Ministère du Revenu
Québec

ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 1380-20041116
Document 1 déj

Plan triennal des sondages 2003-2006

Présenté conformément au premier alinéa du paragraphe e de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu*

Approuvé par le CMPRC pour transmission à la CAI le 29 octobre 2003

Approbation révisée par le CMPRC le 26 mai 2004

Approuvé par la Commission d'accès à l'information (CAI) le 20 octobre 2004

Déposé à l'Assemblée nationale le

Table des matières

page

1. La mise en contexte....1

2. Les objectifs du Plan triennal des sondages....1

3. Le déroulement des sondages....2

3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels....2

3.2 La collecte de renseignements confidentiels....3

3.3 La communication des renseignements et des données du sondage....3

3.4 La conservation et la destruction des données du sondage....4

4. Le tableau sommaire....4

Annexe I Tableau sommaire....5

1. La mise en contexte

Le paragraphe *e* du premier alinéa de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., c. M-31) [LMR] permet au ministère du Revenu du Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels[1] afin de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois appliquées et des programmes administrés par le ministre. Cependant, le deuxième alinéa soumet le Ministère 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 approbation et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, le Ministère 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.

Dans ce premier plan triennal soumis à la CAI, le Ministère présente deux sondages portant sur les formulaires TP1 et les services électroniques personnalisés pour les entreprises (Clic Revenu).

2. Les objectifs du Plan triennal des sondages

Les deux sondages inscrits au Plan triennal sont des outils qui permettront de connaître les attentes et de mesurer la satisfaction des personnes concernant les lois appliquées et les programmes administrés par le ministère du Revenu. Les résultats permettront au Ministère de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des objectifs énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et 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 de procédures 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 LMR et des politiques en vigueur au Ministère. Ces règles abordent, entre autres, la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements dont le Ministère est détenteur. De plus, la rédaction du Plan triennal a été guidée par le document de référence publié en juin 1999 par la CAI et intitulé *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire*.

---

1. Renseignements qualifiés comme tels selon l'une ou plusieurs des définitions suivantes : renseignement détenu par le ministre, pour l'application ou l'exécution d'une lois fiscale (article 69 de la LMR), renseignement déclaré confidentiel par la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ou renseignement déclaré confidentiel par une autre loi.

3. Le déroulement des sondages

Les deux sondages inscrits au Plan triennal seront réalisés au cours de la période 2003-2006. Les sondages visent à évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle concernant les formulaires TP1 et les services électroniques personnalisés pour les entreprises (Clic Revenu).

Les sondages s'adressent aux particuliers, aux particuliers en affaires et aux sociétés, et ce, selon les services rendus par le ministère du Revenu. Chaque sondage ciblera une portion restreinte de la population québécoise. Par la suite, selon l'importance du sondage et les ressources disponibles, le Ministère exécutera lui-même le sondage ou requerra les services d'une firme externe afin de réaliser le sondage.

Le Ministère s'assurera que la réalisation de chacun des sondages se fera en respectant les normes strictes édictées par la Loi sur l'accès, la LMR et les politiques et directives en vigueur au Ministère.

3.1 L'utilisation de renseignements confidentiels

Comme il a été mentionné précédemment, l'objectif des sondages découlant du Plan triennal est d'abord d'évaluer la satisfaction et les attentes des personnes concernant les lois appliquées et les programmes administrés par le ministère du Revenu. Toutefois, afin d'être en mesure d'obtenir des résultats représentatifs de la population et de joindre uniquement les personnes qui sont visées par ces lois ou ces programmes, et ce, conformément aux prescriptions de la LMR, le Ministère doit pouvoir les identifier précisément.

L'utilisation des renseignements confidentiels que détient le Ministère est donc nécessaire afin de s'assurer que les personnes contactées pour répondre au sondage sont réellement celles visées par la loi ou le programme. 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. Le recours aux renseignements confidentiels du Ministère constitue le seul moyen de circonscrire la clientèle visée par les services faisant l'objet d'une évaluation. Il s'agit également du seul moyen dont dispose le Ministère pour obtenir des résultats valables. Cette utilisation est guidée par les prescriptions de la Loi sur l'accès et de la LMR ainsi que par les règles qui sont en vigueur au Ministère.

Pour chacun des sondages découlant du Plan triennal, les personnes seront sélectionnées à partir des fichiers du Ministère et selon un plan d'échantillonnage établi. De plus, bien que l'échantillonnage puisse varier selon les sondages, de façon générale, la taille maximale de cet échantillonnage ne devrait pas dépasser 3 000 personnes.

Il est à noter que l'utilisation des renseignements confidentiels est limitée à ceux qui sont nécessaires afin d'effectuer un échantillonnage d'une clientèle bien précise ou pour entrer en contact avec les personnes visées. Des variables telles que la région, le chiffre d'affaires, le secteur d'activité et le revenu peuvent être utilisées pour effectuer un échantillonnage selon des caractéristiques précises. Il est à noter que ces renseignements ne seront pas communiqués aux personnes qui effectuent la collecte des données. D'autres variables, telles que 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.

3.2 La collecte de renseignements confidentiels

Afin de procéder à la collecte de renseignements, quatre méthodes sont privilégiées : la communication téléphonique, l'envoi postal, le groupe de discussion et les moyens électroniques sécurisés. Le choix de la méthode sera, entre autres, basé sur son efficacité pour joindre une clientèle particulière, le moyen par lequel les services seront rendus et la taille de l'échantillon. Pour chacun des sondages, les informations recueillies permettront de déterminer les attentes ainsi que le niveau de satisfaction des contribuables envers les lois appliquées et les programmes administrés par le Ministère.

De plus, certaines données recueillies[2] pourront être utilisées afin de stratifier les réponses obtenues. Il s'agit en fait de ventiler les résultats afin d'être en mesure d'effectuer une analyse par sous-groupes. Ce procédé permettra d'évaluer les sous-groupes qui ont des attentes et des besoins particuliers et, par conséquent, le Ministère sera en mesure de mettre en place des stratégies propres à leurs besoins.

Il est possible, lors de la réalisation des différents sondages, que certains renseignements confidentiels soient recueillis. La participation au sondage est volontaire et la collecte des renseignements doit être nécessaire à la réalisation du sondage. Les renseignements ne doivent pas être intégrés au dossier de la personne ou de l'entreprise, ni être constitués en fichiers de renseignements nominatifs. Ils peuvent cependant être constitués en fichiers de façon provisoire afin de permettre la production et l'interprétation des résultats.

3.3 La communication des renseignements et des données du sondage

D'abord, le personnel du Ministère sélectionnera un échantillon à partir des renseignements confidentiels détenus par le Ministère. Par la suite, le fichier contenant cet échantillon sera communiqué au personnel du Ministère

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

responsable de la collecte des données ou à la firme, s'il y a lieu, afin que ceux-ci procèdent à la collecte de données auprès des clients. Toutefois, seuls les renseignements confidentiels qui sont nécessaires à la collecte des données seront communiqués, tels que le nom, l'adresse ou le numéro de téléphone. Les sondages devront, dans la mesure du possible, s'effectuer dans les locaux du Ministère. Si le Ministère fait appel aux services d'une firme, le contrat signé par cette dernière devra prévoir les modalités essentielles au respect de la confidentialité.

Une fois le sondage terminé, la firme engagée, s'il y a lieu, devra transmettre au Ministère une base de données informatique, dont les renseignements ne seront pas de nature nominative, afin que le Ministère soit en mesure d'effectuer l'analyse et l'interprétation des données. La firme devra détruire toutes les informations utilisées et recueillies, conformément aux modalités du contrat. Par la suite, le Ministère produira un rapport pour le sondage. Le Ministère devra s'assurer que ce rapport sera exempt de renseignements nominatifs et que les données recueillies seront fondues de manière à ce qu'il soit impossible d'identifier un répondant.

3.4 La conservation et la destruction des données du sondage

Les renseignements qui auront été recueillis lors de la réalisation des différents sondages ne seront conservés que pour l'analyse et l'interprétation des données.

En ce qui concerne la destruction, le Ministère doit se soumettre à des règles strictes et s'assurer que les renseignements seront détruits dès la fin des travaux d'analyse, c'est-à-dire dès qu'ils ne sont plus nécessaires. Pour sa part, la firme, s'il y a lieu, aura l'obligation de détruire toutes les informations utilisées et recueillies en plus de se soumettre à des obligations visant à protéger les renseignements utilisés, le tout selon les modalités du contrat ainsi que les directives et les politiques en vigueur au Ministère.

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

4. Le tableau sommaire

Le Plan triennal comporte deux sondages. Le tableau qui suit présente le sujet du sondage, la direction requérante, la nature des renseignements qui seront utilisés, la nature des renseignements qui seront recueillis ainsi que la période de réalisation.

Annexe I
Tableau sommaire

N° du sondage	Sujet	Direction requérante	Nature des renseignements utilisés	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation
1.	Formulaires TP1	- Direction des communications - Direction générale du traitement et des technologies	- Nom - Adresse - Numéro de téléphone - Langue de communication - Type de formulaire - N° de dossier *	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des particuliers ciblés concernant les nouveaux formulaires de déclaration de revenus des particuliers.	Printemps 2004
2.	Clic Revenu (ensemble des services électroniques personnalisés pour les entreprises)	- Direction générale du traitement et des technologies	Particuliers en affaires et sociétés : - Nom - Nom et coordonnées du représentant (s'il y a lieu) - Type de société (s'il y a lieu) - Adresse - Numéro de téléphone - Langue de communication - Chiffre d'affaires, fournitures ou revenus d'entreprise - Nombre d'employés - Secteur d'activité - N° de dossier *	Les renseignements recueillis porteront sur - les attentes et la satisfaction des contribuables relativement aux services électroniques du Ministère.	Automne 2004

* Les renseignements ne seront utilisés que s'ils sont nécessaires pour effectuer un échantillonnage d'une clientèle particulière.

document 3 de 3

ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 1380-20041116

Commission d'accès à l'information du Québec

Siège social
575, rue St-Amable, bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone: (418) 528-7741
Télécopieur: (418) 529-3102

Bureau de Montréal
480, boul. St-Laurent, bureau 501
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
Téléphone: (514) 873-4196
Télécopieur: (514) 844-6170

Québec, le 25 octobre 2004

DIRECTION CENTRALE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS
2004 -10- 27

Monsieur Marcel Carbonneau
Directeur par intérim
Direction centrale de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements confidentiels
Ministère du Revenu du Québec
3800, rue De Marly, Secteur 5-2-3
Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5

Monsieur,

Lors de son assemblée du 20 octobre 2004, la Commission a procédé à l'analyse du document « Plan triennal des sondages 2003-2006 ».

La Commission me prie de vous informer qu'elle émet un avis favorable au Plan triennal des sondages 2003-2006 du ministère du Revenu.

Le Ministère ne devra, toutefois, utiliser que les seuls renseignements nécessaires afin de permettre de déterminer la population ou l'échantillon, d'entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou d'effectuer une stratification de la population visée. Le Ministère devra, en outre, respecter l'ensemble des règles prévues à la « *Directive administrative DIA-19 pour la réalisation d'un sondage* » ainsi que celles énoncées dans le document intitulé « *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire* ».

Ce plan triennal accompagné de l'avis de la Commission devront être déposés à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de cet avis.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La secrétaire par intérim,

Christyne Cantin

p.j. (1)

Commission d'accès à l'information du Québec

Siège social
575, rue St-Amable, bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone: (418) 528-7741
Télécopieur: (418) 529-3102

Bureau de Montréal
480, boul. St-Laurent, bureau 501
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
Téléphone: (514) 873-4196
Télécopieur: (514) 844-6170

AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

SUR LE PLAN TRIENNAL DES SONDAGES 2003-2006

DU MINISTÈRE DU REVENU

DOSSIER 04 00 18

OCTOBRE 2004

ISABELLE GOSSELIN

1. Mise en contexte

Le ministère du Revenu peut, en vertu du paragraphe e) de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, utiliser un renseignement contenu dans un dossier fiscal, et ce, sans le consentement de la personne concernée 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 du ministre* ». À l'alinéa 2 de ce même article, il est édicté que le ministre doit dresser un plan triennal des sondages qu'il entend effectuer et qui, de surplus, implique l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Ce plan triennal établi par le ministre doit être soumis à la Commission d'accès à l'information (Commission) pour avis et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale. L'avis de la Commission doit accompagner le Plan triennal des sondages lors du dépôt à l'Assemblée nationale.

2. Demande du ministère du Revenu

Le 22 décembre 2003, M^me^ Lyne Bergeron, directrice à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DCAIPRP) du ministère du Revenu, écrivait à M^e^ Chrystine Cantin, secrétaire par intérim, afin de soumettre pour avis à la Commission le Plan triennal des sondages du ministère du Revenu pour les années 2003-2006 (annexe 1).

Le 1^er^ juin 2004, M^me^ Bergeron écrivait de nouveau à M^e^ Cantin, cette fois-ci afin de lui transmettre une version amendée du Plan triennal des sondages du ministère du Revenu pour les années 2003-2006 (annexe 2).

Les demandes du ministère du Revenu, présentées par M^me^ Bergeron, consistent donc à demander l'avis de la Commission sur le Plan triennal des sondages 2003-2006, et ce, tel que prescrit par l'alinéa 2 de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu*.

À noter que l'examen des demandes du ministère du Revenu relatives au Plan triennal de sondages 2003-2006 était subordonné à celui de la « *Directive administrative DIA-19 pour la réalisation d'un sondage* », laquelle a été soumise à la Commission lors de sa séance du 22 septembre dernier. La Commission a alors pris acte de la Directive et s'est réservée le droit d'en vérifier l'application.

3. Sondages prévus au Plan triennal des sondages 2003-2006

Le Plan triennal des sondages 2003-2006 du ministère du Revenu comporte deux sondages distincts :

1. Un sondage qui devait être réalisé au printemps 2004 et qui est demandé par la Direction des communications et la Direction générale du traitement et des technologies.

   Les informations recueillies porteront sur les attentes et la satisfaction des particuliers ciblés concernant les nouveaux formulaires de déclaration de revenus des particuliers.

   Afin de circonscrire la clientèle visée par les services faisant l'objet de l'évaluation, les renseignements confidentiels suivants détenus par le ministère du Revenu seront utilisés :

   - nom,
   - adresse,
   - numéro de téléphone,
   - langue de communication,
   - type de formulaire,
   - numéro de dossier.

2. Un sondage devant être réalisé à l'automne 2004 et qui est demandé par la Direction générale du traitement des technologies.

   Les renseignements recueillis porteront sur les attentes et la satisfaction des contribuables relativement aux services électroniques (Clic Revenu) du ministère du Revenu.

   Afin de circonscrire la clientèle visée par les services faisant l'objet de l'évaluation, les renseignements confidentiels suivants détenus par le ministère du Revenu seront utilisés :

   - nom,
   - nom et coordonnées du représentant (s'il y a lieu),
   - type de société (s'il y a lieu),
   - adresse,
   - numéro de téléphone,
   - langue de communication,
   - chiffre d'affaires, fournitures ou revenus d'entreprise,
   - nombre d'employés,
   - secteur d'activité,
   - numéro de dossier.

4. Analyse

- Conformité légale des sondages

Tel que précisé lors de la mise en contexte de la présente demande, conformément au paragraphe e) de l'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, les renseignements contenus dans un dossier fiscal peuvent être utilisés au sein du ministère du Revenu, sans le consentement de la personne concernée, 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 du ministre.

Or, après discussion avec M. Marcel Carbonneau et M^{me} Sophie Labelle-Jackson de la DCAIPRP du ministère du Revenu, il appert que les sondages décrits précédemment viseraient à connaître les attentes et la satisfaction à l'égard de la loi.

En effet, Clic Revenu permet aux entreprises ou aux particuliers en affaires, en plus de la consultation de son dossier, de produire et de transmettre une déclaration des retenues et des cotisations de l'employeur. Il permet donc, entre autres, la production du relevé 1 et du sommaire 1 (sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur) (annexe 3). Ces actions sont prévues par la *Loi sur l'impôt* aux articles 1015 et suivants et à l'article 1086 du Règlement R1 qui prévoient, notamment, les règles entourant l'émission des relevés 1.

Pour ce qui est des formulaires de déclaration de revenus des particuliers (annexe 4), les règles s'y rapportant se retrouvent aux articles 1000 et suivants de la *Loi sur l'impôt* qui édictent, entre autres, que la déclaration doit être transmise au ministre sur le formulaire prescrit.

Vous retrouverez copie des articles de loi pertinents à l'annexe 5.

- Usage des renseignements

En vertu de l'article 69.0.0.6 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, un renseignement contenu dans un dossier fiscal n'est accessible, sans le consentement de la personne concernée, qu'aux seules personnes au sein du ministère du Revenu qui ont qualité pour le recevoir et que lorsque le renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions. C'est donc dire que le personnel mandaté pour procéder au sondage doit utiliser les seuls renseignements nécessaires afin de permettre de déterminer la population ou l'échantillon, de permettre d'entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou de permettre d'effectuer une stratification de la population visée.

Dans les deux sondages proposés dans le cadre du Plan triennal des sondages 2003-2006, les renseignements relatifs au secteur d'activité, au chiffre d'affaires et au

nombre d'employés sont des renseignements qui permettront d'effectuer une stratification de la population.

Les renseignements tels que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la langue de communication seront des renseignements nécessaires afin d'entrer en contact avec les personnes visées par le sondage.

Pour ce qui est du numéro de dossier, il est d'abord important de rappeler que le Plan triennal des sondages 2003-2006 précise qu'il ne sera utilisé que s'il est nécessaire afin d'effectuer un échantillonnage d'une clientèle particulière.

Les représentants du ministère du Revenu indiquent qu'il s'agit d'un numéro de client et qu'il permet de retrouver une personne ou une entreprise dans plusieurs banques de données. Questionnés sur la possibilité d'utiliser un autre renseignement, tel que le nom, ils affirment que ce ne sont pas tous les renseignements concernant une personne ou une entreprise qui se retrouvent dans toutes les banques, mais que le numéro de dossier est pour sa part toujours présent. Ils ajoutent que le numéro de dossier permettra de distinguer deux personnes ayant le même nom et la même date de naissance.

5. Conclusion

De ce qui précède, nous comprenons que les sondages effectués consistent à connaître les attentes et la satisfaction de personnes ou d'entreprises à l'égard de la loi. Nous comprenons aussi que les renseignements qui seront utilisés sans le consentement des personnes concernées sont nécessaires afin de permettre de déterminer la population ou l'échantillon, de permettre d'entrer en contact avec les personnes visées par le sondage ou de permettre d'effectuer une stratification de la population visée.

6. Recommandation

Nous recommandons que la Commission donne un avis favorable au Plan triennal des sondages 2003-2006 du ministère du Revenu, sous condition que seuls les renseignements nécessaires soient utilisés et que l'ensemble des règles contenues à la « *Directive administrative DIA-19 pour la réalisation d'un sondage* » ainsi que celles comprises dans le document « *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire* » soient par ailleurs respectées.