l'utilisation de ce renseignement vise à éviter de contacter des gens décédés)
- 7) Prénom du particulier
- 8) Nom du particulier
- 9) Numéros de téléphone du particulier
- 10) Âge (cinq catégories)
- 11) Région administrative (dix-sept catégories)
- 12) Sexe (deux catégories)
- 13) Langue de correspondance (deux catégories)
- 14) Code postal (pour la détermination de la région administrative)
- 15) Date de naissance (pour le calcul de l'âge)

Plus précisément, les renseignements 1 à 6 ont servi à déterminer les particuliers visés. Les renseignements 7 à 9, quant à eux, ont été utilisés en vue d'établir le contact avec les particuliers. Pour leur part, les renseignements 10 à 15 étaient nécessaires à la sélection d'un échantillon de particuliers représentatifs de la population, et ce, sur la base des strates (sous-populations) créées à partir de ces renseignements. De plus, ces renseignements étaient nécessaires à la pondération des répondants par rapport à la population totale visée. Soulignons que la représentativité des particuliers sélectionnés pouvait avoir un impact important sur les résultats.

Renseignements communiqués à la firme externe

Seuls les renseignements confidentiels nécessaires pour joindre les particuliers visés (renseignements 7 à 9), ainsi qu'un code essentiel à la pondération de chaque unité échantillonnée, ont été communiqués à la firme.

Détermination des problèmes relatifs à la collecte de données

Lors de la collecte de données réalisée par la firme INFRAS, aucun incident ou problème majeur n'a été rapporté à Revenu Québec.

5. 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 avoir le même numéro d'utilisateur.



Respect du *Plan triennal des sondages 2012-2015*

L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec s'est faite dans le respect des indications du *Plan triennal des sondages 2012-2015*. 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 ainsi que le formulaire de déclaration de fin de tâche attestant la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis en sa possession.

Éléments permettant de rassurer les particuliers contactés

Revenu Québec s'est assuré de répondre, de différentes façons, aux questions des particuliers qui désiraient obtenir de l'information sur la gestion des renseignements confidentiels utilisés et fournis dans le cadre de ce sondage.

1) Information concernant la gestion des renseignements confidentiels

Tout d'abord, dans le cadre de la collecte téléphonique de l'information, les consignes suivantes ont été données à la firme.

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.

Il peut arriver que la personne refuse de répondre à certaines questions, affirme que Revenu Québec détient déjà cette information ou s'inquiète de l'accès à son dossier fiscal. Dans ce cas, vous pouvez répondre comme suit :

Les seules informations que Revenu Québec donne à INFRAS pour qu'elle puisse réaliser le sondage sont les noms 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. Sachez que vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions. Sachez également que vos réponses ne seront pas liées à votre dossier et qu'elles ne pourront donc pas être comparées avec les données fiscales que Revenu Québec détient sur vous.

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 :

Vous êtes libre de répondre ou non à ce sondage. Si vous acceptez d'y participer, soyez assuré que les réponses recueillies seront agrégées de manière à conserver l'anonymat de chacun des répondants.

3) Ressources disponibles pour répondre aux questions des particuliers contactés

Le service à la clientèle des particuliers de Revenu Québec, à la DGP, était avisé de la tenue du sondage et des objectifs visés. Les particuliers avaient ainsi la possibilité de contacter ce 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 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 Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels (DCAIPRC) de Revenu Québec le 7 mai 2014. Auparavant, les ajustements nécessaires avaient été apportés afin de satisfaire aux recommandations de la DCAIPRC.

Évaluation éthique du sondage

Le paragraphe 2 du deuxième alinéa de l'article 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 2) prévoit qu'une évaluation éthique des sondages doit être réalisée, notamment en raison du caractère sensible des renseignements confidentiels recueillis et de la finalité de leur utilisation. Une évaluation éthique du projet de sondage a donc été obtenue le 15 mai 2014 de la Direction de l'éthique de Revenu Québec. Toutes les recommandations présentées dans l'évaluation éthique ont été prises en considération lors des ajustements 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 février 2015. Ils n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'externe. Par contre, à l'interne, la direction requérante, soit la DGP, a obtenu les résultats de ce sondage.

Le *Rapport annuel 2014-2015 sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015* étant déposé à l'Assemblée nationale, ainsi que sur le site Internet de Revenu Québec, les citoyens pourront tout de même obtenir certaines informations (objet du sondage, coût, firme externe mandatée, etc.) sur ce sondage visé par le plan triennal.



CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2014-2015, les modalités appliquées et les mesures prises lors de la réalisation des sondages visés par le *Plan triennal des sondages 2012-2015* 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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), de la LAF, ainsi que des politiques et des directives en vigueur à Revenu Québec. Rappelons que ces règles visent la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements confidentiels dont Revenu Québec est détenteur.

De plus, ces sondages ont répondu aux objectifs du *Plan triennal des sondages 2012-2015*, puisqu'ils ont permis de cerner les attentes des clientèles 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 deux sondages.

TABEAU 1 – Sondages effectués dans le cadre du *Plan triennal des sondages 2012-2015*
Exercice financier 2014-2015

Objet du sondage	Direction requérante	Type de sondage	Coût ¹	Commentaires
Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale mené auprès des entreprises et des particuliers en affaires	DGE	Sondage statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	28 550 \$ ²	• Contrat de service accordé par appel d'offres sur invitation à une firme externe (SOM) pour les trois collectes de données téléphoniques réalisées en octobre 2014, en mars et avril 2015 et en octobre 2015 • Utilisation des données internes (centrale de données de Revenu Québec) • Résultats de la collecte 1 produits par la DGIA (SSASGR) et rendus disponibles en décembre 2014
Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des particuliers à l'égard des services électroniques offerts par Revenu Québec et visant à connaître les nouveaux services électroniques souhaités par cette clientèle	DGP	Sondage statistique auprès de la clientèle Sondage visé par le plan triennal des sondages	24 450 \$ ³	• Contrat de service accordé par appel d'offres sur invitation à une firme externe (INFRAS) pour les collectes de données téléphoniques réalisées en septembre, en octobre et en novembre 2014 • Utilisation des données internes (centrale de données de Revenu Québec) • Résultats produits par la DGIA (SSASGR) et rendus disponibles en février 2015

1. Le coût des sondages concerne uniquement les frais liés à l'engagement d'une firme externe.

2. Le coût indiqué couvre l'ensemble des trois collectes de données.

3. Le coût indiqué couvre autant le volet du sondage visé par le *Plan triennal des sondages 2012-2015* que celui non visé par ce dernier.





ANNEXE 1

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

TABLE DES MATIÈRES

La mise en contexte	18
Les objectifs du plan triennal des sondages	18
Le déroulement des sondages	19
L'utilisation de renseignements confidentiels	19
La collecte de renseignements	20
La communication des renseignements et l'utilisation des données de sondages	20
La conservation et la destruction des données	20
Le tableau sommaire	21
Annexe – Extrait de la Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002)	22
Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002), art. 69.0.0.7.	22

NOTE

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



LA MISE EN CONTEXTE

La Loi sur l'administration fiscale (L.R.Q., c. A-6.002)⁶ (LAF) permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels⁷ 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.

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.

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

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



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 contrat⁸ 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.

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, permettre d'effectuer une stratification⁹ de la population afin de bien couvrir une clientèle, ou entrer en communication¹⁰ avec les particuliers, les entreprises, ou leurs représentants visés par le sondage.

8. 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.

9. 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.

10. 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.



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.

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.

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.



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.

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).	• 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 registre des entreprises	Répondre aux préoccupations d'amélioration des services découlant des charges administratives touchant les clientèles. Cetype 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 socio-démographique des clientèles.	Selon les projets
2.	Modes de prestation de services (mode traditionnel : poste, téléphone, comptoir et mode électronique : Clic Revenu, ImpôtNet, Portail informationnel et transmission électronique de documents [EDI]). Deux volets possibles : • usagers actuels; • usagers potentiels.	• 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 registre des entreprises	Permettre à Revenu Québec d'orienter ses services afin de mieux définir ses clientèles, et ce, dans le but d'améliorer ses services. Cetype 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 socio-démographique 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.



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

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



TABLE DES MATIÈRES

Le contexte	27
La portée du cadre de gestion	27
Les principes directeurs	27
Les principes de protection des renseignements confidentiels	28
La planification des sondages	29
La réalisation des sondages	29
Le sondage auprès de la clientèle ou du public	29
Le sondage auprès du personnel	31
Le soutien en matière de sondages	33
La reddition de comptes	33
L'entrée en vigueur	33
Annexe 1	34
Démarche d'évaluation éthique d'un projet de sondage	34
Synthèse des formalités selon le type de sondage	35



LE CONTEXTE

Conformément à la loi, Revenu Québec doit édicter des règles encadrant les sondages¹¹ 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.

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.

11. 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 DGPARG. La DGPARG 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 réponses 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 ministre¹². La DGPARG 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 DGPARG 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.

LA RÉALISATION DES SONDAGES

Le sondage auprès de la clientèle ou du public

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.

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

La DGPARG est responsable des sondages visés au 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.

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



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 services* (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.

Le sondage auprès du personnel

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.

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.

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 DGPAR.

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 services* (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 DGPAR 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 DGPAR 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 sondage¹³

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.

13. 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^e 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 personnel¹⁴

- 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

14. À l'exception des sondages destinés à recueillir l'opinion des employés sur l'exercice de leurs fonctions ou 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 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
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 | cai.communications@cai.gouv.qc.ca | www.cai.gouv.qc.ca

Québec, le 19 août 2015

Bureau du vice-président
et directeur général
DGPAR

21 AOÛT 2015

Monsieur Daniel Prud'Homme
Le vice-président et directeur général
Direction générale de l'innovation
et de l'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 3-4-4
Québec (Québec) G1X 4A5

N/Réf. : 101 14 98

Monsieur,

Le 19 juin dernier, la Commission d'accès à l'information (la Commission) a reçu de l'Agence du revenu du Québec (l'Agence), le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015* (Rapport annuel).

Conformément au cinquième alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur l'administration fiscale*¹ (LAF), la Commission doit émettre un avis dans les 60 jours de la réception du Rapport annuel préparé par l'Agence.

La Commission a procédé à l'analyse du Rapport annuel et me demande de vous transmettre son avis.

Comme le prévoit la disposition mentionnée ci-dessus, la Commission comprend que le Rapport annuel et son avis seront déposés à l'Assemblée nationale.

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

Le secrétaire général,


Jean-Sébastien Desmeules
JSD/ES/jt
p. j. (1)

¹ RLRQ, chapitre A-6.002



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
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 cai.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
CONCERNANT LE RAPPORT ANNUEL 2014-2015
SUR LES SONDAGES EFFECTUÉS DANS LE CADRE
DU PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2012-2015
DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 101 14 98

Août 2015



1. Contexte

La *Loi sur l'administration fiscale*¹ 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 communication².

L'article 69.0.0.7 de la LAF prévoit les fins pour lesquelles Revenu Québec (l'Agence) 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 des programmes relevant de l'administration de L'Agence.

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 que L'Agence entend effectuer et qui doit être soumis, pour avis, à la Commission d'accès à l'information (la Commission), conformément à l'article 69.0.0.7, alinéa 2 de la LAF.

En mars 2012, L'Agence a soumis son *Plan triennal des sondages 2012-2015* à la Commission. Un avis favorable a été rendu en avril 2012³.

Dès lors, L'Agence 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.

Le 19 juin 2015, la Commission a reçu, pour avis, le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015* (Rapport annuel) préparé par L'Agence.

¹ RLRQ, c. A-6.002, la LAF.

² LAF, art. 69 alinéa 1.

³ Dossier 100 40 07.

2. Objet de l'avis de la Commission

Le présent avis de la Commission porte sur le Rapport annuel de L'Agence quant aux sondages effectués au cours de l'exercice financier 2014-2015.

3. Sondages effectués

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, L'Agence a réalisé deux sondages inscrits au *Plan triennal des sondages 2012-2015* :

- un sondage auprès des entreprises⁴ ayant fait l'objet d'une vérification fiscale externe, et ce, afin de mesurer leur degré de satisfaction par rapport à la démarche de vérification fiscale (Section 1 du Rapport annuel);
- un autre sondage afin de mieux connaître les comportements, les attentes, les besoins et les irritants des particuliers relativement à l'offre de service électronique de L'Agence (Section 2 du Rapport annuel).

Dans son Rapport annuel, L'Agence précise que tous les plans de sondages des projets visés à son *Plan triennal des sondages 2012-2015* ont obtenu un avis favorable de sa *Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels* avant qu'ils soient réalisés, et ce, afin que cette direction confirme le respect des règles en vigueur.

L'Agence précise également que les plans de sondages ont tous fait l'objet d'une évaluation éthique par sa *Direction de l'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*⁵, 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 recueillant ou utilisant des 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.

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:

[...]

⁴ Le terme « entreprise » est employé par l'Agence pour désigner aussi bien les particuliers en affaires que les entreprises.

⁵ RLRQ, c. A-2.1, r.2.



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

4. Constats

À la lumière du Rapport annuel qui lui a été transmis, la Commission fait les constats suivants en ce qui concerne :

- ✓ *Le Sondage sur le respect de la démarche de vérification fiscale menée auprès des entreprises et des particuliers en affaires :*
 - les renseignements utilisés dans le cadre de ce sondage sont énumérés dans le Rapport annuel. Ils ont été jugés nécessaires pour identifier les entreprises concernées, établir un contact avec celles-ci et effectuer une pondération;
 - la collecte des données auprès des entreprises a été confiée à la firme de sondages SOM;
 - avant que la firme SOM commence à contacter les entreprises, l'Agence leur a transmis une lettre pour les informer des dispositions prises afin de garantir la protection des renseignements;
 - parmi les renseignements retenus par l'Agence, seuls les renseignements nécessaires pour joindre les 2 050 entreprises visées et pour préciser le sujet du sondage lors des contacts téléphoniques ont été fournis à SOM par l'Agence. Il s'agit du nom de l'entreprise, de son numéro de téléphone, du nom de l'intervenant, de la langue de correspondance, du type de loi vérifiée et de la date de fin de la vérification;
 - les entreprises contactées étaient libres de répondre ou non au sondage réalisé du 8 au 28 octobre 2014;
 - sur les 2 050 entreprises contactées, les réponses de 647 d'entre elles ont été obtenues par SOM;
 - des consignes ont été données à SOM par L'Agence concernant des questions qui pourraient lui être posées par les entreprises concernant la gestion et l'utilisation de leurs renseignements dans le cadre du sondage. Des exemples de réponses pouvant être fournies sont reproduits dans le Rapport annuel;
 - aucun incident ou problème majeur pouvant avoir compromis la sécurité ou la confidentialité des renseignements utilisés aux fins du sondage n'est rapporté;



- l'Agence assure que l'utilisation des renseignements s'est réalisée conformément au *Plan triennal des sondages 2012-2015*. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des répondants soit conservé. De plus, L'Agence précise dans son Rapport annuel que la firme SOM a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité requis. Il est également mentionné qu'à la fin de son mandat,⁶ la firme de sondage fera une déclaration écrite attestant de la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis dans le cadre du mandat qui lui a été accordé;
 - les données recueillies par L'Agence ont été agrégées de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier un répondant;
 - les résultats du sondage n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'extérieur de la part de l'Agence. Et à l'interne, seule la direction requérante, soit la Direction générale des entreprises, a obtenu les résultats de ce sondage;
 - le Rapport annuel sera accessible sur le site Internet de L'Agence.
- ✓ Le *Sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des particuliers à l'égard des services électroniques offerts par Revenu Québec et visant à connaître les nouveaux services électroniques souhaités par cette clientèle* :
- ce sondage comportait deux volets. Un premier s'adressant à l'ensemble de la population québécoise âgée de 18 ans et plus et visant à établir le profil des utilisateurs de ses services liés à la prestation électronique de services (PES) de l'Agence. Un second sondage réalisé auprès des particuliers qui utilisent les services transactionnels offerts par l'Agence;
 - la réalisation du premier volet ne nécessitant pas l'utilisation de données contenues dans les dossiers fiscaux des particuliers, il n'était pas visé par le Plan triennal des sondages 2012-2015. Seul le second volet l'était et, conséquemment, le Rapport annuel traite uniquement de ce volet;
 - les renseignements utilisés dans le cadre du second volet sont énumérés dans le Rapport annuel. Ils ont été jugés nécessaires pour identifier les particuliers⁷, établir un contact avec eux, sélectionner un échantillon et faire une pondération;
 - le numéro d'assurance sociale (NAS), en plus du numéro d'utilisateur qui est un identifiant unique attribué par L'Agence à un particulier ou à une

⁶ Trois collectes sont associées à ce sondage : en octobre 2014 (collecte 1), en mars et avril 2015 (collecte 2) et en octobre 2015 (collecte 3). La fin du mandat est prévue en novembre 2015.

⁷ Personnes physiques en affaires ou non, âgées de 18 ans ou plus, résidant au Québec, pouvant être jointes par téléphone, capables de s'exprimer en français ou en anglais et ayant utilisé les services transactionnels.



entreprise, a été utilisé dans le cadre de ce sondage. Questionnée à ce sujet par la Direction de la surveillance de la Commission, L'Agence a mentionné qu'il était nécessaire de puiser dans différentes tables de données afin de regrouper l'information requise pour réaliser ce sondage. Considérant que l'identifiant unique n'est pas toujours le même pour chacune des tables, le NAS et le numéro d'usager doivent donc être utilisés, et ce, pour faire le lien entre les différentes tables. Par ailleurs, ces renseignements ne sont pas communiqués à l'externe;

- un échantillon de 6 000 particuliers a été sélectionné. L'objectif était d'obtenir le point de vue d'au moins 450 répondants ayant utilisé les services transactionnels de l'Agence du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014. À cet effet, le Rapport annuel fait état que les réponses de 2 097 particuliers ont été obtenues et, de ce nombre, 848 personnes se rappelaient avoir utilisé les services transactionnels de l'Agence pendant la période de référence. Considérant que le nombre de répondants a été supérieur à celui initialement prévu, L'Agence considère que la précision des résultats s'est trouvée accrue;
- la collecte des données auprès des particuliers a été confiée à la firme de sondages INFRAS;
- parmi les renseignements retenus par L'Agence, seuls les renseignements nécessaires pour joindre les personnes visées, en plus d'une variable de pondération, lui ont été communiqués. Il s'agit des nom et prénom de la personne à joindre et de son numéro de téléphone;
- les personnes contactées étaient libres de répondre ou non au sondage;
- des consignes ont été données à INFRAS par L'Agence concernant des questions qui pourraient lui être posées par les personnes contactées concernant la gestion et l'utilisation de leurs renseignements dans le cadre du sondage. Des exemples de réponses pouvant être fournies sont reproduits dans le Rapport annuel;
- aucun incident ou problème majeur pouvant avoir compromis la sécurité ou la confidentialité des renseignements utilisés aux fins du sondage n'est rapporté;
- L'Agence assure que l'utilisation des renseignements s'est réalisée conformément au Plan triennal des sondages 2012-2015. Ainsi, toutes les données ont été recueillies de manière à ce que l'anonymat des particuliers soit préservé. De plus, L'Agence précise dans son Rapport annuel qu'INFRAS a rempli les formulaires d'engagement à la confidentialité



requis et la déclaration écrite de fin de tâche attestant de la destruction de tous les renseignements utilisés et recueillis qu'elle avait en sa possession;

- les données recueillies par L'Agence ont été agrégées de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier un répondant;
- les réponses fournies par les personnes sondées ne sont pas liées à leur dossier ni ne peuvent être comparées avec les données fiscales que L'Agence pourrait détenir sur elles. L'Agence ne procède donc à aucun croisement de données qu'il détient dans un dossier fiscal d'une personne physique ou avec des renseignements que celle-ci pourrait divulguer dans le cadre du sondage;
- les résultats du sondage n'ont fait l'objet d'aucune diffusion à l'extérieur de L'Agence. Et à l'interne, seule la direction requérante, soit la Direction générale des particuliers, a obtenu les résultats de ce sondage;
- le Rapport annuel sera accessible sur le site Internet de L'Agence.

5. CONCLUSION

La Commission comprend que les sondages réalisés par L'Agence, et dont il est fait état dans le Rapport annuel qui lui a été transmis, ont été effectués en conformité avec le *Plan triennal des sondages 2012-2015*, ainsi qu'avec les dispositions législatives, réglementaires et administratives qui s'appliquent.

Les renseignements confidentiels utilisés et communiqués aux firmes de sondages par L'Agence ont été jugés nécessaires pour les fins de réalisation des sondages.

Des mesures de sécurité ont été prévues pour assurer la protection, la confidentialité et la destruction des renseignements communiqués aux firmes retenues par L'Agence pour réaliser les sondages.

La Commission émet un avis favorable concernant le *Rapport annuel sur les sondages effectués dans le cadre du Plan triennal des sondages 2012-2015*.

