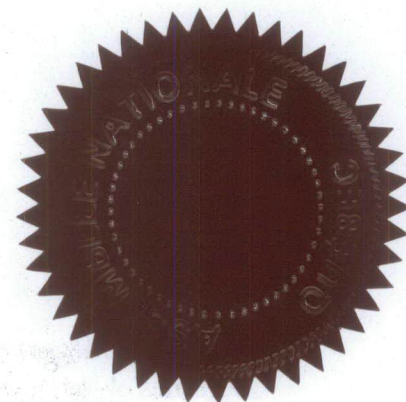


Rapport annuel des activités de sondages 2005-2006

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



Notes :

1. En vue d'alléger ce texte, on y emploie généralement le masculin pour désigner les femmes et les hommes.
2. Le ministère du Revenu du Québec a obtenu le statut d'agence en juin 2004. Cette agence se nomme Revenu Québec. Pour simplifier le texte, seul ce dernier nom est employé.

Table des matières

1. Mise en contexte	1
2. Plan triennal des sondages 2003-2006.....	1
3. Sondage réalisé en 2005-2006	1
4. Conclusion	2
Annexe I – Extraits du texte de la <i>Loi sur l'administration publique (L.R.Q. c. A-6.01),</i> <i>Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q. c. M-31)</i>	3
Annexe II - Plan triennal des sondages 2003-2006.....	6

1. Mise en contexte

La *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., c. M-31)¹ [LMR] permet à Revenu Québec d'effectuer des sondages en utilisant des renseignements confidentiels² afin de connaître les attentes des personnes et leur satisfaction à l'égard des lois et des programmes relevant de l'administration du ministre. Cependant, la LMR 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 approbation et ensuite être déposé à l'Assemblée nationale du Québec. De plus, Revenu Québec doit produire un rapport annuel des activités de sondages réalisées dans le cadre du plan.

Ce premier rapport des activités de sondages fait état de la réalisation, au cours de l'année 2005-2006, des sondages inscrits au Plan triennal 2003-2006³. Il présente les objectifs, la méthodologie utilisée ainsi que les principales conclusions des sondages.

2. Plan triennal des sondages 2003-2006⁴

Deux sondages sont inscrits au Plan triennal 2003-2006. Le premier porte sur les formulaires TP-1 (incluant le formulaire électronique) et le second sur les services électroniques aux entreprises. Un seul de ceux-ci a été réalisé.

Selon les objectifs du Plan triennal, les résultats de ces sondages doivent permettre à Revenu Québec de réviser ses pratiques, d'assurer un suivi des engagements et des objectifs énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises en plus de favoriser une rétroaction sur la performance des moyens mis en place.

La mise en œuvre de tels 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 à Revenu Québec. Ces règles abordent, entre autres, la collecte, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements dont Revenu Québec est détenteur.

3. Sondage réalisé en 2005-2006

Au cours de l'année 2005-2006, Revenu Québec a réalisé le sondage portant sur les formulaires TP-1. Ce sondage portait plus spécifiquement sur les formulaires de déclaration de revenus TP-1 « sur mesure » et la déclaration de revenus électronique (DRE).

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

² 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 loi 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 plan triennal des sondages 2003-2006 a été approuvé par la CAI le 20 octobre 2004 et déposé à l'Assemblée nationale le 16 novembre 2004.

⁴ Le Plan triennal est présenté à l'annexe II.

Ce sondage téléphonique, mené auprès des particuliers, visait notamment à recueillir leur perception quant à la simplicité d'utilisation des formulaires en plus de mesurer leur degré de satisfaction. Il a été réalisé entre le 21 avril et le 6 juin 2005 par la firme de sondage L'Opinion du consommateur. La taille globale de l'échantillon sélectionné au hasard à partir de fichiers de Revenu Québec, était de 8 128 particuliers. Les numéros de téléphone des particuliers sélectionnés ont été recherchés manuellement dans des listes téléphoniques publiques. Au total, 2 903 particuliers ont répondu au sondage.

Il est à noter que ce sondage a été réalisé conformément au Plan triennal approuvé par la CAI. L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan. De plus, les données obtenues lors de la réalisation de ce sondage ont été anonymisées afin qu'aucun répondant ne puisse être identifié.

4. Conclusion

4.1 Le sondage

La réalisation du sondage sur les formulaires de déclaration de revenus TP-1 « sur mesure » et sur la déclaration de revenus électronique (DRE) témoigne de la volonté de Revenu Québec de respecter la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q. c. A-6.01)⁵.

Les informations recueillies ont permis de rencontrer les objectifs du Plan triennal. En effet, le sondage a mesuré, de façon adéquate, les attentes et la satisfaction des utilisateurs. Par ailleurs, dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, le sondage a contribué, d'une part, au suivi de l'engagement portant sur la simplification de l'administration de la fiscalité et, d'autre part, au suivi de l'objectif visant l'évaluation périodique du degré de satisfaction des citoyens.

4.2 Les résultats du sondage

Les résultats du sondage confirment l'appréciation, par les utilisateurs, des formulaires de déclaration de revenus TP-1 « sur mesure » et de la déclaration de revenus électronique. En effet, la très grande majorité des particuliers qui ont utilisé ces produits ont indiqué en être satisfaits ou très satisfaits. Par ailleurs, les résultats indiquent que les efforts déployés par Revenu Québec afin de simplifier les formulaires sont reconnus et appréciés par les utilisateurs puisque la plupart d'entre eux considèrent les produits simples et faciles à utiliser.

⁵ Paragraphe 1 de l'article 7 (voir annexe I)

**Annexe I – Extraits du texte de la
*Loi sur l'administration publique (L.R.Q. c. A-6.01),
Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q. c. M-31)***

Loi sur l'administration publique, L.R.Q., c. A-6.01, art. 7

7.

Un ministère ou un organisme qui fournit directement des services aux citoyens doit:

- 1° s'assurer de connaître les attentes des citoyens;
- 2° simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services;
- 3° développer chez ses employés le souci de dispenser des services de qualité et les associer à l'atteinte des résultats fixés par le ministère ou l'organisme.

Information aux usagers.

Le ministère ou l'organisme qui l'estime approprié sensibilise les usagers sur le coût des services qu'ils utilisent.

Loi sur le Ministère du Revenu, L.R.Q., c. M-31, art. 69.0.0.7

69.0.0.7. Un renseignement contenu dans un dossier fiscal ne peut être utilisé au sein du ministère du Revenu, 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. du chapitre III du titre II de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (chapitre S-32.001) ;
 - 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) ;
- c) la réalisation d'une étude ou d'une recherche ou la production de statistiques ;
- d) l'application des articles 2 à 6, à l'égard de l'administration ou de la direction du ministère du Revenu, et des articles 71.3.1 à 71.3.3, à l'égard d'une infraction pénale ;

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 du ministre 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, le ministre dresse un plan triennal des sondages qu'il entend effectuer et qui impliquent l'utilisation de renseignements contenus dans un dossier fiscal. Il 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.

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 est en session ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Rapport.

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

Annexe II - Plan triennal des sondages 2003-2006

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 16 novembre 2004

1900

1901

1902

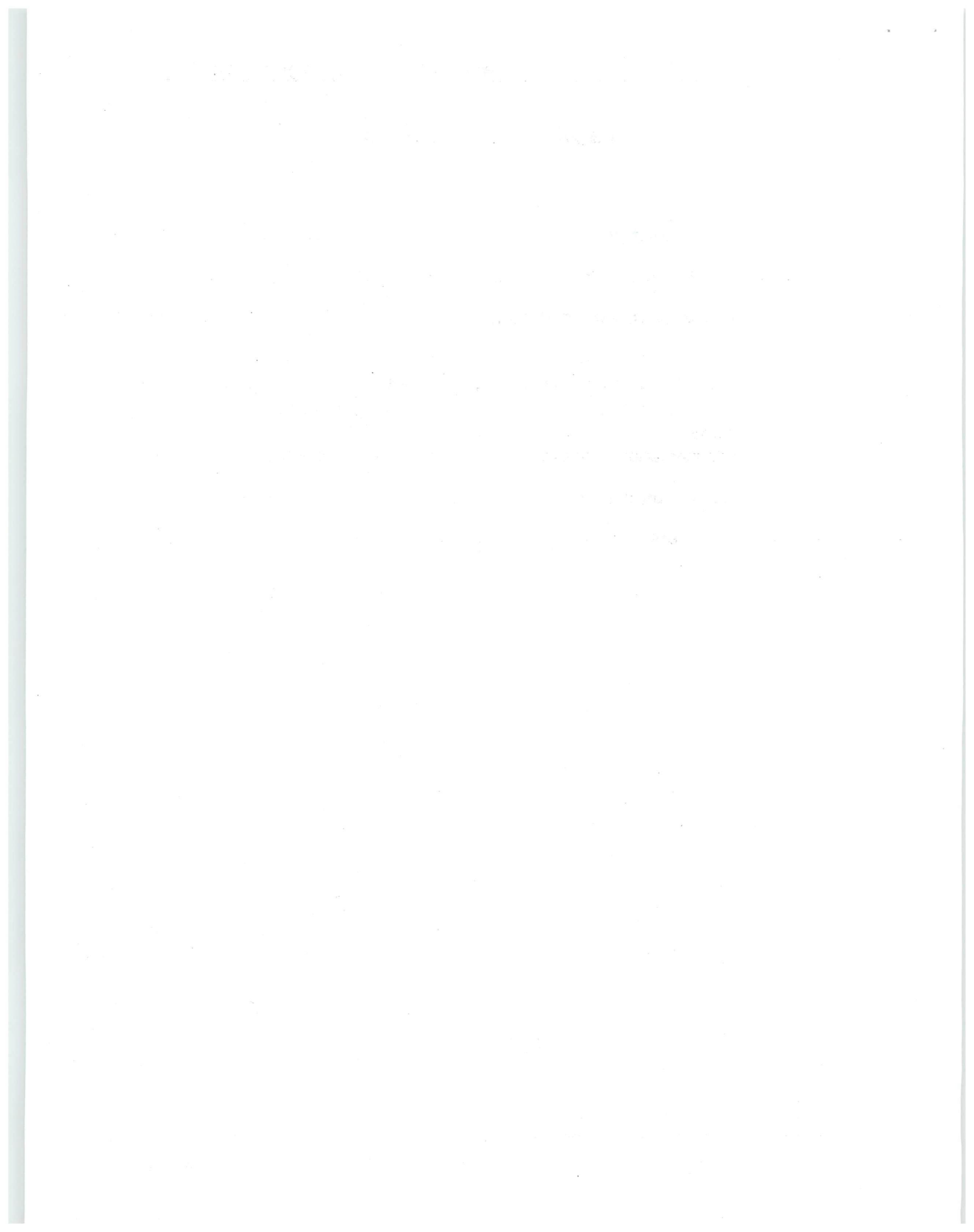
1903

1904

1905

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 confidentiels⁶ 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*.

⁶. 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 loi 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 recueillies⁷ 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 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

⁷. 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.

Plan triennal des sondages 2003-2006

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.

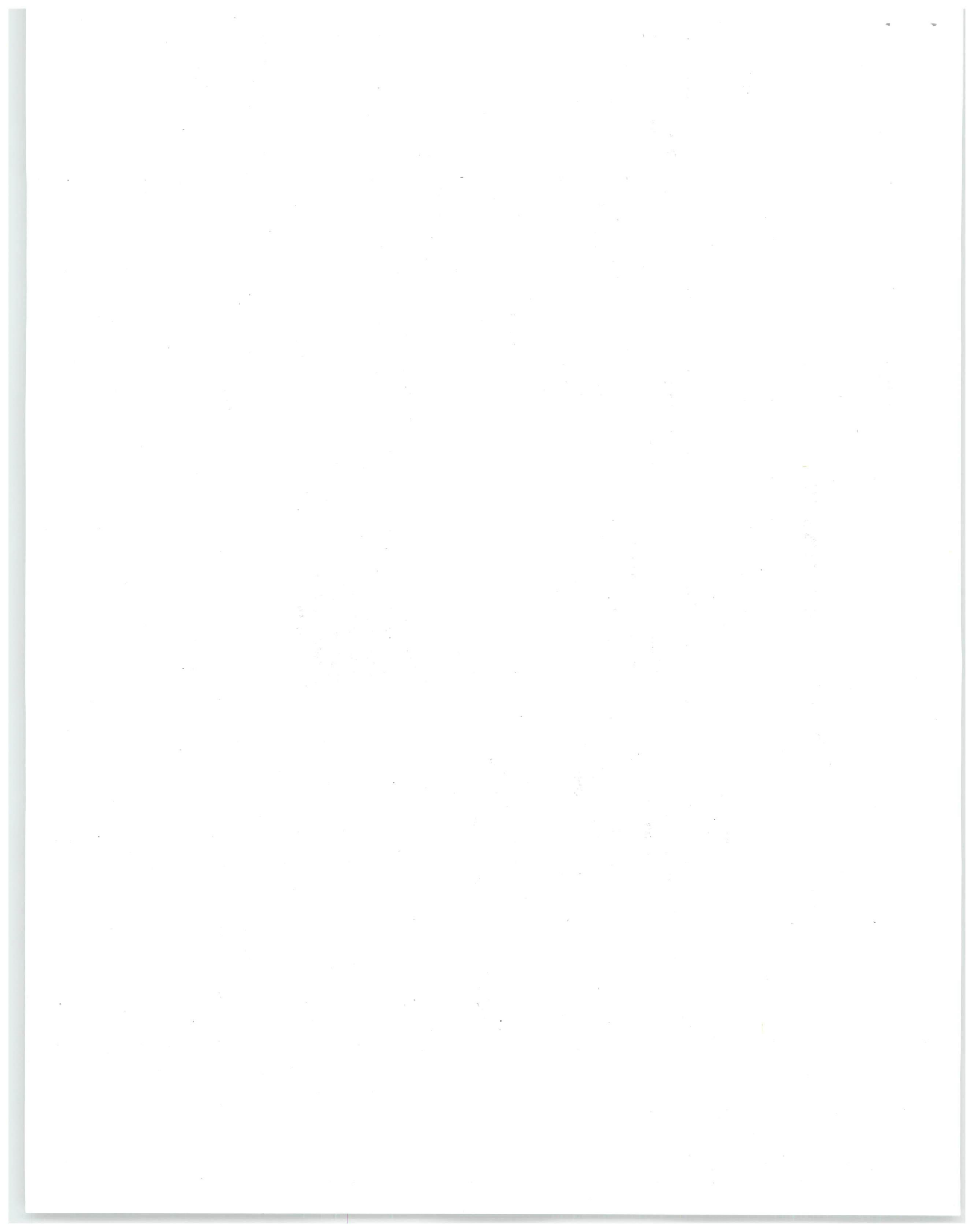
4. Le tableau sommaire

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.

Tableau sommaire

N° du sondage	Sujet	Direction requérante	Nature des renseignements utilisés	Nature des renseignements recueillis	Période de réalisation
1.	Formulaires TP1	<ul style="list-style-type: none"> - Direction des communications - Direction générale du traitement et des technologies 	<ul style="list-style-type: none"> - Nom - Adresse - Numéro de téléphone - Langue de communication - Type de formulaire - N° de dossier * 	<p>Les renseignements recueillis porteront sur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)	<ul style="list-style-type: none"> - Direction générale du traitement et des technologies 	<p>Particuliers en affaires et sociétés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 * 	<p>Les renseignements recueillis porteront sur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.





**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

ASSEMBLÉE NATIONALE

no 644-2006.1114
document 2 de 2

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

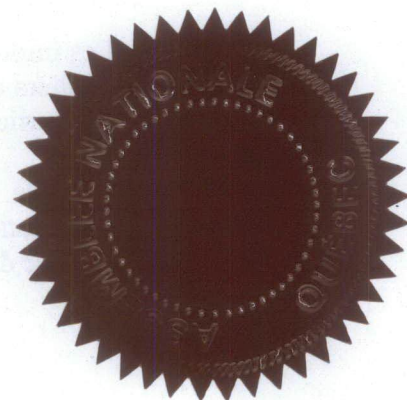
AVIS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

SUR LE RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS DE SONDAGES 2005-2006

DE REVENU QUÉBEC

DOSSIER 06 06 44

SEPTEMBRE 2006



1. Mise en contexte

L'article 69.0.0.7 de la *Loi sur le ministère du Revenu* circonscrit les cas où un renseignement contenu dans un dossier fiscal peut être utilisé au sein de Revenu Québec sans le consentement de la personne concernée. Ainsi, Revenu Québec 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 5 de ce même article, il est édicté que le Ministre doit préparer annuellement un rapport sur les sondages effectués. Ce rapport 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 rapport sur les sondages effectués lors du dépôt à l'Assemblée nationale.

2. Demande de Revenu Québec

Le 19 avril 2006, M^c Danielle Corriveau, directrice à la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels de Revenu Québec, écrivait à M^c Jean-Sébastien Desmeules, secrétaire de la Commission, afin de soumettre pour avis à la Commission le Rapport annuel des activités de sondages 2005-2006.

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

Rappelons d'abord que le Plan triennal des sondages 2003-2006 de Revenu Québec comportait la réalisation de deux sondages distincts :

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

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

Afin de circonscire la clientèle visée par les services faisant l'objet de l'évaluation, les renseignements confidentiels suivants détenus par Revenu Québec devaient être utilisés :

- nom,

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

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

Les renseignements recueillis portaient sur les attentes et la satisfaction des contribuables relativement aux services électroniques (Clic Revenu) de Revenu Québec.

Afin de circonscrire la clientèle visée par les services faisant l'objet de l'évaluation, les renseignements confidentiels suivants détenus par Revenu Québec devaient être 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. Sondage effectué

Tel que mentionné dans le Rapport d'activité et dans la correspondance de M^c Corriveau, un seul des sondages inscrit au Plan triennal des sondages 2003-2006 a été réalisé, soit le sondage portant sur les attentes et la satisfaction des particuliers ciblés concernant les nouveaux formulaires de déclaration de revenus des particuliers.

On peut notamment lire dans le Rapport d'activité que « *ce sondage a été réalisé conformément au Plan triennal approuvé par la CAI. L'utilisation des renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec respecte les indications du plan. De plus, les données obtenues lors de la réalisation de ce sondage ont été anonymisées afin qu'aucun répondant ne puisse être identifié.* »

5. Conclusion

De ce qui précède, nous comprenons que le sondage réalisé par Revenu Québec a été effectué en conformité avec le Plan triennal de sondages 2003-2006 et que l'ensemble des règles contenues à la « *Directive administrative DIA-19 pour la réalisation d'un sondage* » de Revenu Québec ainsi que celles comprises dans le document de la Commission « *Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire* » ont par ailleurs été respectées.

Conséquemment, la Commission donne un avis favorable au Rapport annuel des activités de sondages 2005-2006 de Revenu Québec.